



中國醫院協會
CHINESE HOSPITAL ASSOCIATION

优质护理服务应是 国家级优质医院的 标志之一

中国医院协会 陈晓红

2011.08.09

黑龙江



建国62年

特别是改革开放33年

我国各级各类医院

前所未有的大发展

前所未有的大进步

医院的建设和发展

有目共睹



国家级医院
国家级优质医院
应有怎样的区别？



一、国家级优质医院 医院管理者奋斗之目标 应是怎样的雏形？

国家级优质医院明显标志:

硬件 赶上 超过发达国家

信息化建设 赶上 超过发达国家

医疗技术水平 赶上 超过发达国家

仪器设备 赶上 发达国家

医院管理 赶上 超过香港台湾



国家级优质医院明显差距:

临床医学教育

需改革学用脱节

临床医学研究

需有突破性成果

医院精细化管理

需加强

医院成本管理

需起步

医院工作效率

需提高

医生管理

需变革

护理服务

需加强



中國醫院協會
CHINESE HOSPITAL ASSOCIATION

只谈护理



二、反证

国家级优质医院

护理不应是怎样的



国家级优质医院起码不应是：

床护比例低于1: 0.4

护士不及时观察病人病情变化

护士只管打针、发药等技术操作

护士很少到病房

护士很少与病人沟通

护士说话爱搭不理

护士不能单独护理病人

夜班全病区只派一名护士值守全靠家属护理

病区内随意加床乱七八糟



国家级优质医院起码不应是：

病人护理

主要靠家属

主要靠病人自聘护工

病人病情变化

主要靠家属叫护士

病人有事

主要靠拉灯叫护士

病人夜间护理

主要靠陪人

整个病房

陪人睡觉横七竖八



统一认识:

这样的医院

只能是国家级医院

而不能是国家级优质医院

二、目前国家级医院 护理存在的问题

1、院领导对护理工作重视不到位 突出的是：

加床现象明显

床护比例缩水

病人仍得不到

护士应给予的护理



2、医院护理管理粗糙 突出的是：

病房男女混住

病人不更病人服

病房随意加床

病房里的病人占床治疗但不住



3、医院护士管理不科学 突出的是：

护士仍然不是动态管理

仍然还是忙闲不均

非护理岗位护士仍多

护士层级过多

不接触病人的护士还应减少

护士人力资源应得以充分利用

院长压力大

护理部管理需加强



4、护理模式仍是功能制护理模式

突出的是：

护士包病人责任仍不明确

护士对病人仍不实施责任制整体护理

护士仍不掌握病人病情

仍不观察病人病情变化

仍不与病人沟通

5、护士培训考核方式方法未跟进

突出的是：

培训及考核方式方法上

仍不能适应责任制整体护理

仍停留在功能制护理要求上



6、护理质量亟待提高 突出的是：

高质量护理服务
要靠高质量护士实现
目前护士待遇低
科主任管护士不愿多聘
护士队伍不稳定
护士数量不达标

7、护士职业生涯需科学规划

以吸引护士将其作为终生职业
确保有经验的护士在临床
确保护理质量

三、国家级优质医院 护理应做到什么？



1、护士数量配备必须达标

国家护士条例和卫生部的要求

床护比：1：0.4

ICU床护比：1：2.5—3.0

床护比不是编制

是实际开展床位数 含加床

95%以上护士在一线

以确保病人得到优质护理



2、必须实施以病人为中心的
责任制整体护理 模式应固定下来
优质护理服务有深入推进
护士有明确负责的病人
明确工作职责
明确培训要求
明确考核指标
明确晋升要求



3、无非护理人员做护理工作

无病人自聘护工

家属有定时探视时间

夜间无家属住病房

病人住院要靠护士护理



4、 护士训练有素

护士具有规范化培训

培训内容、方式、方法

完全符合责任制整体护理

本质区别：

培训后的护士下病房能护理病人

5、护士具有开展科学研究的能力

护士开展护理科研 **≠** 脱离临床

开展护理科研 **≠** 在实验室工

护理科研包括护理整个体系研究

临床技术研究

护士科学管理研究

.... .



6、具有培训基地的作用

能为他院培训

胜任责任制整体护理的护士
对他院护理改革

具有良好的正确的辐射作用



7、具有与国际接轨的

先进的科学的护士管理体制、机制（有领先的）

这是护理改革的深层次问题

以病人为中心

护士工作量要饱和

护士要动态管理

护士队伍稳定

护士职业生涯轨迹清晰可寻

护士以护理工作为终生职业

并有稳定护理队伍

护士收入得到认可

8、优质护理服务

对医疗质量的提高有显著成效

能体现优质护理服务的水平

能体现优质护理服务的质量

优质护理服务示范病房

护士们改变了护理模式

实行责任制整体护理

医生们感到护士 还是那些护士

但上班的精神面貌不一样了

对自己分工负责的患者非常关心

入院告之

健康宣教

病情变化

康复心理

用药情况

药物副作用

术前准备

术后问题

治疗饮食

整体护理（基础专科）

优质护理服务示范病房护士

对患者的检查、治疗、用药

不但知其然

还知其所以然

在为患者做整体护理时

患者皮肤出血点

下肢静脉血栓形成

引流管出血

服用扩血管药物后头痛

血糖高等手术

发现某种药易造成静脉炎

在为患者做整体护理时

翻身发现病人腹痛不能触摸

发现病人腹胀明显尿储留

喂饭发现喘加剧心衰加重

查病人时发现骨科髋关节病人

出现大小便失禁考虑脑梗

发现病人割腕自杀

发现病人突然肺梗塞

在巡视病房时

发现术后病人口唇微紫

护士意识到病人缺氧

观察氧饱和度程下降趋势

立即给病人吸氧 叫医生抢救

因术后脑水肿压迫呼吸中枢所致

因抢救及时病人转危为安

“没有护士的细心观察及时发现

就不可能有这一手术的成功

某院神经内科 2010年1 ~ 12月

收住缺血性脑血管病患者265例

发生下肢静脉血栓51例 发生率19.25%

发生肺栓塞1例

有吞咽困难的185例

误吸导致吸入性肺炎的55例 发生率为29%

2011年1 ~ 4月

收住缺血性脑血管病患者为151例

发生下肢静脉血栓13例 发生率近8.6%

↓10.65%

发生肺栓塞0例

有吞咽困难的104例

误吸导致吸入性肺炎的12例 发生率为11% ↓18%

自2010年12月实行优质护理以来

改变护理模式

护士参与医生查房和康复的早期介入

护士康复指导

肢体功能位摆放

肢体功能锻炼协助

吞咽困难评价

鼻饲标准化护理

护理人员增加

护理措施落实到位

减少陪客人数和保姆的雇用量

减少了交叉感染的机会

减少并发症的发生

护士加强临床护理

及时发现病情变化

及时报告医生

患者得到

及时检查

及时治疗

挽救病人生命

护士与患者的沟通多了

病情变化护士能及时发现

护士与医生的沟通多了

使医生与患者沟通容易多了

许多医生感到省时省力

医生非常满意

下手术先找责任护士了解病人病情

医护关系更加紧密

从实际工作中真正体现

医护是一家 密不可分

主任、医生说：

“护士干活多了”

“护士在病房的时间多了”

“病人有护士观察病情上手术都放心”

“这样的护士才是真正意义上的护士”

“这才体现医护是一家人”

这一切

体现护士的职业价值

体现护士的知识价值

体现护士技术能力

体现护士技术水平

这一切
是优质护理服务
本质和质量的体现

小结



國家級醫院
國家級優質醫院
一定要有區別
重在“優質”

硬件優質

服務優質

技術優質

管理優質

国家级医院
国家级优质医院
一定要有区别
评上医院就是样板
是供全国、全省、全区
所有医院学习的样板
各级政府建设医院的样板



国家级医院

国家级优质医院

一定要有区别

国家级优质医院与国家级医院确实

能力不同

服务不同

感受不同

就是不同



國家級醫院

國家級優質醫院

硬件和技术上不服气

管理和服務上有明显差距



要求太高

不符合国情

台湾香港能做到为什么大陆做不到？

文革以前能做到为什么

改革开放33年后的今天做不到？

医院收入不多时能做到为什么

现收入多了做不到？

关键管理者的建院理念问题



要求太高
不符合国情

我国是发展中国家

但我国很多饭店管理同国际接轨

我国机场服务与国际接轨

但我们医院管理

医生护士服务距离较大

要求太高
不符合国情

香港台湾及发达国家医院管理者
我国护理与印度土耳其一样

发展中国家

家人护理病人

也可以 说得过去



做不到 就努力

做不到 可是國家級醫院

但不可是國家級優質醫院

公立医院改革

到了攻坚阶段

人力资源科学管理

是考量改革成败的关键之一

医院人力资源大部分是护士

研究做好成功一大半

护士管理是一门学问

护士科学管理是医院科学管理的标志之一

优质护理服务是优质医院的重要标志之一

做好不易

做好就是对医改的重大贡献



中國醫院協會
CHINESE HOSPITAL ASSOCIATION

谢谢！

xhchen2010@yahoo. cn
