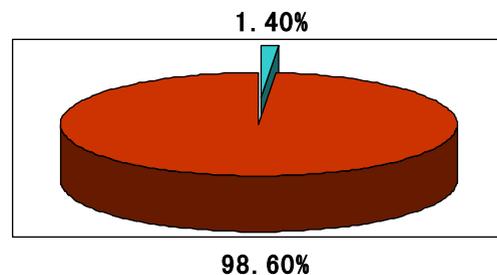
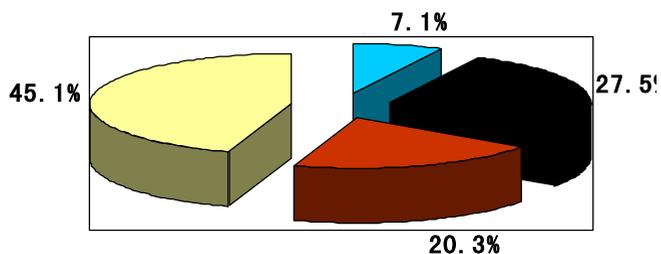


**深入推进优质护理服务示范工程
保障护理事业健康发展**

黑龙江省卫生厅

目前，我省注册护士人数为76607人，比2000年增长了83.6%；副高职以上占7.1%，中级职称占27.5%，初级护师占20.3%，护士占45.1%；三级医院73%以上的护士具有大专以上学历，二级医院38%的护士具有大专以上学历。



领导重视，成效显著

- 自2010年初以来，全省63所三级医院，100%开展了“优质护理服务”，开展优质护理服务病房总数达到733个，占三级医院病房总数的59.47%；其中，有7所三级医院100%病房开展了优质护理服务。
- 全省284所二级医院中有213所开展了“优质护理服务”，占二级医院总数的75%。

- 试点病房没有发生一起投诉；
- 患者满意度达到**98.8%**；
- 护士责任意识显著提升；
- 家属陪护和自聘护工比例显著下降；
- 形成以病人为中心、全面履行职责的良好行业风尚。

一、强化领导，把“优质护理服务示范工程”摆上重要工作日程

- 2010年1月全国护理工作会后，我省于2月5日迅速下发了《2010年“优质护理服务示范工程”活动方案》；
- 成立了由“一把手”挂帅的领导小组；
- 去年上半年连续3次召开地市卫生局主管领导、护理专干、护理质控专家、重点联系医院主管院长和护理部主任参加的工作会议，进行专题部署，提高认识，强化领导，明确目标、任务和要求。

- 厅党组书记、厅长赵忠厚同志在去年和今年的两次全省医疗机构管理工作会议上，把开展“优质护理服务示范工程”活动作为重要工作作出了重点部署；
- 明确提出：护理工作要坚持“三贴近”，努力改变功能护理模式，从整体护理责任制入手，逐步推行“大包干”护理责任制，对所有负责的病人提供连续、全程护理服务，确保基础护理、各项治疗、护理措施落到实处。



二、活化载体，把优质护理服务内涵建设摆在活动的重中之重

按照16项工作目标开展试点

去年5月，我省确定了1所国家级、21所省级和67所市级重点联系医院。各重点联系医院充分发挥示范带头作用，积极推进优质护理服务，带动了辖区内医院改革护理服务模式，提高护理质量和管理水平。

二、活化载体，把优质护理服务内涵建设摆在活动的重中之重

积极开展培训

- 截至目前，我省已经下发10个文件，全面贯彻执行优质护理服务工作。



二、活化载体，把优质护理服务内涵建设摆在活动的重中之重

积极开展培训

- 去年8月，邀请中国医院协会副会长陈晓红来我省就“优质护理”工作进行了专题培训；



二、活化载体，把优质护理服务内涵建设摆在活动的重中之重

积极开展培训

- 去年11月，组织了推进优质护理服务工作培训会议，全省二级以上医院院长、主管院长和护理部主任678人参加了培训。



二、活化载体，把优质护理服务内涵建设摆在活动的重中之重

积极开展培训

- 今年3月，再次举办全省培训班，邀请卫生部医院管理研究所护理中心么莉主任等多名国内知名专家就优质护理服务进行了讲解。



二、活化载体，把优质护理服务内涵建设摆在活动的重中之重

注重培养发现好的活动范式

- 哈医大二院的“心内科住院病人临床护理服务路径”和小组护理日志模式
- 省医院神经外科为病人提供的全程护理模式
- 鹤岗市人民医院妇产科为产后第一天患者提供免费早餐、为过生日患者送生日面的举措
- 佳木斯中心医院实行的特殊病人电话随访制度
- 佳木斯大学附属一院的“责任护士与患者近距离办公”机制
- 红兴隆中心医院的护士绩效管理
- 宝泉岭中心医院的晨晚间护理情节
- 牡丹江市第二人民医院设立的每月1万元专项奖励基金

患者使用的护理安全路径

日期/时段	入院前一日	入院前一日 (术前一日)	手术当日	术后一日	术后二日	术后三-六日	术后七至 (出院前)
入院	测体温、脉搏、呼吸、血压	4-10-1500 血常规、凝血、肝肾功能、电解质、心电图	3-50 术前准备 (备血、备药、备皮、备胃管、尿管、尿管固定、备手术区消毒)	术后护理 3-1-1 日	3-0 观察	3-0 观察	3-0 观察
护理措施	予氧气吸入	术前24小时遵医嘱予备皮、口腔护理等	→	→	→	→	→
给药措施	术前口服泻药 40-50ml 15% 硫酸镁溶液 100mg	术前予镇痛药及镇静药、术前禁食水、术前禁食固体食物	→	术后予 2500-3000 ml 补液	→	遵医嘱	→
术后护理措施	生命体征	→	术前 30 分钟予 取下尿管	→	遵医嘱	→	→
护理	生命体征、疼痛、意识、瞳孔、呼吸、循环、泌尿、消化、皮肤、心理、营养、康复、健康教育	生命体征、疼痛、意识、瞳孔、呼吸、循环、泌尿、消化、皮肤、心理、营养、康复、健康教育	→	生命体征、疼痛、意识、瞳孔、呼吸、循环、泌尿、消化、皮肤、心理、营养、康复、健康教育	→	生命体征、疼痛、意识、瞳孔、呼吸、循环、泌尿、消化、皮肤、心理、营养、康复、健康教育	→
饮食	禁食禁饮	术前禁食 24-36 小时	→	遵医嘱	→	遵医嘱	→
转运	生命体征	生命体征	生命体征	生命体征	生命体征	生命体征	生命体征
出院	生命体征	生命体征	生命体征	生命体征	生命体征	生命体征	生命体征
随访	生命体征	生命体征	生命体征	生命体征	生命体征	生命体征	生命体征

负责护士：高洁

天使气象站

4月16日 星期六

天气: [晴] [云] [雨] [雪] [雾] [霾] [冰雹] [大风] [沙尘暴] [雷电] [其他]

气温: 0°C ~ 10°C

风力: 2-3 级 西北风

温馨提示: 亲爱的病人, 为了您的身体健康, 请按时来院治疗, 祝您早日康复!

哈医大一院推进人性化护理服务

双鸭山煤炭总医院-天使气象站, 关心患者冷暖

佳木斯中心医院为糖尿病患者健康宣教使用的食物模型



三、实化检查，把优质护理服务的示范指导纳入活动的工作内容

目标推动

- 去年5月，我们与三级医院签订了责任状，实行目标责任制管理。
- 具体内容包括：**85%**的病房开展优质护理服务率要达到**100%**，其余**15%**也要达到**80%**以上；
- 并在人员配备、服务模式、绩效考核、激励机制等方面建立符合护理专业特点的长效管理机制。



三、实化检查，把优质护理服务的示范指导纳入活动的工作内容

示范推动

- 护士节期间，联合省总工会举办了全省卫生系统护理技能大赛；
- 联合省妇联开展了巾帼文明岗创建活动；
- 表彰和弘扬全省优质护理服务示范工程先进集体、先进病房、先进个人。



- 1个省“五一劳动奖章”荣誉称号；
- 1个省“三八红旗集体”荣誉称号；
- 1个省“三八红旗手”荣誉称号；
- 5个省“巾帼建功”先进集体荣誉称号；
- 10个省“巾帼文明岗”荣誉称号；
- 30名先省“巾帼建功标兵”荣誉称号。

黑龙江省卫生厅 黑龙江省妇女联合会 文件

黑卫医发〔2011〕225号

关于全省“优质护理服务示范工程” 先进集体、先进病房、先进个人的表彰决定

各市（行署）卫生局、妇联，省农垦、森工总局卫生局，省电力、监狱、劳教管理局生活卫生处，各高等医学院校医务处，各厅直医疗单位：

在2010年全省开展“优质护理服务示范工程”活动（以下简称“示范工程”）中，全省各级各类医院积极行动，采取有效措施扎实推进优质护理服务，在临床护理实践中取得阶段性成效。为表彰先进、树立榜样、推广先进经验，建立长效机制，结合省妇联“十行百佳”巾帼文明岗创建活动，现决定授予哈尔滨医科大学附属第二医院等14所医院“先进集体”，同时授予哈尔滨医科大学附属第二医院省“三八红旗集体”荣誉称号。先进集体前三名由省“巾帼建功”先进集体荣誉称号；

黑龙江省优质护理服务示范工程

先进集体

黑龙江省卫生厅
黑龙江省妇女联合会
二〇一一年五月十二日

黑龙江省优质护理服务示范工程

先进病房

黑龙江省卫生厅
黑龙江省妇女联合会
二〇一一年五月十二日

三、实化检查，把优质护理服务的示范指导纳入活动的工作内容

检查推动

今年2月和4月，我们以省护理质控中心为主体，组织16名护理专家，两次对全省49所“优质护理服务示范工程”开展单位、98个示范病房进行了抽签式的督导检查，总体掌握进展情况，及时发现存在问题，推进活动深入发展。

黑龙江省优质护理示范病房护理工作评价标准（试行）（100分）

项目	评价要点	评价内容及方法	扣分标准	扣分	扣分依据
组织管理 10分	<ol style="list-style-type: none"> 1. 医院高度重视，把开展“示范工程”活动作为“一把手工程”列入重要议事日程，医院对示范病房有特殊支持政策。 2. 制定切实可行的优质护理服务实施方案并组织实施。 3. 根据《卫生部关于加强医院临床护理工作的通知》等文件的要求完善各项工作制度，岗位职责及工作模式，制定示范病房护理质量评价标准。 4. 护理部根据护理工作量及时调配护理人员，保障示范病房工作需要。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 查医院优质护理服务示范工程的组织结构，查特殊政策落实情况。 2. 查实施方案及落实情况。 3. 查相关资格。 4. 查护理部人员调配记录。 	一项不合格扣1-2.5分		
支持系统 10分	医院有完善的支持保障系统： <ol style="list-style-type: none"> 1. 各类物品送至病房（病人被服、医疗物品、办公用品、氧气、无菌物品等）。 2. 医院有消毒配液中心。 3. 医院有专人取送检验标本及检验报告。 4. 各类药品根据医嘱送至病房。 5. 营养室根据病人需要提供饮食并配送至病房。 6. 有护理保障中心满足临床陪检、手术接送等工作。 	现场查看并询问护士长、护士。	一项不合格扣1-2分		
护理管理 10分	<ol style="list-style-type: none"> 1. 完善相关规章制度，明确岗位职责，规范工作流程并落实。 2. 病房护理人员资源配置符合要求。 3. 建立完善的绩效考核方案。 4. 公开分级护理的服务内容和服务项目。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 查看文字资料及落实情况，现场随机考核护士职责、职责知晓情况。 2. 病房实际病人数与护士人数比至少达到1:0.4；检查排班表，看是否实行责任制排班，每名护士负责病人数不超过10人；各层次护理人员分工合理、责任到人。 3. 绩效考核方案与护理人员的岗位、班次、护理患者的数量、质量、基础护理工作量及患者满意度等要素相结合。 4. 现场查看公示制度和内容。 	一项不合格扣1-2.5分		



省内护理专家深入病房督导检查

四、深化发展，把优质护理服务作为护理工作的常态工作内容

- 重点实施护士岗位管理，主要是在实施责任制整体护理的基础上，根据临床护理工作需要设置护理岗位，明确岗位职责和岗位条件，明确临床护理服务内涵、服务项目和工作标准；
- 引入患者和社会参与评价的机制，把患者满意度作为评价护理质量的标尺；
- 保证临床一线护士配置，进一步充实临床护士队伍，严格限制非护理岗位占用护士，要让护士归队，“把时间还给护士，把护士还给病人”；

四、深化发展，把优质护理服务作为护理工作的常态工作内容

- 建立扁平化的护理管理体制，精简护理行政层级，提高管理效率；
- 组织开展全省“创优质护理服务品牌”活动，促进医患关系更加和谐；
- 结合绩效考核建立激励机制，加大经费投入，大幅度向临床一线倾斜，提高护士福利待遇，营造良好执业氛围；
- 进一步丰富服务内涵，进一步扩大活动岗位，在门诊、急诊、手术室等各部门探索开展优质护理服务，充分体现岗位特色，全面优化服务流程，为患者提供整体护理服务，更好服务保障人民健康。



谢谢