

以医改为背景 以优质护理为抓手 推动公立医院改革发展



北京市卫生局 Health for all All for health
BEIJING MUNICIPAL HEALTH BUREAU





1

北京市卫生资源及优质护理基本情况

2

在医改中积极推进优质护理服务

3

成效与下一步工作

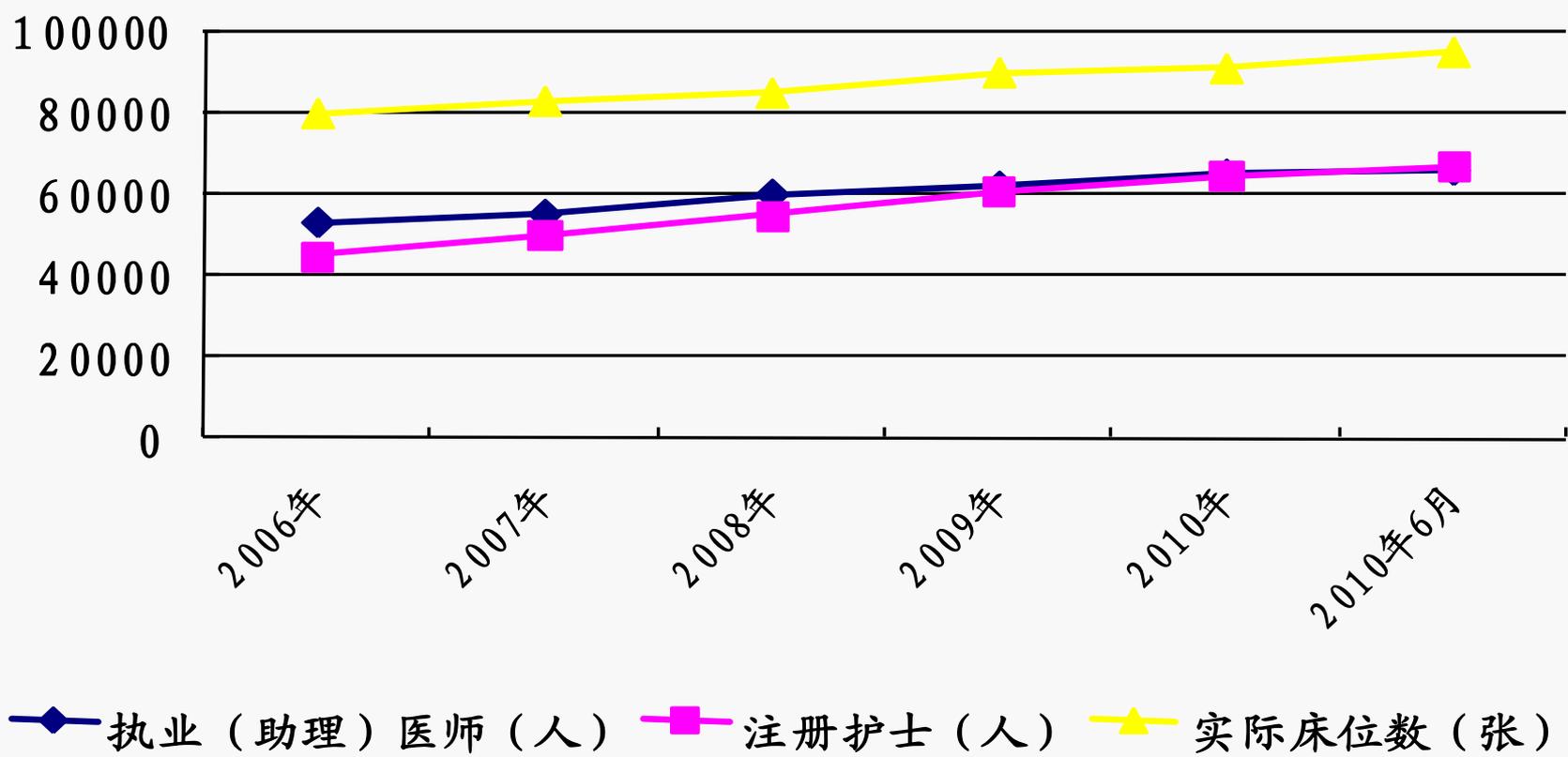


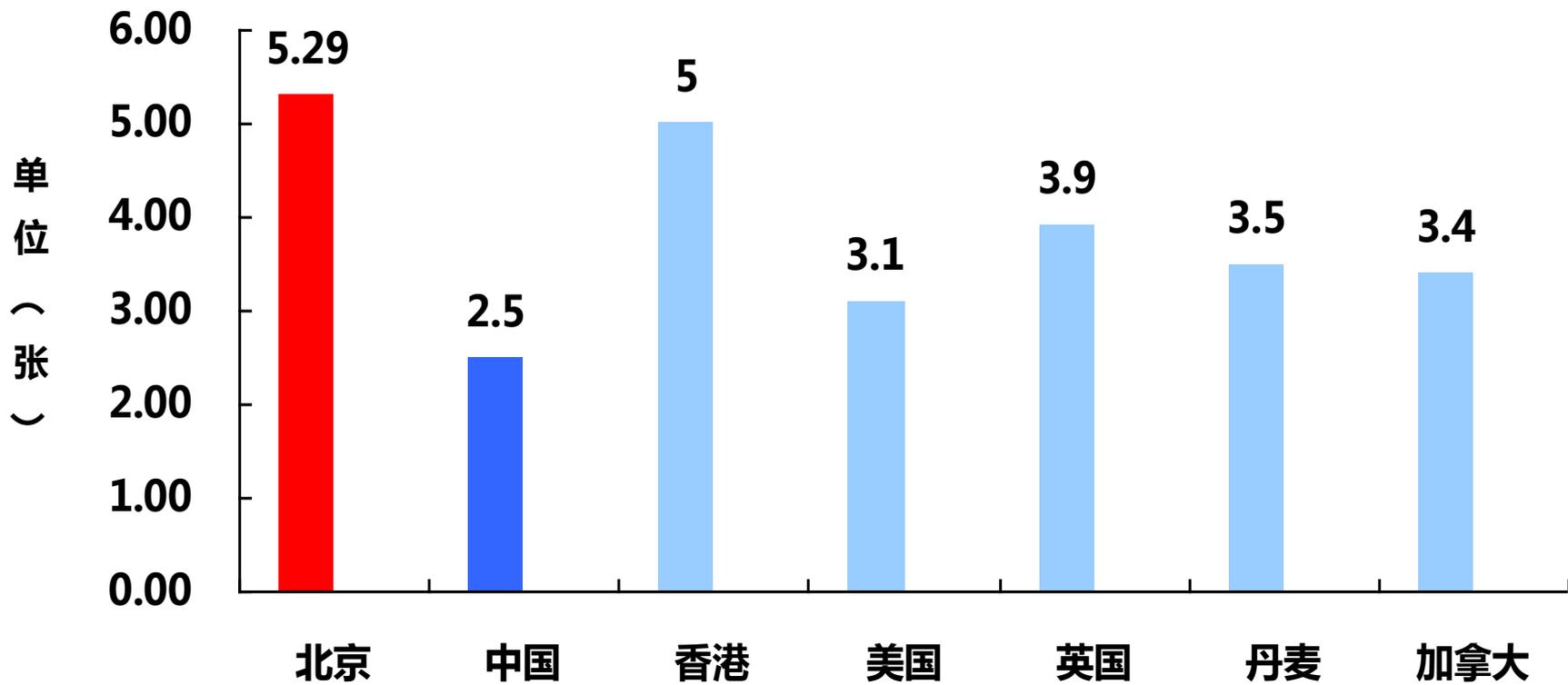
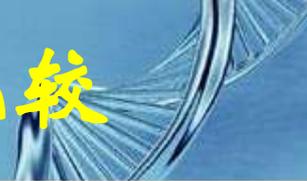
截至2010年底，全市拥有：

- 医疗机构共**6377**家；
- 医疗机构编制床位共**94581**张；
- 全市卫生技术人员共**171093**人；
 执业（助理）医师**65954**人；
 注册护士**67308**人。
- 医护比：**1: 1.02**



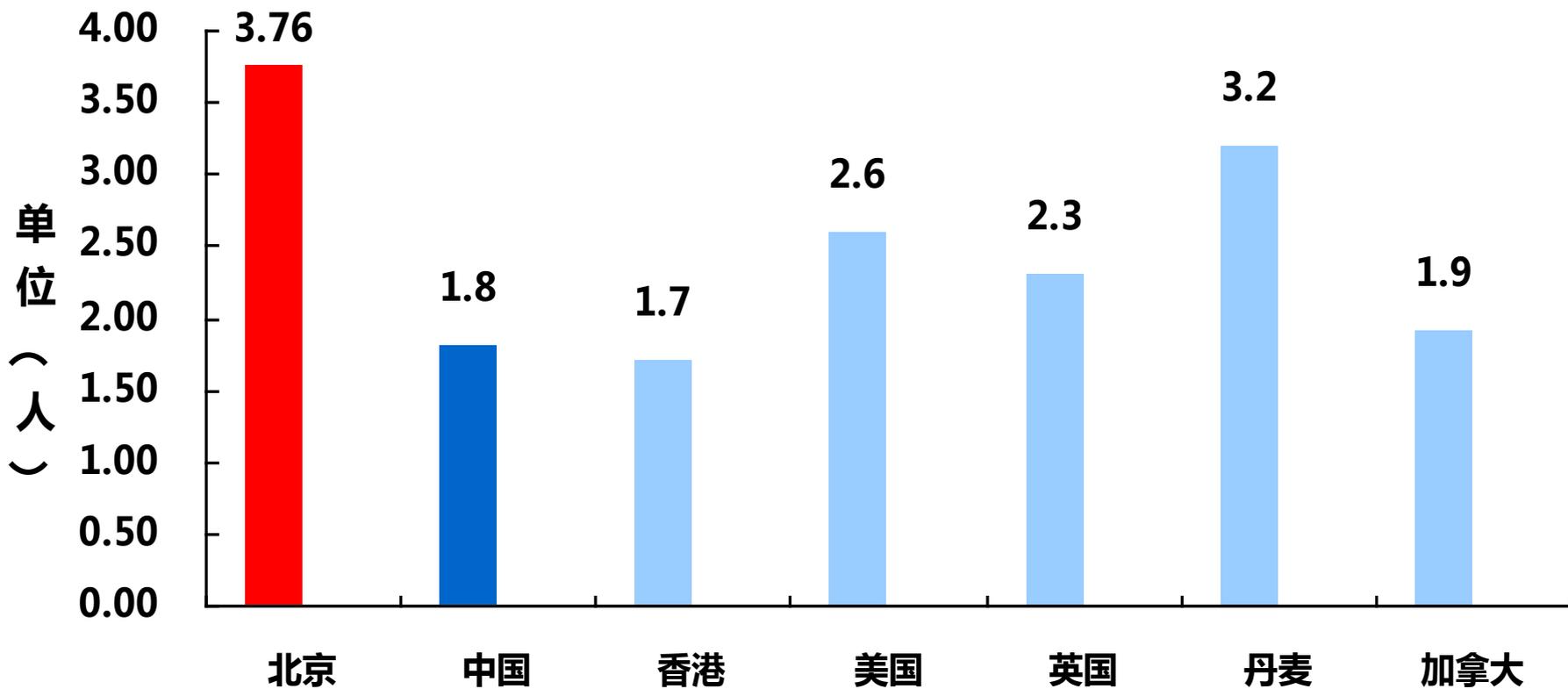
2006年-2011年全市卫生资源情况





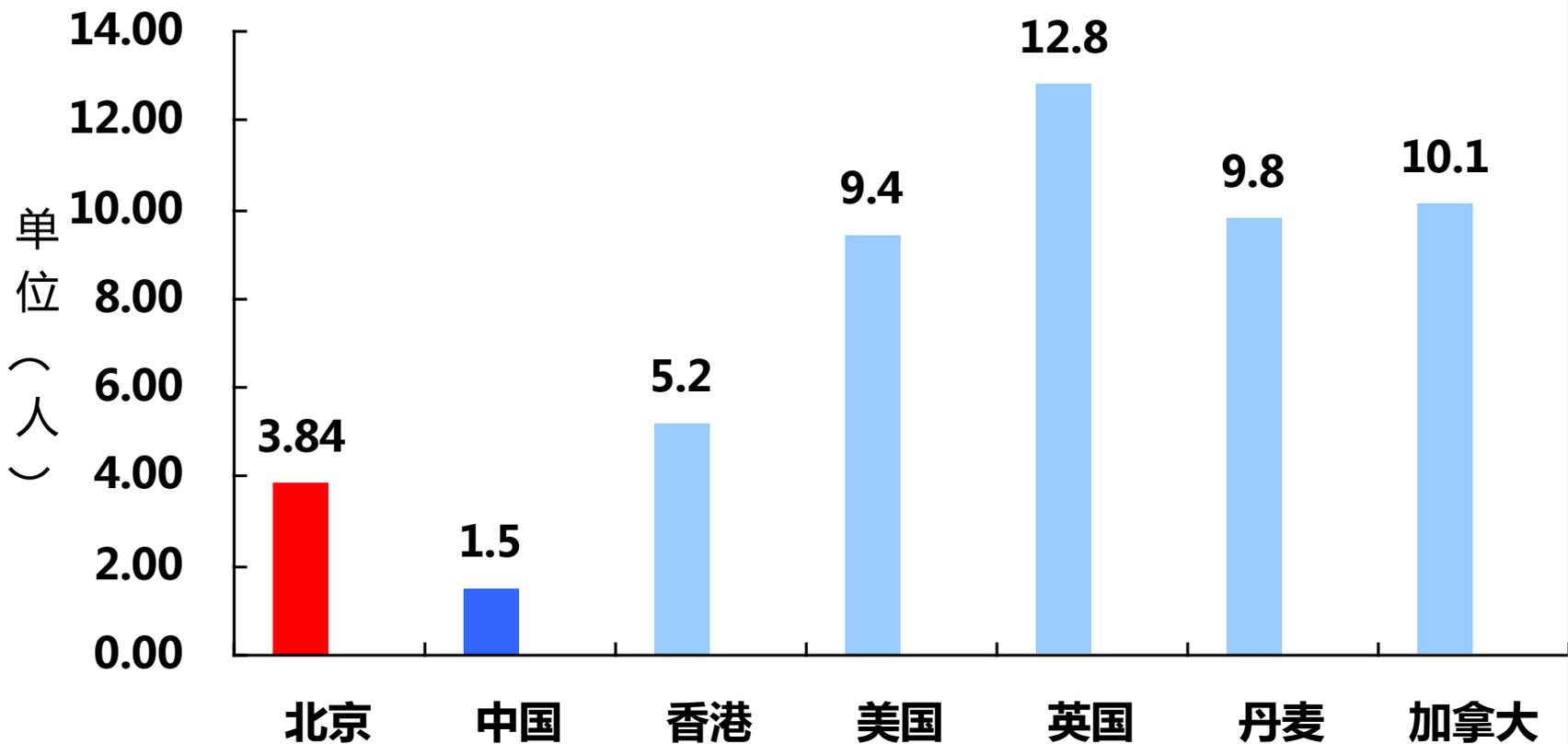
注：1、北京市每千人口指标按2009年常住人口计算。全国为2010年最新数据。

2、资料来源：《2010中国卫生统计年鉴》、2009年《世界卫生统计》。



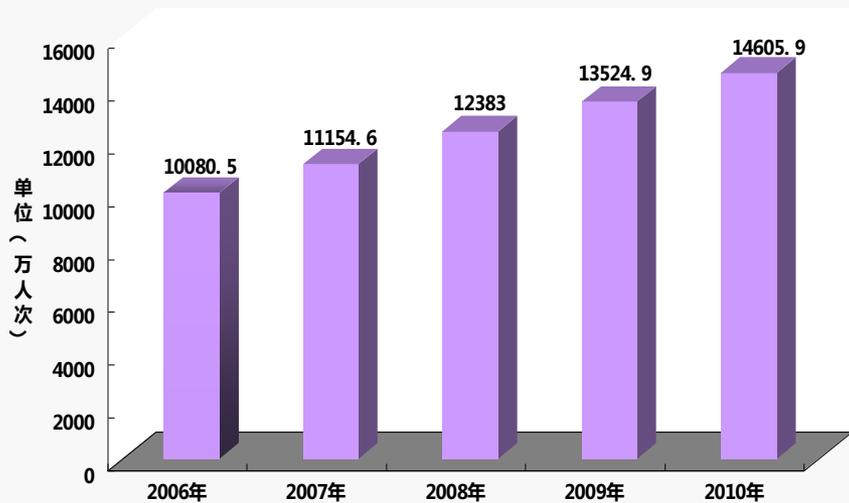
注：1、北京市每千人口指标按2009年常住人口计算。全国为2010年最新数据。

2、资料来源：《2010中国卫生统计年鉴》、2009年《世界卫生统计》。



注：1、北京市每千人口指标按2009年常住人口计算。全国为2010年最新数据。

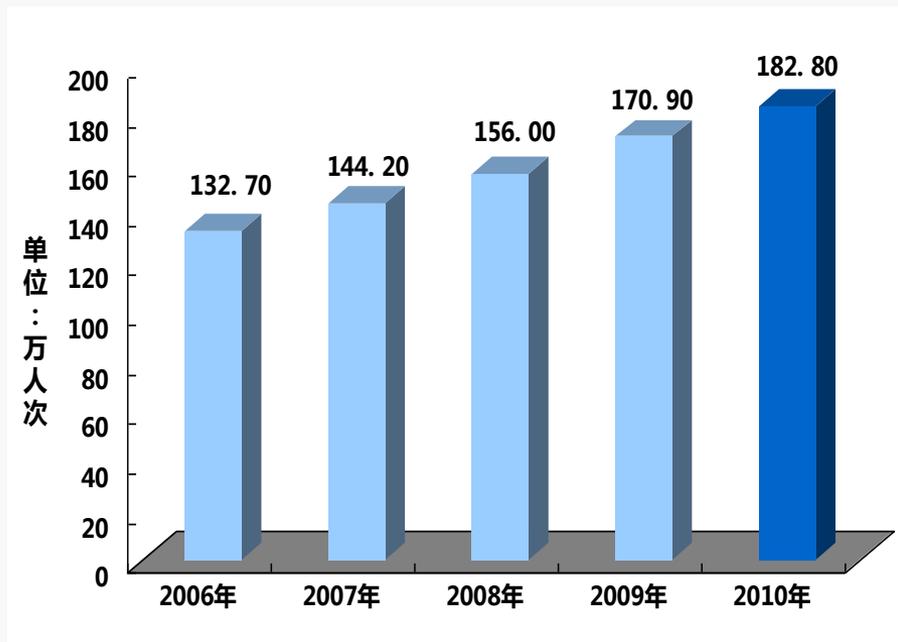
2、资料来源：《2010中国卫生统计年鉴》、2009年《世界卫生统计》。



门急诊工作情况

陈处，因两张图数据相差很大，若放在同一张图标内出院工作情况的柱图很小，建议按原来分两张。

出院工作情况





• 2010年1月-2011年5月各级医疗机构在岗护士变化

类别	2010年1月	2011年5月	增加
三级医院	27352	29954	2602 (9.5%)
二级医院	17520	19084	1564 (8.9%)
其他	16265	16341	76 (0.5%)
合计	61137	65379	4242 (6.9%)



优质护理服务基本情况

	2010年3月	2011年6月
试点医院	65所	119所
三级医院	38/50所, <u>占76%</u>	50/50所, <u>占100%</u> 27家医院开展率超过50%
二级医院	27/101所, <u>占27%</u>	69/101所, <u>占68%</u> 25家医院开展率超过30%
试点病房	145个	948个
三级医院	98/1185个, 占8%	789/1185个, <u>占67%</u>
二级医院	47/642个, 占7%	159/642个, <u>占24%</u>
卫生部重点联系医院	11所	14所
北京市重点联系医院	10所	7所



- 1 北京市卫生资源及优质护理基本情况
- 2 在医改中积极推进优质护理服务
- 3 成效与下一步工作



➤ 制定方案，明确目标

北京市卫生局
北京市中医管理局 **文件**

京卫医字〔2011〕47号

北京市卫生局关于印发《北京市
“规范护理服务 争创优质护理服务
示范标兵”工作方案》的通知

各区县卫生局，各三级医院

为贯彻落实2010年全国护理工作会议精神，充分认识加强临床护理工作对深化医药卫生体制改革、落实科学发展观的重要意义，拓展护理服务领域，加强临床护理工作，夯实基础护理，全面提升临床护理水平，根据卫生部《2010年“优质护理服务示范工程”活动方案》要求，结合我市具体情况，我局制定了《北京市“规范护理服务 争创优质护理服务示范标兵”工作方案》，现印发给你们，请遵照执行。

北京市卫生局
北京市中医管理局 **文件**

京卫医字〔2011〕144号

北京市卫生局北京市中医管理局
关于印发《2011年优质护理服务
推广工作方案》的通知

各区县卫生局，海淀区卫生局，各三级医院：

为贯彻落实国务院办公厅《关于深化医药卫生体制改革的通知》（国办发〔2011〕39号）及北京市医改工作方案要求，深化“以病人为中心”的服务理念，为人民群众提供高质量的护理服务，根据卫生部、国家中医药管理局《关于印发2011年推广优质护理服务工作方案》的通知（卫医政

试点启动——“扩面儿”

固定模式——探索机制

明确标准——评价效果

全员培训——营造氛围

2011年政府事项项目——
创建100个优质护理服
务示范病区



▶ 试点先行，稳步推进

- 2010年03月，卫生部重点联系医院11家；
- 2010年04月，北京65家医院首批申报（其中三级37家）
- 2010年06月，确定北京市重点联系医院10家
- 2010年12月，第二次试点申报
- 2011年07月，建立优质护理共建机制



北京市卫生局
BEIJING MUNICIPAL HEALTH BUREAU

实践中统一思想，践行“医改医先行”

➤ 加强沟通，经验共享



201003 试点启动会



201004 医政工作会



201007 阶段总结会



201009 试点病房交流会



201103 护理质量工作会议



2011年4月 医政工作会

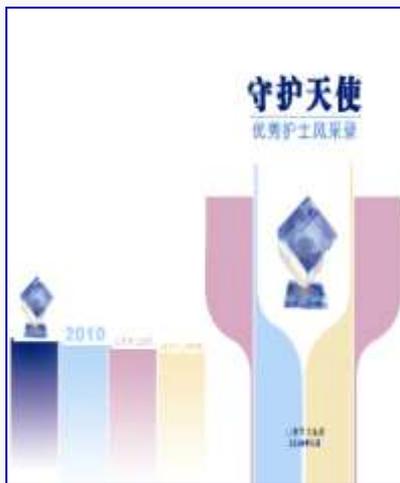


201107 阶段总结及推进会



2010年

- 评选30名北京市优秀护士
- 编辑《优秀护士风采录》及视频光盘
- 推出5·12护士节《五星夜话》电视节目
- 推出“星语·心愿”卡活动





2
0
1
1
年

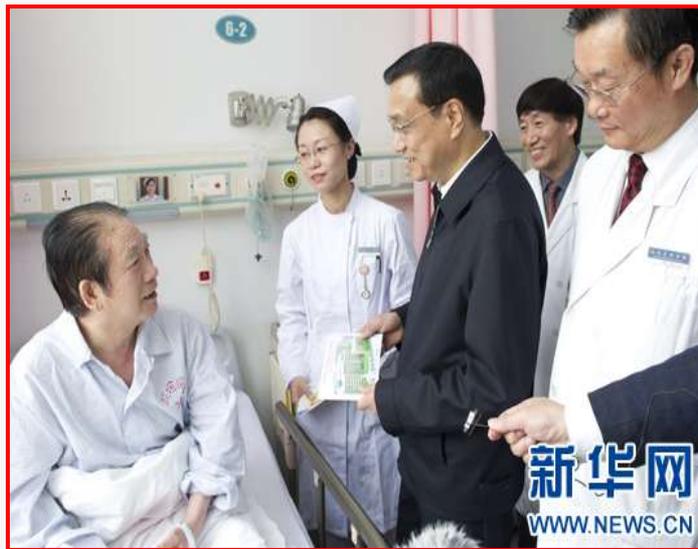
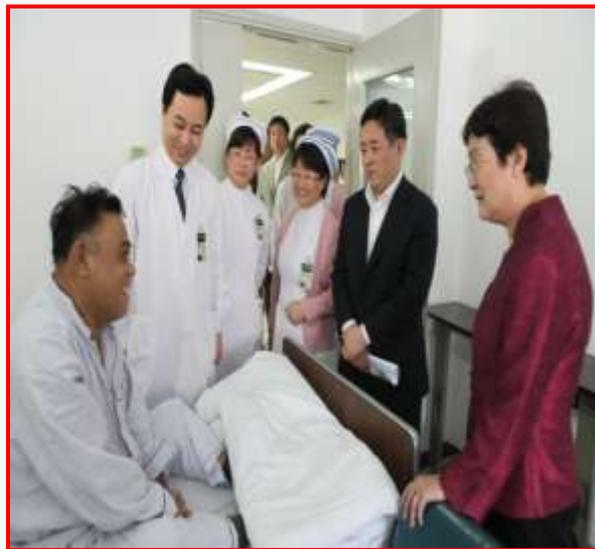
- 举办“天使在身边”暨纪念“5.12”国际护士节首都护理行业专题展
 - 弘扬南丁格尔精神—获奖者事迹展
 - 介绍优质护理服务—优质护理成果展
 - 宣传护理专业发展—专科护士为百姓提供健康服务





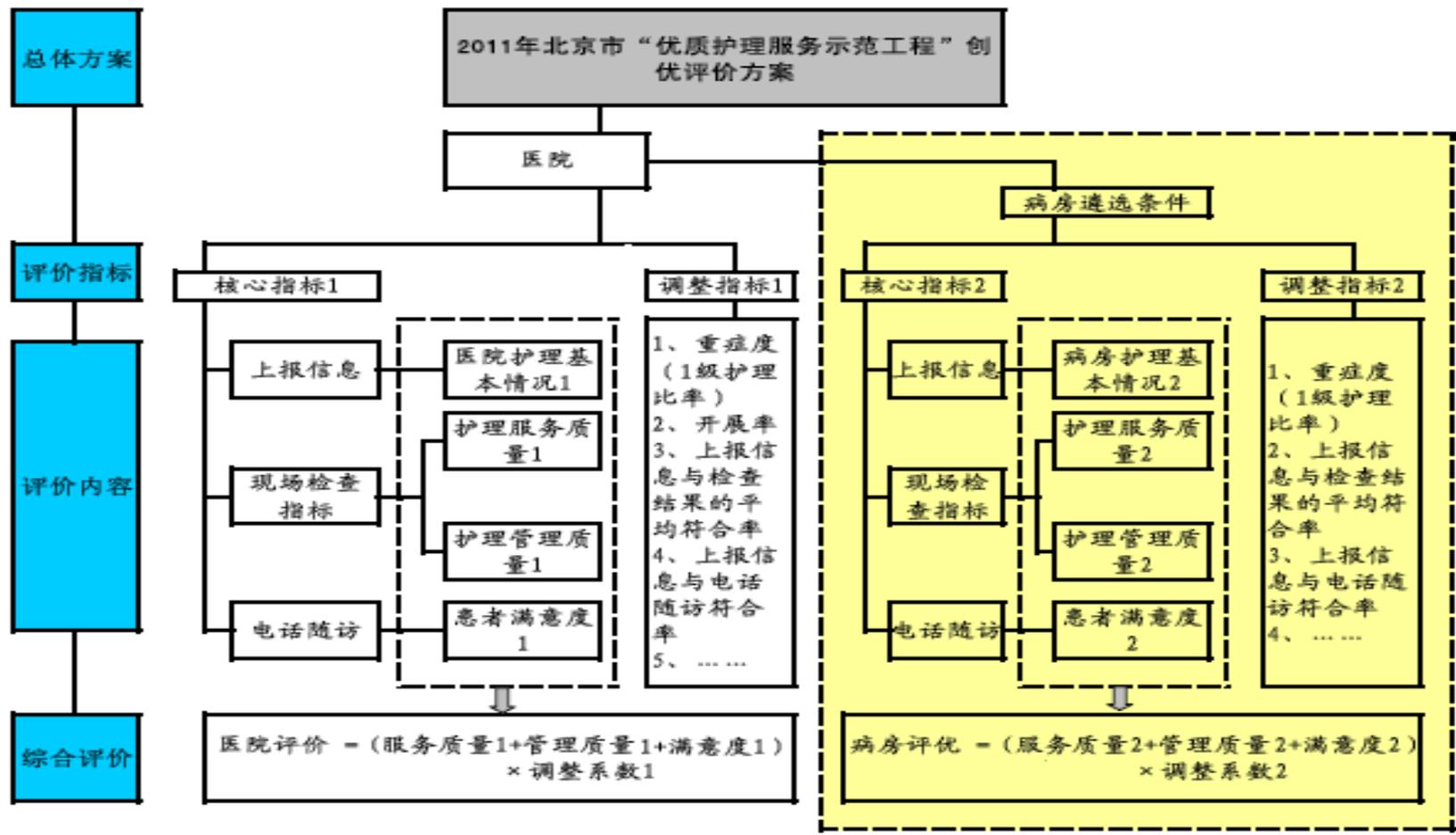
抓住机遇，广泛宣传优质护理

- 2010年10月 丁向阳副市长开展优质护理专项调研，关注护理服务价格
- 2010年11月 张茅书记、马晓伟副部长调研公立医院改革，视察了优质护理
- 2011年04月 李克强副总理考察北京医改，重点了解优质护理服务工作。
- 2011年6月 吉林副市长调研本市医改及优质护理工作





制定评价方案



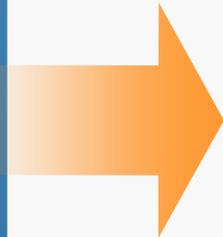
注：服务质量1=服务质量2的平均值
 管理质量1=管理质量2的平均值
 满意度1=满意度2的平均值



➤ 完善评价机制—专项评价，形成常态

专项评价

开展优质护理服务专项评价工作。2011年，重点开展创优病区评价工作



形成常态

将优质护理服务各项指标纳入创先争优、“三好一满意”、医疗质量万里行、医院评审及护理学科重点专科评审评价标准



➤ 确定评价目标—客观；方法—行政督导与第三方评价相结合

引入
第三
方
评
价
机
制

- 聘请有丰富临床经验的护理督导员，对申报病区的护理管理质量及护理服务质量进行实地检查；
- 抽取申报病区出院患者病案首页，开展电话回访，了解出院患者对护理服务满意度及认可度。





➤ 评价工作进展

2010年，共于4月份、8月份、12月份开展三次专项评价，并形成评价报告

2011年，重新完善修订评价方案，5月份完成第一轮评价



2011年优质护理服务第一轮评价结果排名

医院名称	医院级别	重点医院类别	排名
北京友谊医院	三级	卫生部重点	1
中国医学科学院北京协和医院	三级	卫生部重点	2
北京大学第三医院	三级	卫生部重点	3
阜外医院	三级	北京市重点	4
北京大学第一医院	三级	卫生部重点	5
同仁医院	三级	北京市重点	6
卫生部北京医院	三级	卫生部重点	7
首都医科大学宣武医院	三级	卫生部重点	8
北京市垂杨柳医院	区医疗中心	非重点	9
航天中心医院	三级	北京市重点	10
北京天坛医院	三级	卫生部重点	11
北京口腔医院	三级	非重点	12
中日友好医院	三级	卫生部重点	13



➤ 综合评价结果—逐院反馈，全市共享





➤ 发挥优势，形成合力—全市一盘棋，齐步走

护理质控中心：标准制定与督导考核，与临床路径有效衔接、紧密结合；

护理学会：专科护士培训与认证，促进专科水平发展；承担专项任务；

护理工作者协会：行业维权，护理员工作现状调研，为护理员的规范管理、政策制定提供了可靠依据；

各专业院校：充分发挥教学、科研优势，参与课题研究及效果评价等工作。



护理员免费培训

- 2010年，在西城、丰台、朝阳、通州免费培训3025人；
- 2011年，在全市开展免费培训，进一步规范护工管理；
- 开展护理员在岗工作情况调研。





➤ 护理院试点

• 试行方案验证与调整

- 入院评估方案（申请者评估表、入院评估表）
- 服务标准和流程专家论证
- 转诊方案的调整
- 护理院服务需求的调研
- 付费方式的实证研究和测算

• 试点启动

- 截止到2011年4月，评估140例患者，成功转入护理院129例患者



➤ 财政专项补贴

2011年，市财政拨款1.1亿专项资金，用于优质护理补偿，根据各试点医院推进情况，市属医院获得51—1346万院不等的资金支持。

➤ 价格跟进

- 确定“实现两个分开、完善三个机制”的公立医院改革总体思路
- 建立有利于医院发展的价格机制
- 护理价格调整为其中重点内容之一



- 1 北京市卫生资源及优质护理基本情况
- 2 在医改中积极推进优质护理服务
- 3 成效与下一步工作



- 建立长效机制
- 患者满意—满意度、表扬信、心语心愿卡
- 护士满意—知晓率、参与度、离职率
- 医院满意—社会评价、专科特色
- 卫生部考核与专科评价结果



直接护理时间增加，分级护理实施率增加，质量提高

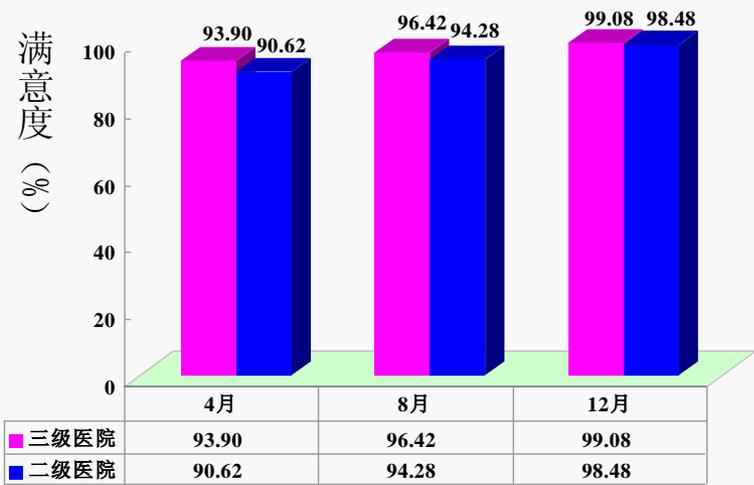


图5 不同级别医院服务满意度比较

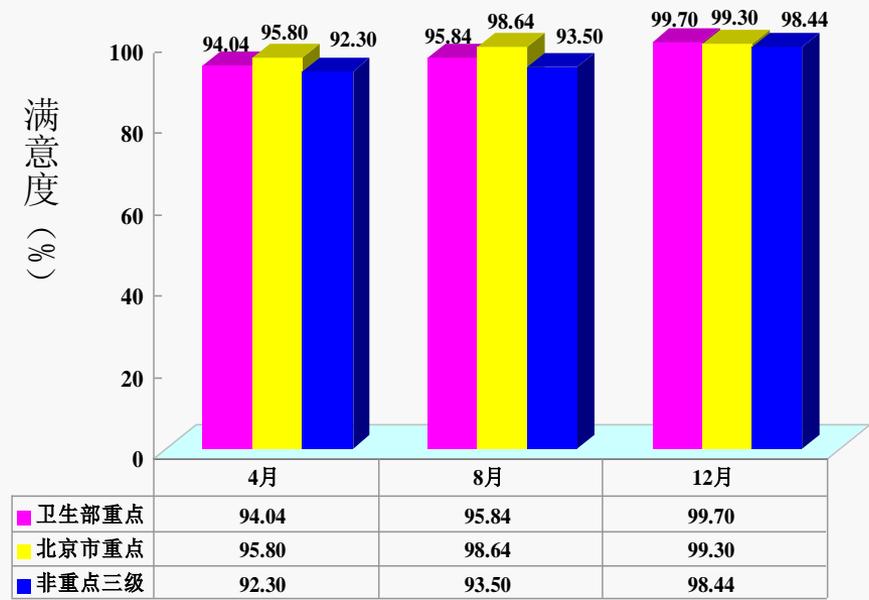
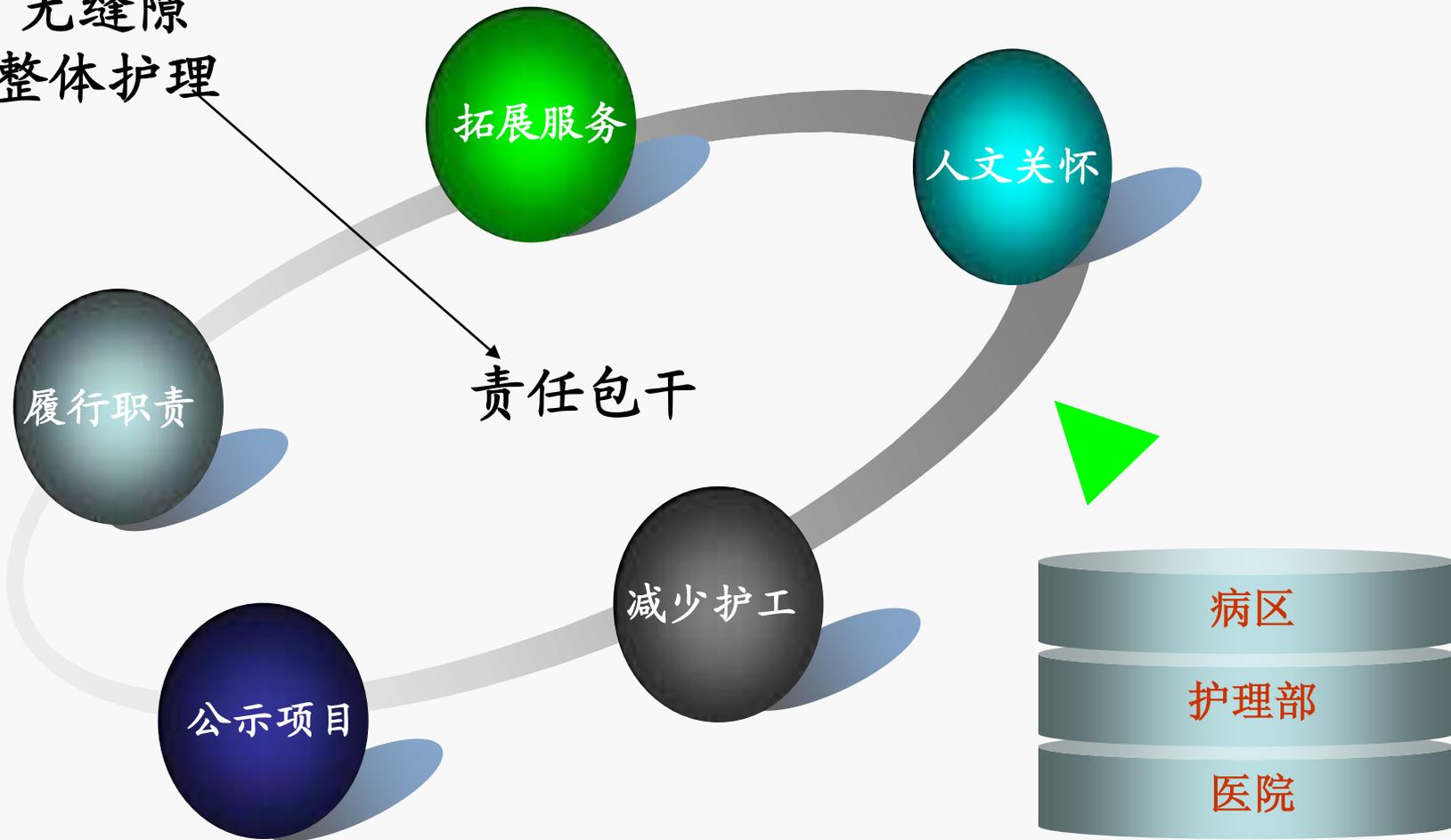


图6 重点联系医院与非重联系医院护理服务满意度比较



全程、无缝隙
责任制整体护理





	2010年4月		2010年12月	
	知晓率	赞同率	知晓率	赞同率
管理人员	96.6	91.5	98.9	93.5
试点病区医生	92.4	82	96.5	89.3
试点病区护士	96.6	76.2	99.9	89.5
非试点病区医院	76.4	78.6	90.4	86.4
非试点病区护士	90.6	70	97.9	88.6

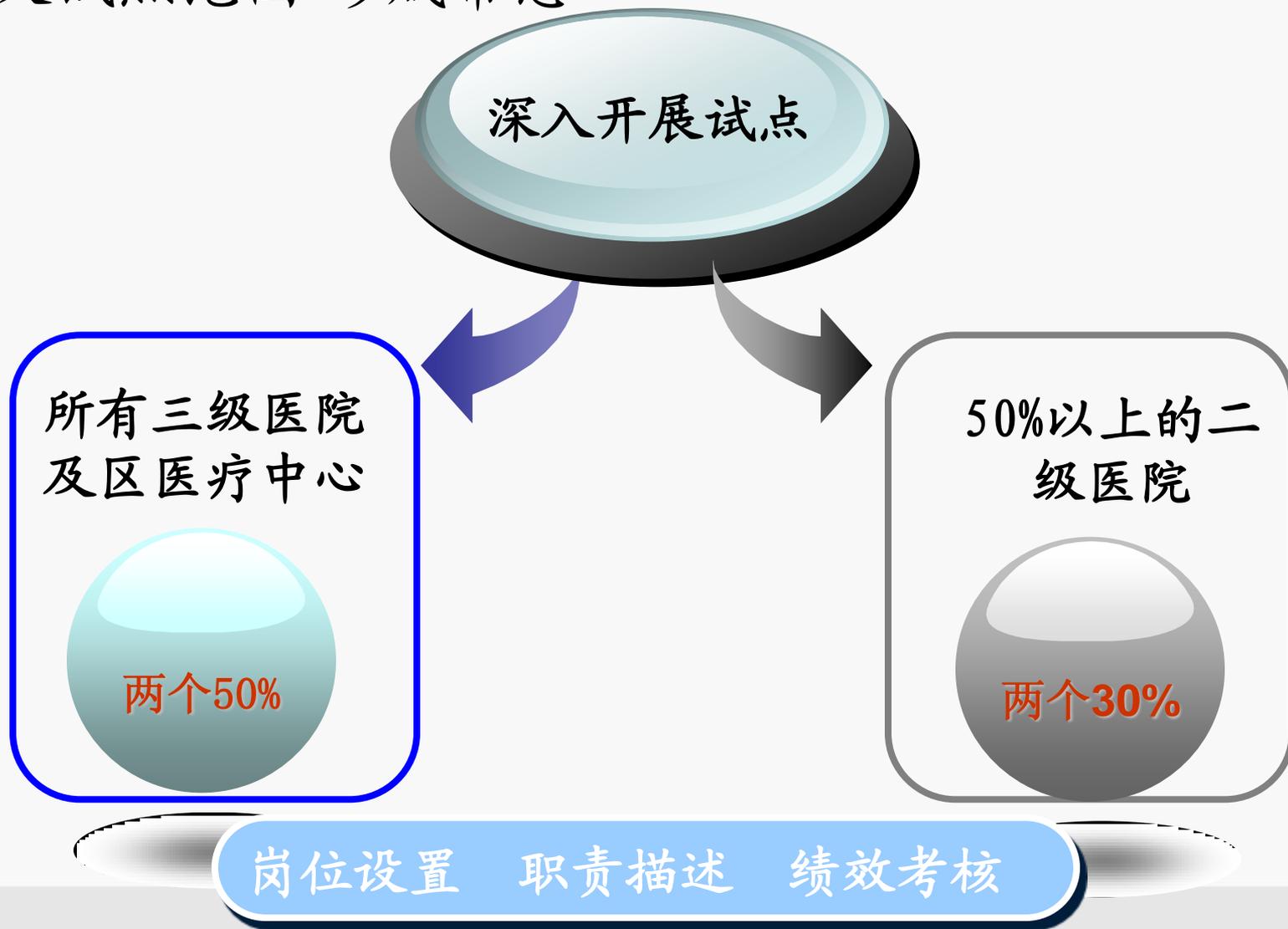
表1 不同医务人员知晓率和赞同率



- 试点医院普遍管理水平提升，护理质量与效率提高，获得积极社会评价
- 7所医院获卫生部护理重点专科项目
- 5所医院、20个病房、41名个人获卫生部先进称号
- 市属21所医院一次性获得市政府财政近1.1亿元优质护理服务专项补贴



➤ 扩大试点范围 形成常态





➤ 开展优质护理服务共建活动，共同提升护理质量，促进专科发展



项目建设医院	三级医院	区医疗中心
卫生部北京医院	北京地坛医院	垂杨柳医院
北京协和医院	首儿所	平谷区医院
北京大学第一医院	复兴医院	密云县医院
北京大学人民医院	北京积水潭医院	房山区医院
北京大学第三医院	北京安贞医院	延庆县医院
宣武医院	航天中心医院	潞河医院
北京友谊医院	北京佑安医院	顺义区医院



➤ 建立优质护理服务长效机制

完善优质护理服务各项标准与考核要点

促进法人治理结构、人事、价格机制的不断完善

完善规范化培训、专科护士培养等培训机制



北京市卫生局

BEIJING MUNICIPAL HEALTH BUREAU



谢谢!