



精心组织 扎实推进 确保优质护理服务取得实效

山东省卫生厅



山东地处我国东部沿海、黄河下游，海岸线3024公里，陆地总面积15.7万平方公里，辖17市，140个县（市、区），总人口9500多万。我省共有医疗卫生机构5万个，卫生人员47.1万，病床34.7万张，卫生资源总量居全国前列。孕产妇死亡率、婴儿死亡率、5岁以下儿童死亡率分别下降至8.47‰和9.92‰，明显低于全国平均水平。





卫生部对我省优质护理服务工作高度重视，马晓伟副部长、郭燕红副司长、孟莉、王曼丽同志等多次到我省调研、督导工作，都对优质护理服务给予了重要指导。





汇报提纲

主要做法

成效和体会

几点建议



主要做法

1 加强领导，提高认识，将优质护理服务纳入全省卫生工作重点

2 点面结合，扎实推进，将优质护理服务作为公立医院改革的重要举措

3 加强培训，强化督导，把开展优质护理作为提高医院水平的重要手段

4 充实人力，强化绩效考核，把优质护理服务作为体现护理价值的重要载体

5 培育品牌，树立典型，把优质护理服务作为改善卫生行业形象的重要窗口



一、加强领导，提高认识，将优质护理服务 纳入全省卫生工作重点

省卫生厅党组高度重视，专题听取汇报，研究工作方案，要求全省高标准严要求开展优质护理服务工作。



根据厅党组要求，我厅立即在全省卫生系统召开启动会议，印发工作方案，要求动员全行业积极行动，广泛参与，以改善患者体验作为切入点，以优化医院护理服务为重点，以加强内部管理为着力点，全面提高护理质量，保障患者就医安全，树立行业新风，促进医患和谐。



山东省卫生厅(便函)

鲁卫医政函〔2011〕12号

关于印发2011年全省医政与医疗服务监管工作要点的通知

各设区卫生局、大企业集团、省(部)属医疗卫生机构：
现将《2011年全省医政与医疗服务监管工作要点》印发给你们，请认真贯彻执行。



二〇一一年二月十日

综合医院、重点科室、重点病种、重点人群、选择神经内科、骨科、心内科等科室，以神经内科、心血管介入、无创介入等管理为重点(含)入手点和薄弱性环节为重点，控制医疗质量。

五、进一步改进护理服务。一是研究制订山东省护理工作条例，明确护理工作基本职责和任务。二是巩固和扩大“优质护理服务示范工程”创建成果，3年内提高和三级医院40%的非急诊重症护理服务。全省二级医院100%开展优质护理服务。通过示范、培训、评审，提高全省护理水平。三是贯彻落实《山东省优质护理服务工程标准》，深化护理服务内涵。四是开展优质护理服务。在原有打的基础上，进一步推广、提高、拓展的护理服务。加大基层一线护士配置。1. 是护士与病人的比例超过1:1。二是制定医院等级标准的护理比例达到1:1.6。三是继续完善和更新支持系统建设。落实合同制护士同工同酬。四是推进第三级全部护理服务中心建设。通过品牌打造提升护理质量。五是健全护理服务质量管理体系。开展六项优质护理行动。六是老年人群、慢性病患者等重点人群管理。

六、加强医疗服务质量监管。一是进一步规范医疗机构的设置、执业资格程序。加强医疗管理。严格落实不良执业行为记分管理。提高医疗机构依法行医、守法执业的自觉性。二是认真落实医院、护士执业考试和注册管理。开展农村助理医师资格考试试点。制定《2011年全省执业医师定期考核工作实施方案》。建立医

我省将优质护理服务纳入全省卫生工作和医政工作要点，并加以部署及推动。



第三部分 提高医疗服务水平，改善群众就医体验（180分）

| 重点要求 | 检查内容与检查方法 | 扣分标准 | 实得分 |
|---|--|------|-----|
| 组织领导（10分） | （5分）加强组织领导。成立以一把手院长任组长的“示范工程”活动领导小组，领导小组及时研究解决护理工作的有关问题。院领导定期查房、召开会议，听取意见。查看相关文件和记录。一项不符合要求扣1-2分。 | | |
| | （5分）制定并落实工作计划。医院根据自身实际，制定开展“示范工程”活动的工作计划并有贯彻落实。该计划应当有可行性的进度安排、部门分工和工作措施。查看相关资料，无工作计划扣5分，其他一项不符合要求扣1分。 | | |
| 3.1 开展“优质护理服务示范工程”，改善临床护理服务（80分） 护理管理（20分） | （3分）加强宣传和培训。通过大力宣传和培训，使全院各部门和医务人员充分了解开展“示范工程”活动的目的意义、工作实质和具体措施等，营造浓厚活动氛围。根据卫生部下发的相关文件、规范，组织开展全员培训。使护理管理者和护士充分认识改革护理模式的必要性，明确工作职责、规范护理行为，为患者提供整体护理服务。通过现场查看资料进行检查。一项不符合要求扣1分。 | | |
| | （3分）健全并落实规章制度。建立健全护理工作规章制度。制订完善各类临床护理常规，制定完善临床护理服务规范及标准，严格落实以上制度、规范及标准。查看资料，一项不符合要求扣1分。 | | |
| | （3分）实施护理垂直管理。护理部直接参与全院护士的人员调配、绩效考核等，实现护理部责权统一。加强护理行政层级，提高管理效率。查阅文件，现场提问，一项不符合要求扣1分。 | | |
| | （3分）建立护士岗位责任制。明确各层级任护士的岗位职责、工作标准以及护理质量考核标准。探索实施护士的岗位管理。查阅资料，一项不符合要求扣1分。 | | |
| | （3分）科学调配护士人力。护理部掌握全院护理岗位及护士分布情况，并备有一定数量机动护士。护理部、科护士长、病房护士长分别可在全院、科室、病房3个层面，以患者为中心，根据工作量调配护士人力。查阅文件，现场提问，一项不符合要求扣1分。 | | |
| | （5分）建立健全绩效考核制度。绩效考核办法科学可行，根据工作量、质量、患者满意度等要素对护士进行综合考评，将考评结果与护士薪酬分配、晋升、评优等相结合。护士的薪酬分配和工作量大、风险较高、技术性强的岗位倾斜，体现多劳多得、优劳优酬。查阅文件，现场提问。一项不符合要求扣1-2分。 | | |

我省将优质护理服务作为每年各
市卫生局卫生工作的
重点考核指标

二、点面结合，扎实推进，将优质护理服务作为公立医院改革的重要举措

附件：↵

省（部）属医院公立医院改革试点项目一览表

| 医院名称 | 试点项目 | |
|-----------|-------------------|-------------|
| | 卫生部、省卫生厅统一部署的试点项目 | 医院自选试点项目 |
| 山东省立医院 | 临床路径管理 | 医院信息化（电子病历） |
| | 优质护理服务 | |
| | 预约诊疗 | |
| 山东大学齐鲁医院 | 临床路径管理 | 缩短平均住院日 |
| | 优质护理服务 | 医患纠纷预防调处机制 |
| | 预约诊疗 | |
| 山东省千佛山医院 | 临床路径管理 | 公立医院绩效考评 |
| | 优质护理服务 | 公立医院成本控制 |
| | 预约诊疗 | 医院信息化 |
| 山东省胸科医院 | 临床路径管理 | 医患纠纷预防调处机制 |
| | 优质护理服务 | 开展全成本核算 |
| | 预约诊疗 | |
| 山东省精神卫生中心 | 优质护理服务 | 医患纠纷预防调处机制 |
| | 预约诊疗 | 开展全成本核算 |
| 山东大学第二医院 | 临床路径管理 | 公立医院绩效考评 |
| | 优质护理服务 | 开展全成本核算 |
| | 预约诊疗 | |

山东省卫生厅

鲁卫医字〔2010〕9号

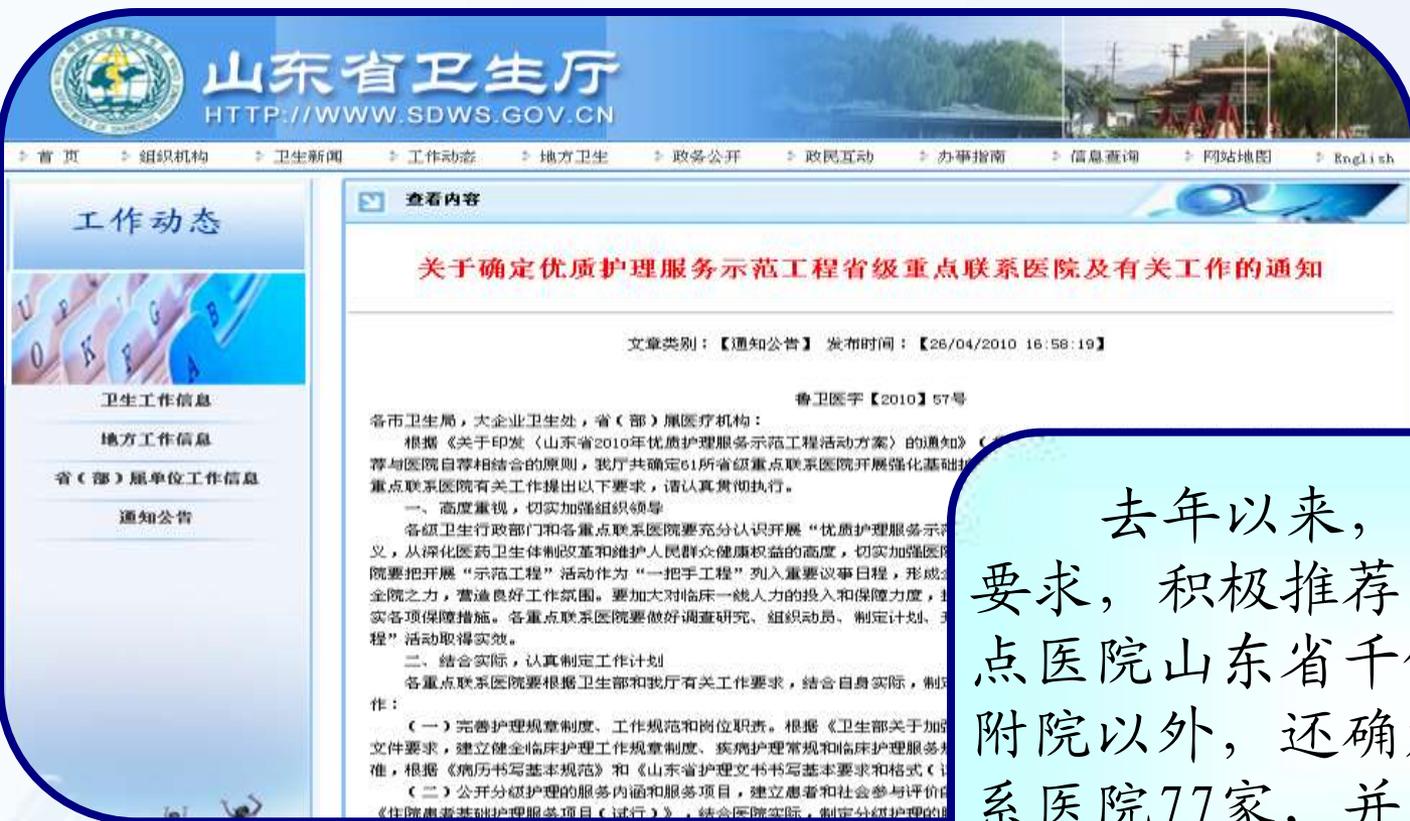
关于公布省（部）属医院公立医院改革单项试点项目的通知

各市卫生局，省（部）属医疗机构：

省政府、省医改办《转发卫生部、国家医改领导小组办公室关于确定公立医院改革国家联系试点城市及有关事项的通知》（鲁卫医发〔2010〕2号）（以下简称《通知》）下发后，省（部）属医疗机构积极发挥带头作用，按照通知要求，结合本院工作实际，围绕公立医院改革试点的重点内容，分别选择了部分单项工作开展试点。现将各单位选择的单项试点项目予以公布，并根据我省公立医院改革试点工作总体实施提出以下意见，请认真贯彻执行。

一、切实提高对单项试点工作的认识。公立医院改革试点工作涉及面广，任务繁重，需要各级卫生行政部门和各级各类医疗机构共同努力，积极探索。各省（部）属医院选择的单项试点，

患者满意 社会满意 政府满意



去年以来，除了根据卫生部要求，积极推荐国家重点联系试点医院山东省千佛山医院和济医附院以外，还确定了省级重点联系医院77家，并且要求17个市确定辖区内重点联系医院。



各试点医院按照要求，进一步制定实施方案，创新模式，积极探索，试点工作有序展开，新亮点、新模式不断涌现。

山东大学第二医院实施“两班制”排班，探索定责大包式护理模式，在一个周期内相对固定责任、夜班，值班、治疗护士，使诊疗护理更加连续。

青岛市立医院倡导人性化的服务理念，注重细节服务，推出了“肝胆相照、舒畅家园”，“便捷快递、绿色通道”等一系列护理服务品牌。

济医附院结合临床路径试点工作，专门制定“医生篇”“护理篇”，医生和护士共同围绕患者，按照临床路径完成各项诊疗、护理工作。

聊城市人民医院建立急危重症护理人才库和机动护士库，护理部根据危重患者数量、程度和护理工作量，合理调配人力，将人才库成员充实到急需岗位。



2011年初，我省出台《山东省公立医院内部运行机制改革指导纲要》，将优质护理作为公立医院改革十项措施全覆盖的重点措施，在县及县医院全面加以推进。

- 1、预约诊疗服务。
- 2、医院志愿者服务。
- 3、**优质护理服务。**
- 4、出院病人随访。
- 5、远程医疗会诊。
- 6、院务公开。
- 7、新农合病人优惠治疗。
- 8、临床路径管理。
- 9、规范医疗服务。
- 10、绩效考核。



有效
推动

13家三级医院实现了病房全覆盖

覆

盖了50%以上的病房

深入开展

全面推进



三、加强培训，强化督导，把开展优质护理 作为提高医院水平的重要手段



为深入持久推动优质护理工作，我省举办了系列培训专题，分别对试点医院和县级以上医院分管院长、护理部主任和护士长分层次进行轮训，分管厅长每次都参加会议并作重要宣讲。



截至2011年6月，我省共举办优质护理服务专题培训班共50余期，培训6万余人。省立医院、山大齐鲁医院、省千佛山医院、山大二院、济医附院、济南市中心医院、青岛市立医院、聊城市人民医院等均进行专题经验介绍。



举办全省
系列培训班

建立重点联系医院
定期督导制度

优质护理
贯彻力度
进一步加大

建立重点联系医院
月报告制度

将工作进展和护士
配备纳入重点考核
指标



四、充实人力，强化绩效考核，把优质护理服务作为体现护理价值的重要载体

我省将床护比基本要求纳入大型医院巡查和医院评价的重要指标，引导医院加大护理人力配置。



配备足够的护理人力是开展优质护理服务的前提和基础

医院巡查 配置 评价



我省自开展优质护理服务工作以来，平均床护比由**1:0.33**上升到**1:0.53**，共增加临床一线护理人员**15000**余人。

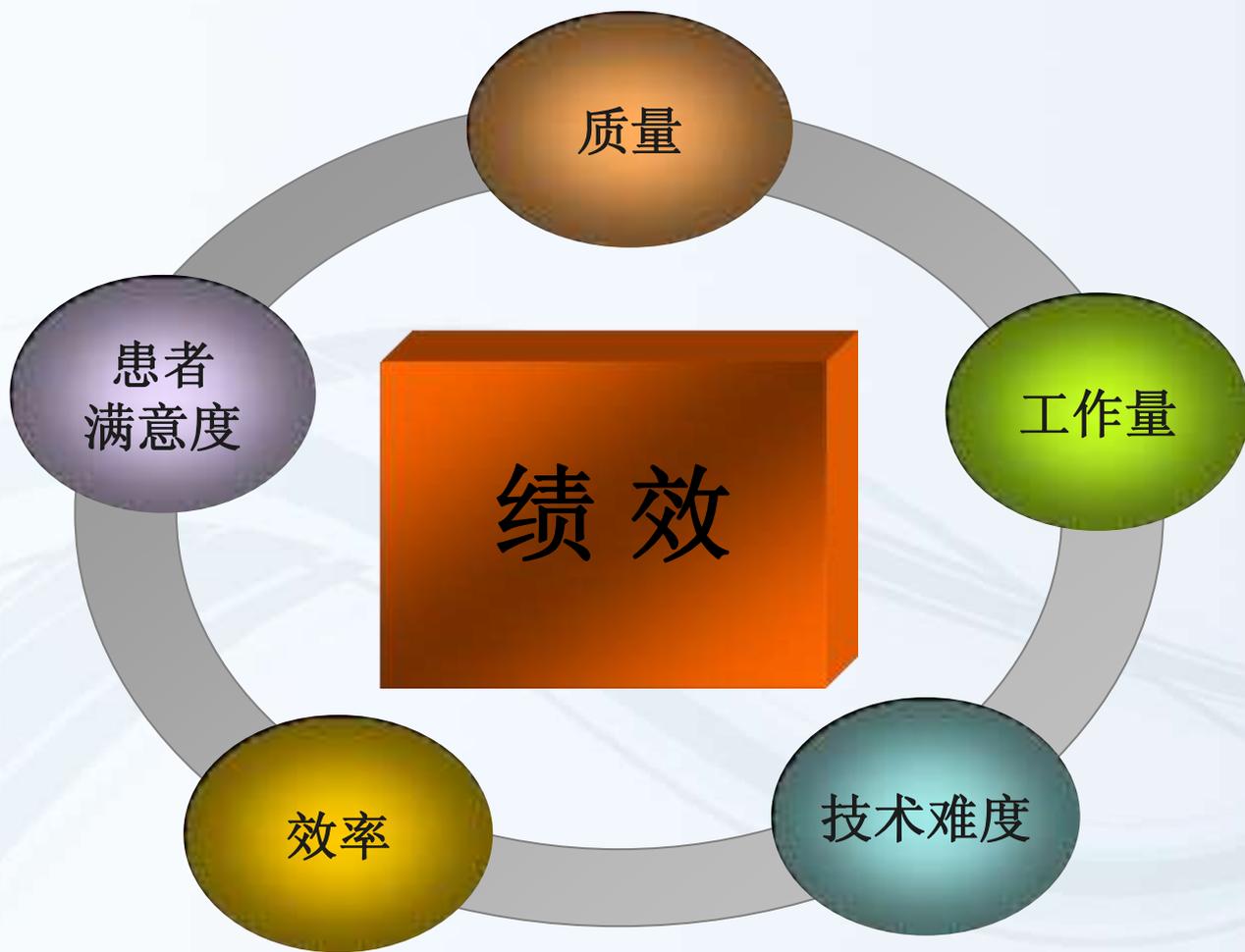
省立医院在推进优质护理服务工作过程中，不断加大护理工作支持力度，共增加护理人员**300**余人，建立移动护士工作站，成立陪检中心，仅护理设备购置资金已逾百万元。



我省多次发文要求医院建立科学合理的薪酬分配和激励机制，护理人员的收入不与科室业务收入挂钩，而是以工作的质、量、技术难度、效率和患者满意度等指标考核，充分调动护士工作积极性。



山东省千佛山医院由护理部制定临床护理绩效垂直分配实施方案，护理绩效向急重症、儿科、感染科等风险高的科室倾斜，逐步实现护士同工同酬，多劳多得，优劳优得。济南市中心医院、青岛市立医院等通过增加岗位津贴、提高夜班费、设立专项经费等方式，增加一线护士待遇。





我厅积极与物价等部门协商，争取合理护理收费，目前省物价局已初步同意在卫生部考核优秀的省级医院病房试行合理护理收费标准。部分医院和市已经得到物价部门批准，在开展优质护理服务并达到卫生部要求的病房，一、二、三级护理收费按照40元、30元、20元的标准执行。





五、培育品牌，树立典型，把优质护理服务作为改善卫生行业形象的重要窗口



我省在2002年开始的全省护理服务示范病房创建活动的基础上，将优质护理服务与医院管理年、“两好一满意”、“三好一满意”、创先争优活动相结合，边试点，边创建，边推广，不断选树品牌，扩大宣传，树立卫生行业新风。



患者满意 社会满意 政府满意



我省采取广场展示、社会公示、媒体推广、业内奖励等多种方式对先进典型和事迹进行了集中宣传和推广，对于建立具有山东特色的医疗卫生品牌体系，促进卫生改革与发展作出了积极贡献，赢得了社会的广泛赞誉和认可。





成效和体会

通过开展“优质护理服务示范工程”活动，医院进一步改革护理模式，深化整体护理，公示护理标准，夯实基础护理，拓展服务内涵，护理工作更加“贴近患者、贴近临床、贴近社会”，取得显著效果。

医疗安全进一步保障

护士积极性进一步得到调动

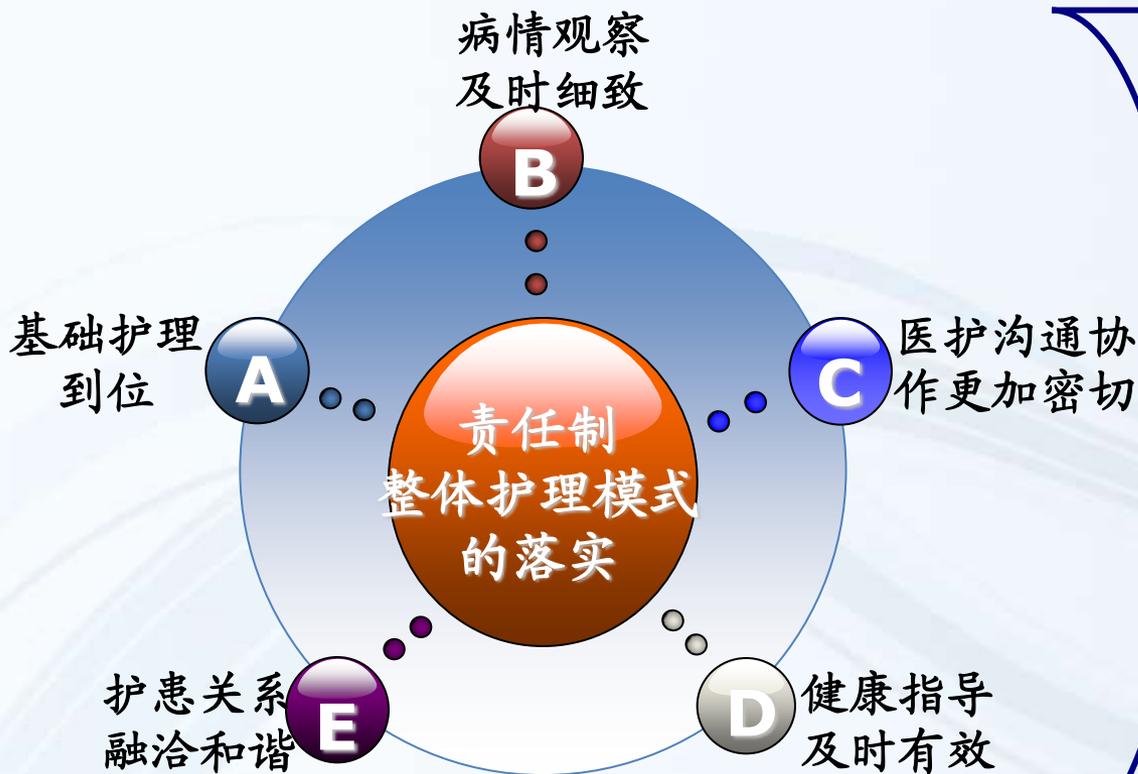
家庭就医负担明显降低

患者满意度明显提高

行业形象明显提高



一、医疗安全进一步保障



由于试点病房实行了责任制整体护理模式，增强了护士的责任感，护士更加细致、全面地掌握患者病情，观察患者病情变化，将基础护理与专科护理有机结合，不仅保障了患者的医疗安全，也使医护沟通、合作更加密切，与患者和家属之间的关系更加融洽、和谐，**医疗安全得到进一步保障。**



| 时间 | 来信 (件批) | 来访 (人) |
|----------|---------|--------|
| 2010年上半年 | 167 | 200 |
| 2011年上半年 | 147 | 144 |
| 同比下降 | 11.98% | 28% |

济医附院将“重大并发症发现率100%”作为试点病房考核的明确要求，并得到很好的落实。很多院长反映，开展优质护理服务活动后，医疗投诉和纠纷明显减少，医患关系明显改善，病房氛围和谐温馨。



二、护士积极性得到进一步调动

学习意识增强

实施优质护理，护士需要对自己负责的患者的基础护理、病情观察、用药、治疗、沟通和健康指导等各项护理任务全部负责，护士主动学习的意识明显增强。

护士待遇提高

通过绩效考核制度的实施，一线护士待遇得到提高。一是同等情况下人员增加；二是人员收入得到提高。

提升职业自豪感

医生的认同、患者的满意，大大提升了护士的职业自豪感。

服务内涵丰富拓展

各医院均建立了出院后随访制度，定期对出院患者电话随访，进行健康指导和咨询，医患关系更加和谐。如省立医院等成立护理志愿者队伍，组织多专业护理骨干，入户走访贫困晚期肿瘤患者，把护理服务延伸至家庭、社区。

患者满意 社会满意 政府满意



三、家庭就医负担明显降低

减轻患者
社会负担

患者陪护率下降

减轻患者
经济负担

聘请护工比例
明显下降

创造良好
就诊环境

病房秩序
明显好转

山东大学第二医院等在落实责任制护理过程中，取消了护工，所有的生活护理均由责任护士承担，在很多试点病房里，护士主动、全面照顾患者，几乎听不到床头呼叫器的叫声。

患者满意 社会满意 政府满意



据报表统计，所有试点病房的患者满意度提高了3到4个百分点。满意度调查多数病房在达到99%以上，部分病房达到100%。多家医院表示开展优质护理工作以来收到的感谢信和锦旗与往年同期相比，数量成倍增长。

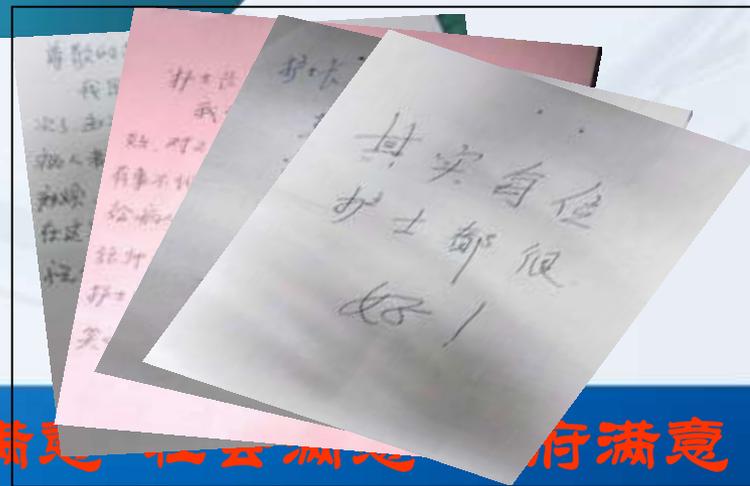


四、患者满意度明显提高



省立医院自开展
优质护理服务以来共
收到表扬信520余封，
锦旗70余面。

赤日炎炎似火烧，
护士同志们辛苦了，
我捧西瓜来慰劳！





五、行业形象明显提升



2011年4月25日至29日，卫生部党组成员、副部长，卫生部直属机关党委书记陈啸宏同志带领调研组一行到我省就医药卫生系统创先争优活动情况进行调研，对优质护理服务和血液管理工作等给予高度评价。

6月2日至6日，中央创先争优活动领导小组办公室副主任傅思和等一行到我省调研，认为我省优质护理服务工作在全国处于举足轻重的地位，很多好的经验值得在全国学习和推广。





经过全行业的共同努力，我省卫生行
评由原来服务类行业中的末位上升为名列
前茅，2010年卫生行业在22个服务类行业
中名列第四，其中7个市排在前三名。我省
卫生工作多次在省委、省政府创先争优等
会议上重点发言，介绍经验。



几点建议

卫生部协调中央编委等部门加大对公立医院编制调整力度，改善医护人员严重缺乏的现状。

卫生部协调国家发改委等部门调整医疗服务价格，提高技术劳务性收费，体现护理服务价值。

研究建立优质护理的长效机制，在全行业持续健康推进。

我们将以此次会议为契机，在卫生部的正确指导下，加强领导，完善政策，落实措施，深入推进优质护理服务工作，着力解决制约护理质量提升的关键问题，努力创建以人为本的护理服务品牌，推动护理事业全面、协调、可持续发展，为满足人民群众不断增长的健康服务需求作出新的更大的贡献。



谢谢!