



探索建设优质护理服务长效机制

首都医科大学附属北京友谊医院



❖ **以优质护理服务为医改切入点**

❖ **建设优质护理服务长效机制**

❖ **发挥护理质控中心平台作用**



1952年6月19日苏联建设 原名北京苏联红十字医院



**1994年医院更名为
首都医科大学附属北京友谊医院**

三级甲等综合医院

占地面积 9.4 万平方米

建筑面积 19.4 万平方米





存習蘇族先進的醫務經驗，
發展醫藥衛生事業，為
增進人民的健康而努力！

朱德

感謝北京蘇聯紅十
字醫院在增進中
國人民健康的偉
大援助和卓越貢獻

周恩來 一九五四年一月一日

中蘇友好
萬歲！

劉少奇 一九五四年一月十二日

減少人民的疾病
提高人民的健康
水平

毛澤東

**毛澤東主席、劉少奇副主席、周恩來總理、
朱德委員長為醫院題詞**



❖ 职工总数	2815
❖ 正式编制	2379
❖ 合同制	436
❖ 实际开放床位	1288
❖ 日门诊量	7500
❖ 年出院	35000
❖ 保健对象	8000





- ❖ 护士总数： 1102人
- ❖ 病房护士： 657人
- ❖ 床 护 比： 1： 0.51



卫生部临床重点专科

消化内科

临床护理



北京市卫生局属质控中心

- 北京市护理质量控制和改进中心
- 北京市消化内镜质量控制和改进中心
- 北京市重症医学质量控制和改进中心
- 北京市麻醉质量控制和改进中心



一 以优质护理服务为医改切入点



公立医院护理服务新模式

——优质护理服务

- ❧ 以病人为中心
- ❧ 强化基础护理
- ❧ 全面落实护理责任制
- ❧ 深化护理专业内涵
- ❧ 整体提升护理服务水平



❖ 2010年3月

启动优质护理服务病房

❖ 2011年3月

优质护理服务病房全面覆盖



卫生部优质护理建设目标

推动公立医院改革

突出
重点

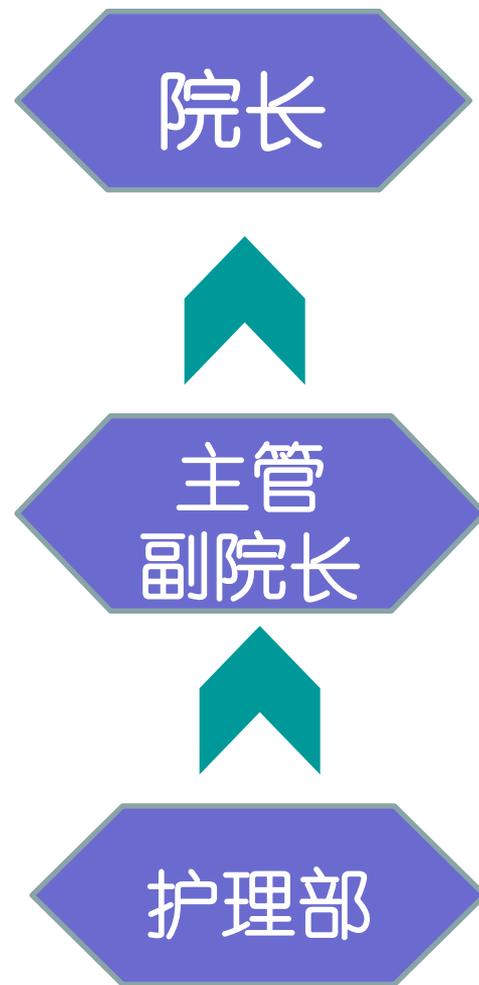
整体
推进

树立
典范

带动
全局



多方联动机制





我院开展优质护理服务实践体现

1

改模式

2

重临床

3

建机制



**2011年4月26日 国务院副总理李克强考察
北京市医改、优质护理服务工作**







李克强副总理讲话

❖ 2011年重点抓三件事

一、努力实现全民基本医保

二、在基层医疗卫生机构全面建立基本药物制度并带动相关综合改革

三、推动公立医院改革试点



李克强副总理讲话

- ❖ 我们正在着力推进医改，这是一个世界性难题，
公立医院改革又是难点中的难点。
- 1 破除以药养医、药价虚高现象，减轻患者就医负担。
- 2 使医护人员的价值和地位得到应有的体现。
- 3 建立有利于医疗卫生持续发展的体制机制。



医改

北京
成为全国
医改
试点城市

北京友谊医院
成为
全国医改
试点医院



人民群众得实惠

医务人员受鼓舞

医院发展增活力

医改目标



北京市医改的思路

两个分开

❖ 管办分开

❖ 医药分开

三个创新

❖ 财政价格补偿调控机制

❖ 基本医疗保障调节机制

❖ 医院法人结构运行机制



二 建设优质护理服务长效机制



❖ I 巩固优质护理服务成果 持续扎实推进

保障病人安全

注重护理内涵和外延

延伸护理服务程序



2 护理管理体制改革

—— 建立护理垂直管理体制

实现以病人为
中心的管理模式

垂直
管理

提高护理
工作效率与质量

动态、科学
调配护理人员



改变

科室管理为护理部垂直管理
护士固定科室为实行轮转机制
专业单一性培养为综合人才培养

建立

护士人力库管理队伍
护士信息档案管理平台

实现

护理人员全执业生涯动态管理
护理岗位科学评价
由身份管理向岗位管理



3 创新护理管理人才培养途径

培养临床型和专科型护理骨干队伍

4 扩宽视野与国际接轨





- ❖ 理解内涵
- ❖ 能力建设
- ❖ 领会精神
- ❖ 学习经验
- ❖ 交流思想







5 建立科学护理绩效管理机制

- ❖ 以护理绩效管理机制转变，体现激励机制实践
- ❖ 设定绩效指标
- ❖ 设定护士晋级、晋职称指标
- ❖ 核心：体现临床一线
 - 突出护士能力
 - 注重护理质量

6 推动优质护理服务向区县辐射



发挥护理重点学科

示范和辐射作用

北京市三级 佑安医院

北京二级

房山区 第一医院

崇文区 第一医院

丰台区 南苑医院





7 建立创新思维 激发活力

- ❖ 以“我体验病人角色”为主题，体验病人的感悟和需求，以主动模式进一步探索优质护理服务内涵。
- ❖ 以发明和创新，激发护士的工作活力
- ❖ “在平凡中闪光”专题活动，体现护士价值



8 建立优质护理服务客观评价体系

❖ 病人

住院病人

入院：交流沟通评价

住院期间：满意度测评

出院：电话回访系统

门诊病人：自助满意度评价系统

- 方式：调查问卷
医院间互查
上级指导
社会监督员
第三方评价

9 构建社会与护理的媒体宣传桥梁



中央电视台
北京电视台
新华社
人民日报
健康报





10 护理绩效考核指标项目

❖ 效率评价指标

分级护理

基础护理

治疗性护理

抢救病人

护理班次

• 质量评价指标

科室管理

消毒隔离

急救

文件书写

病人满意度

• 效益与成本核算评价指标



|| 施行护理服务成本核算 推动价格合理调整

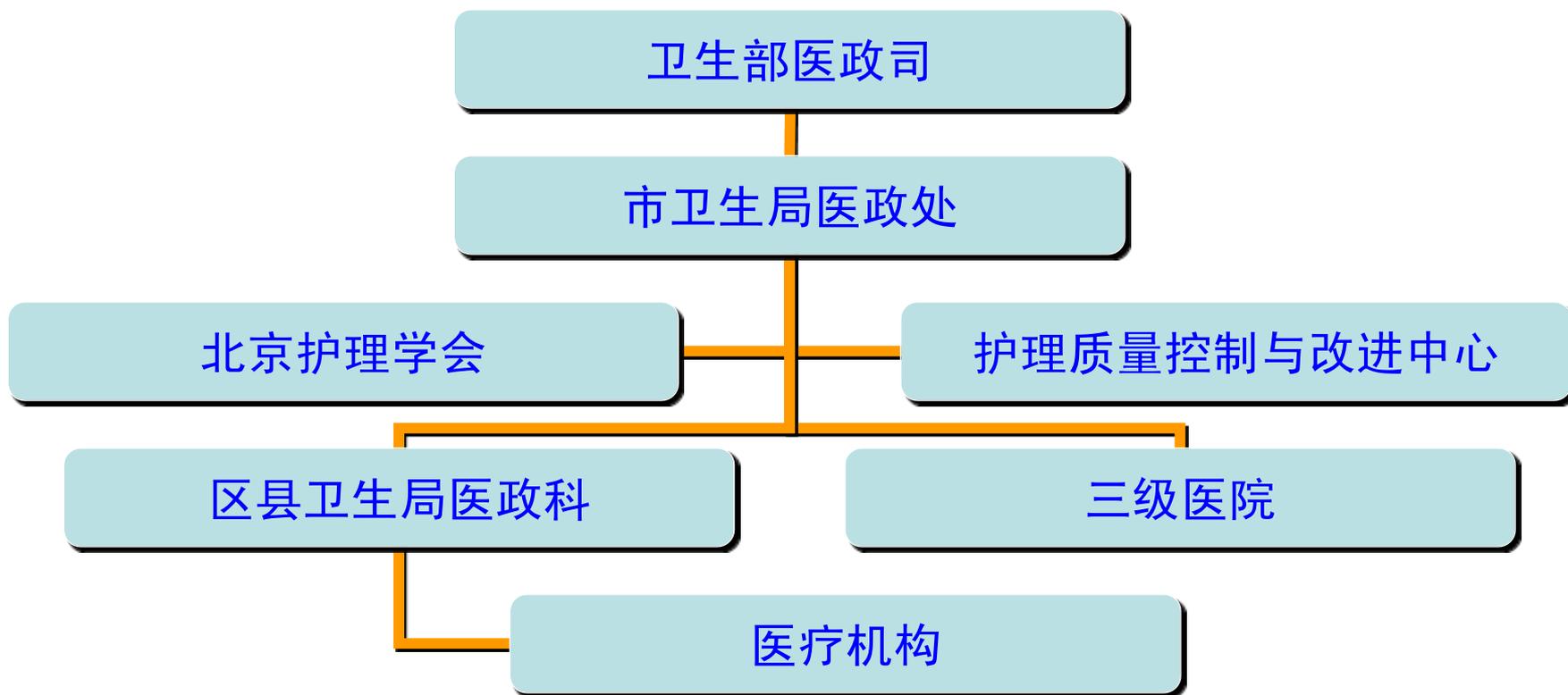


三 发挥护理质控中心平台作用



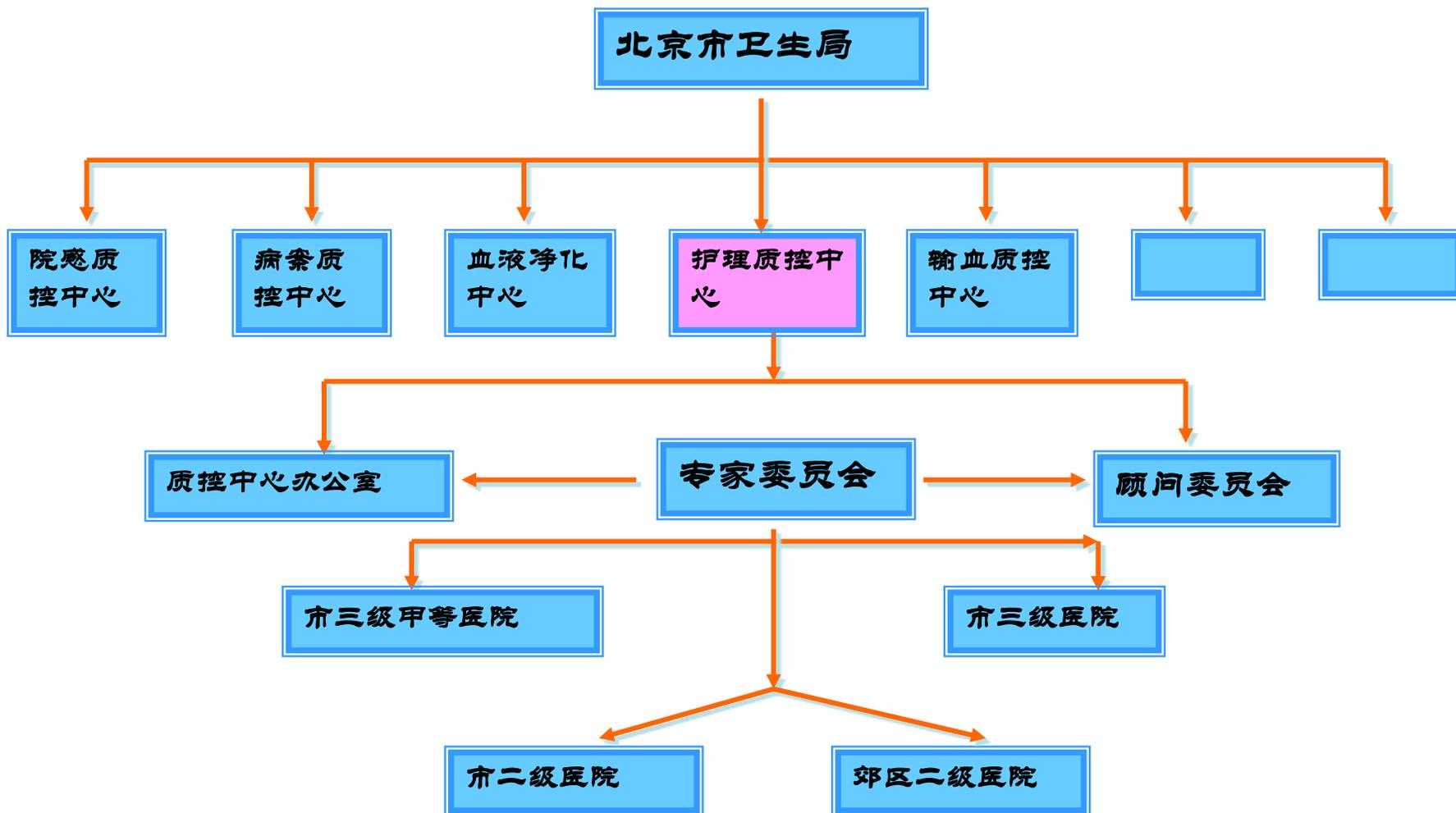


护理行政管理框架





中心组织结构图





护理质控中心开展的工作

- 完善护理质量标准体系
- 组织与标准相关的培训
- 护理质量督导



思考与启示

■ 中心定位

通过质控中心工作，实现政府职能延伸

■ 团队精神

无私奉献、团结高效的团队是中心良性运转的根本

■ 友好交流

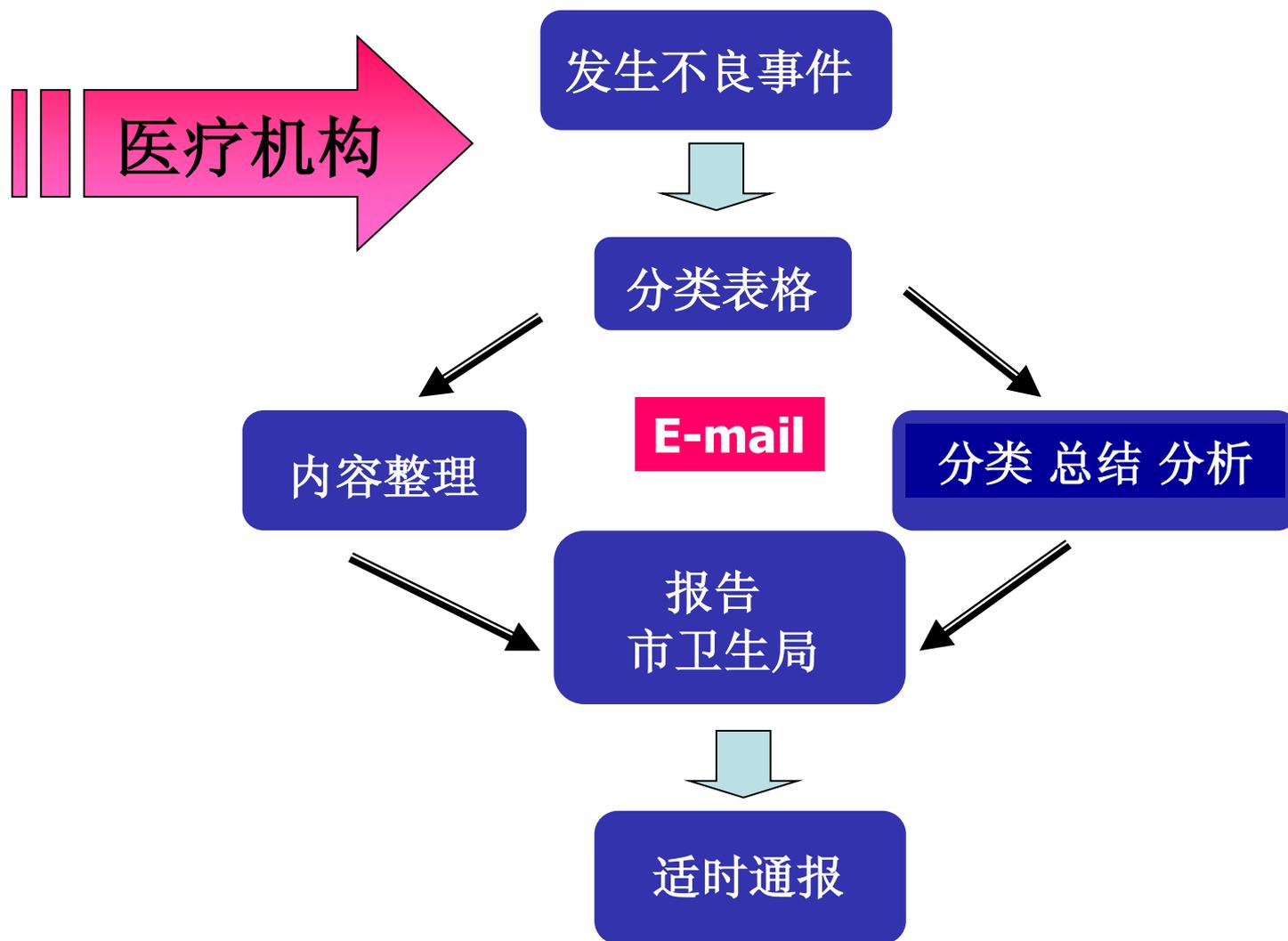
与兄弟省市护理质控中心的友好交流拓展了护理管理思路

■ 协同工作

与其他质控中心的协同工作促进护理工作发展



护理质控中心不良事件自愿报告系统流程





临床护理安全标识应用

级别护理

特级

一级

二级



床边隔离



药品管理

过敏



小心跌倒
Be careful
not to fall down

预防跌倒
坠床



防止坠床
Avoiding
drop from bed

整体护理程序实践“工作坊”

——与香港护理同仁交流

临床护理





今后需进一步探讨工作重点

- ❖ 规范化管理岗位培训
- ❖ 新的护士人力库培训与管理
- ❖ 护理人力资源管理平台深度利用
- ❖ 探索急诊、重症医学科优质护理开展
- ❖ 探索适应DRGs、总额预付后的护理服务



- ❖ **积极参与医改是我们的重任**
- ❖ **提高服务水平是我们的义务**
- ❖ **构建和谐社会是我们的职责**
- ❖ **人民群众满意是我们的目标**



谢谢