

优质护理服务与医疗质量安全

复旦大学附属华山医院
汪志明



卫生部

质量

安全

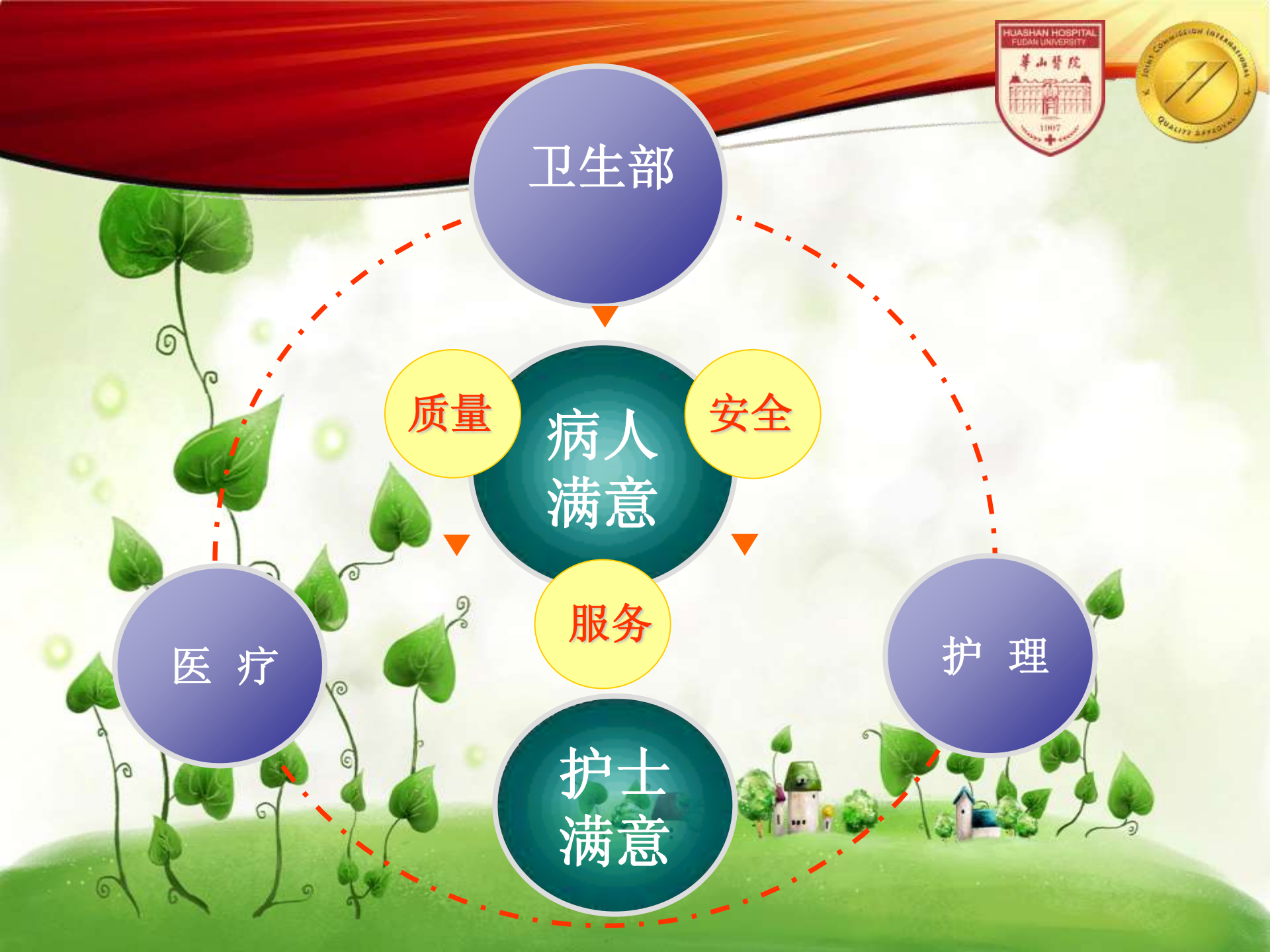
病人
满意

服务

医疗

护理

护士
满意



责任制整体护理模式 有利医疗安全



临床护理模式转变

缩层级 扁平化

护士长

责任护士

责任护士

责任护士

包管病人
≤8人

包管病人
≤8人

包管病人
≤8人

我的病人
我负责



责任制整体护理模式 有利医疗安全

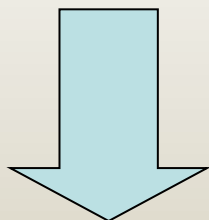


公开

公正

公平

病房护士长竞聘



选出：
有想法、有办法、
有激情、积极能干
的一线护士长

秀实力
“打擂台”



责任制整体护理模式 有利医疗安全



他们说



我的责任护士李倩，态度温和，解说仔细，护理工作熟练。我忘心大，输液中我几次手背上的针头蹭掉，都靠她的勤劳细心，每次都及时发现、处理，又开动脑筋改变输液部位后，没掉过一次，安全进药，这充分体现了护士的爱心、耐心、细心、责任心、无愧于生命守护神和白衣天使。



实行护士包病人这种办法太好了，我自己的病人那个责任护士管我们心里明明白白，有事我会及时和责任护士沟通，病人的病情责任护士也会及时给我汇报，这样护士病情观察深入了，工作主动了，医护合作更默契了。



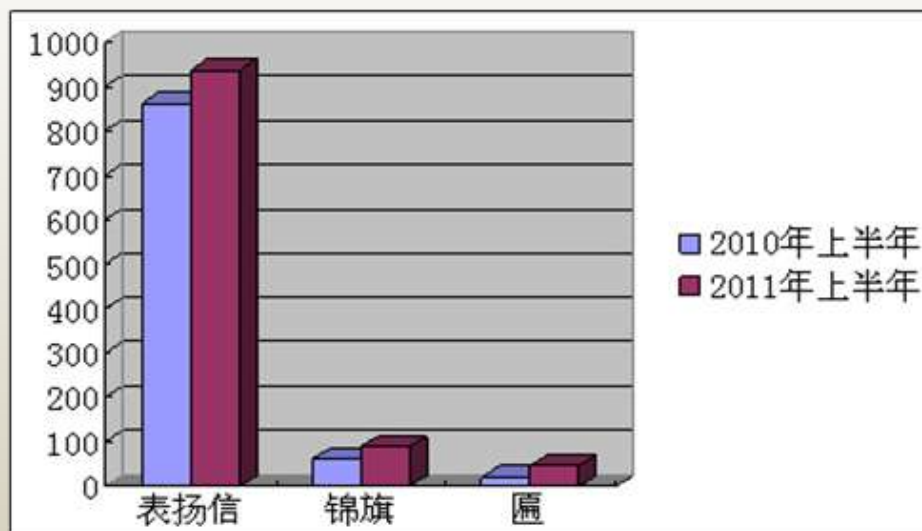
以前病人只会称呼我们“哎，小护士，护士小姐”。现在都能亲切的叫出我的名字了，我很开心。责任制更好，以前功能制的时候，年资较低的护士只负责做一些较基础的工作，现在更能够考验一个护士的全掌握能力，学的也更多。

责任制整体护理模式 有利医疗安全



• 精神文明办汇总数据显示：

2011年1至6月护理部收到表扬信567封、锦旗107幅、匾20块。



• 2011年，我院护理部患者满意度平均分，保持90分以上：

1月	2月	3月	4月	5月
94分	93.24分	93.66分	94.11分	94.23分

科学化管理理论方法 促进医疗质量



2010年1月30日

华山医院正式通过JCI认证

- ★ 上海首家也可能是中国首家通过JCI认证的大型公立医院
- ★ 中国通过JCI医院中首家完全无外资背景的大型公立医院



科学化管理理论方法 促进医疗质量



- ★ PDCA循环；
- ★ RCA（Root Cause Analysis）根本原因分析法；
- ★ FMEA（Failure Mode Effect Analysis）失效模式和影响分析；
- ★ HVA（Hazard Vulnerability Analysis）危害分析
- ★



规范、标准，牢牢抓住：质量、安全、服务

科学化管理理论方法 促进医疗质量



各病房有统一标准、规范



又有各自的特色：温馨小提示
感动服务

.....



科学化管理理论方法 促进医疗质量



药物管理全院流程改建

✓建立静配中心



✓建立急诊补液中心



领导支持全院实施 确保医疗质量安全



院长实地查房



护理部查房



科护士长查房

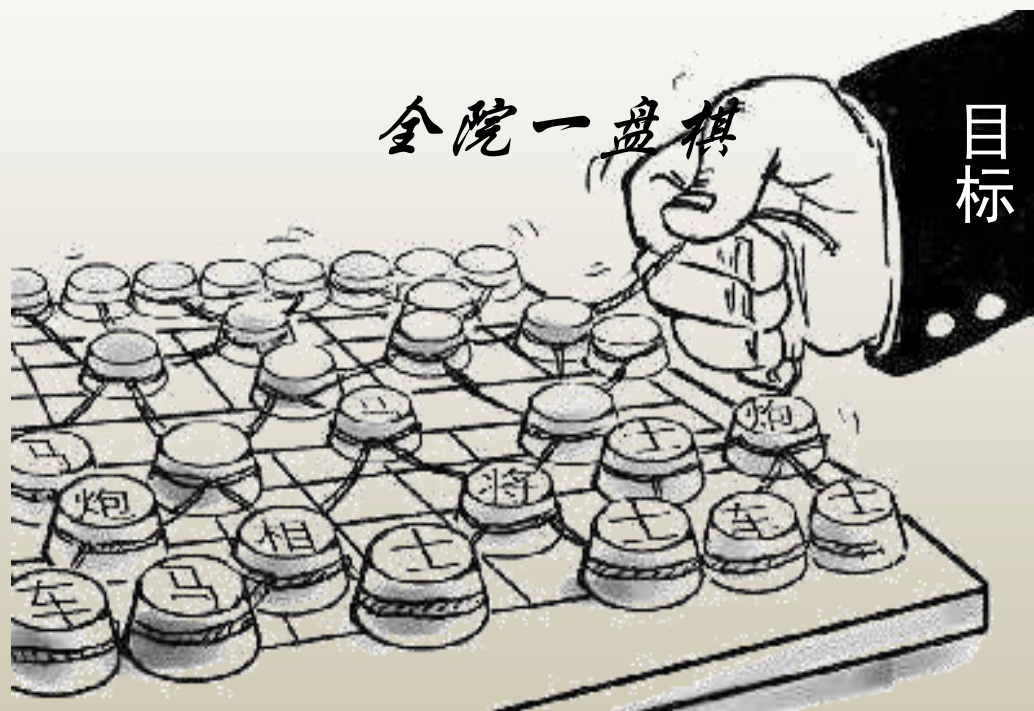


护士长查房

领导支持全院实施 确保医疗质量安全



领导全力支持
上下共同努力



领导支持全院实施 提高医疗质量安全



绩效

全员参与、科学合理、公开公平的绩效考核



领导支持全院实施 提高医疗质量安全



医院设立“优秀人才 奖励——护理专项”

- 华峰奖（护理专项1名/年）：
正高级职称护理顶尖人才，
奖励6万元/人
- 华英奖（护理专项3名/年）：
副高级职称护理精英人才，
奖励 3万元/人
- 华菁奖（护理专项5名/年）：
中级职称护理骨干人才，
奖励2万元/人
- 华秀奖（护理专项10名/年）：
初级职称护理新秀人才，
奖励1万人/人





领导支持全院实施 提高医疗质量安全

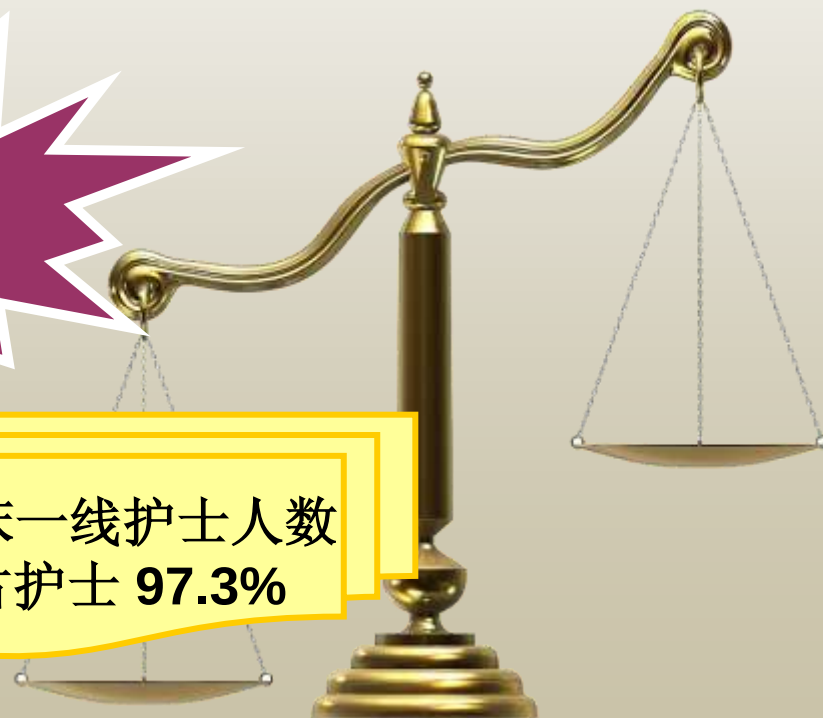
1301名护士全员在编 合理绩效考核机制 分配倾向一线护士

- 出勤率：上不上班不一样，上好不上好班不一样
- 工作量：鼓励照顾重病人
- 服 务：强调质量、安全、满意度
- 管 理：提倡管理人员下病房

拉开分配
提高收入



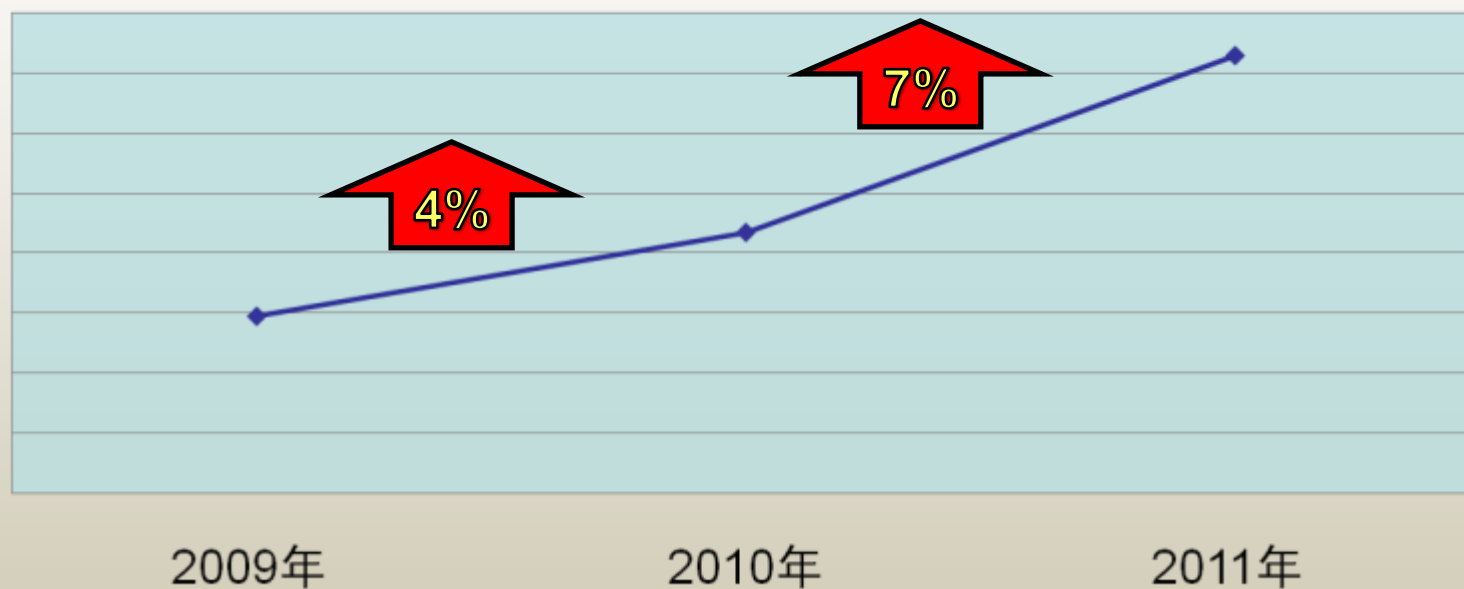
临床一线护士人数
占护士 97.3%



领导支持全院实施 提高医疗质量安全



护理部平均奖金增长趋势图



领导支持全院实施 提高医疗质量安全



➤ 员工待遇稳步增加

➤ 质量安全稳中有升

待遇留人!
事业留人!
感情留人!
文化留人!



以争创护理示范医院为载体，促进精神文明



打造“一二三四”护理创优工程

一种理念 — 以人为本

两个灵魂 — 人文关怀、安全保障

三级管理 — 部门、科室、病区

四支队伍 — 管理、临床、教育、科研



彰显公益性

以争创护理示范医院为载体，促进精神文明



无痛服务最佳实践区



对病人进行疼痛评估，根据
不同分值采用压力球、压力抱枕、
播放轻音乐等不同措施



以争创护理示范医院为载体，促进精神文明



基础护理到位

—规范化操作，分级护理公示



分级护理常规	
特级护理	1. 病情危重，随时可能发生生命危险而需严密监护的病例。 2. 重要脏器功能衰竭。 3. 随时可能发生生命危险而需严密监护的病例。 4. 严重创伤、大面积烧伤、严重感染。 5. 重要脏器功能衰竭，并需进行重症监护的病例。 6. 重要脏器功能衰竭，并需进行重症监护的病例。 7. 其他危及生命的病例。 护理要点 1. 严密观察生命体征，随时做好抢救。 2. 严密观察意识、瞳孔、呼吸、脉搏。 3. 严密观察体温、脉搏、呼吸、血压。 4. 严密观察病情，及时报告医生处理。 5. 严密观察病情，及时报告医生处理。 6. 严密观察病情，及时报告医生处理。 7. 严密观察病情，及时报告医生处理。
一级护理	1. 病情危重，随时可能发生生命危险而需严密监护的病例。 2. 重要脏器功能衰竭。 3. 随时可能发生生命危险而需严密监护的病例。 4. 严重创伤、大面积烧伤、严重感染。 5. 重要脏器功能衰竭，并需进行重症监护的病例。 6. 重要脏器功能衰竭，并需进行重症监护的病例。 7. 其他危及生命的病例。 护理要点 1. 严密观察生命体征，随时做好抢救。 2. 严密观察意识、瞳孔、呼吸、脉搏。 3. 严密观察体温、脉搏、呼吸、血压。 4. 严密观察病情，及时报告医生处理。 5. 严密观察病情，及时报告医生处理。 6. 严密观察病情，及时报告医生处理。 7. 严密观察病情，及时报告医生处理。
二级护理	1. 病情危重，随时可能发生生命危险而需严密监护的病例。 2. 重要脏器功能衰竭。 3. 随时可能发生生命危险而需严密监护的病例。 4. 严重创伤、大面积烧伤、严重感染。 5. 重要脏器功能衰竭，并需进行重症监护的病例。 6. 重要脏器功能衰竭，并需进行重症监护的病例。 7. 其他危及生命的病例。 护理要点 1. 严密观察生命体征，随时做好抢救。 2. 严密观察意识、瞳孔、呼吸、脉搏。 3. 严密观察体温、脉搏、呼吸、血压。 4. 严密观察病情，及时报告医生处理。 5. 严密观察病情，及时报告医生处理。 6. 严密观察病情，及时报告医生处理。 7. 严密观察病情，及时报告医生处理。
三级护理	1. 病情危重，随时可能发生生命危险而需严密监护的病例。 2. 重要脏器功能衰竭。 3. 随时可能发生生命危险而需严密监护的病例。 4. 严重创伤、大面积烧伤、严重感染。 5. 重要脏器功能衰竭，并需进行重症监护的病例。 6. 重要脏器功能衰竭，并需进行重症监护的病例。 7. 其他危及生命的病例。 护理要点 1. 严密观察生命体征，随时做好抢救。 2. 严密观察意识、瞳孔、呼吸、脉搏。 3. 严密观察体温、脉搏、呼吸、血压。 4. 严密观察病情，及时报告医生处理。 5. 严密观察病情，及时报告医生处理。 6. 严密观察病情，及时报告医生处理。 7. 严密观察病情，及时报告医生处理。

自主研发护理用具**20**项，**2**项获得国家实用新型专利证书，**1**项专利已签署产品研发协议

分级护理常规

以争创护理示范医院为载体，促进精神文明



—感动服务超出预期（满意度提升）



检查前注意事项提示卡片

出院回访时间、注意事项等
提示卡片



引入“空姐式”温馨服务

以争创护理示范医院为载体，促进精神文明



—感动服务超出预期（满意度提升）

满意度较高部门的服务措施



为病人过生日



送患者出院服务

以争创护理示范医院为载体，促进精神文明



优质的护理队伍

- ★ 通过打擂台，2010年已选派出国进修8人次
前往美国、日本、马来西亚、新加坡
- ★ 聘请美国麻省总医院由副院长、护理部主任
Jeanette Ives Erickson女士担任客座教授



以争创护理示范医院为载体，促进精神文明



优质的护理教学

- ★ 举办国家级护理学习班（5-6期/年）
 - 手外科骨科护理新进展学习班
 - 神经外科围手术期护理学习班
 - 腹膜透析与护理学习班
 - 糖尿病治疗和病人教育趋势学习班
 - 基于JCI标准的门急诊规范化管理学习班
- ★ 举办上海市级护理学习班（2-3期/年）
 - 皮肤科诊疗与护理进展
 - 安全护理管理及发展趋势



以争创护理示范医院为载体，促进精神文明



优质护理服务成效显著



表扬信、锦旗成倍增多，病人满意度大幅度提升，
在全国大型公立医院第三方评鉴满意度获第一名！
光荣成为全国卫生部护理重点专科



谢谢

