

优质护理服务 可持续发展问题的思考

中国医院协会 陈晓红

2011. 09. 02

威海

优质护理服务
开展已一年半余
全国各家医院
知晓
学习
探索
推进

推进过程中
收到很好的成效

很多医院
都将功能制护理模式
改革为以患者为中心的
责任制整体护理
并赋予内涵

从多种多样的护理模式
经过一年多学习探索
实践尝试

得到广泛认可
收效最为明显
是扁平化护士直接包病人
直接负责病人

减少层级

护士长 教学质量护士



护士直接包病人
责任心增强
护理服务到位
病情观察明显增强
护理质量明显提高

在为患者做整体护理时

患者皮肤出血点

下肢静脉血栓形成

引流管出血

服用扩血管药物后头痛

血糖高等手术

发现某种药易造成静脉炎

在为患者做整体护理时

翻身发现病人腹痛不能触摸

发现病人腹胀明显尿储留

喂饭发现喘加剧心衰加重

查病人时发现骨科髋关节病人

出现大小便失禁考虑脑梗

发现病人割腕自杀

发现病人突然肺梗塞

在巡视病房时

发现术后病人口唇微紫

护士意识到病人缺氧

观察氧饱和度程下降趋势

立即给病人吸氧 叫医生抢救

因术后脑水肿压迫呼吸中枢所致

因抢救及时病人转危为安

某院神经内科 2010年1 ~ 12月

收住缺血性脑血管疾病患者**265例**

发生下肢静脉血栓**51例** 发生率**19.25%**

发生肺栓塞**1例**

有吞咽困难的**185例**

误吸导致吸入性肺炎的**55例** 发生率为**29%**

2011年1 ~ 4月

收住缺血性脑血管疾病患者为**151例**

发生下肢静脉血栓**13例** 发生率近**8.6%**

↓**10.65%**

发生肺栓塞**0例**

有吞咽困难的**104例**

误吸导致吸入性肺炎的**12例** 发生率为**11%** ↓**18%**

改变护理模式

护士参与医生查房和康复的早期介入

护士康复指导

肢体功能位摆放

肢体功能锻炼协助

吞咽困难评价

鼻饲标准化护理

护理人员增加

护理措施落实到位

减少陪人数和保姆的雇用量

减少了交叉感染的机会

脑卒中病房护士

自觉学习脑卒中相关肺炎的理论

并运用于实际护理工作中

想办法解决气管切开患者

呼吸道保持湿化问题

及时有效吸痰

防止痰栓形成

配合治疗提高脑卒中抢救成功率

护士加强临床护理

及时发现病情变化

及时报告医生

提高护理质量

患者得到

及时检查

及时治疗

挽救病人生命

这一切

体现护士的职业价值

体现护士的知识价值

体现护士技术能力

体现护士技术水平

护理水平提高得到医生充分认可

下一步如何
将优质护理服务
可持续开展下去?
有哪些长效机制要建立?

靠40家国家重点医院

靠走在第一方阵的医院 继续努力

是成绩

同时是信任

是自豪

同时是任务

是光荣

同时是责任

国家拿出经费支持护理学科的建设
医院拿什么回报国家的信任?
怎样做才能完成国家交给任务?

卫生部要求
将这种包病人
为病人实施责任制整体护理模式
固定下来
经实践确定我国护理模式
从此我国医院护理是这样
而不是其它样

在三好一满意活动中
使优质护理服务
使责任制整体护理
这种模式更加巩固
成效成果更加显著

一、国家重点学科的责任

目前国家重点护理学科

重点要研究什么

以患者为中心责任制整体护理

护理模式

护士培训

护士管理

护士绩效考核

护士晋级晋职考核

必备项目与增分项目

开展时间快两年了
评审时间快一年了
40家国家重点护理学科
应拿出预定成果
并有实践及推广
明年能报管理奖
中国医院协会科技进步奖

今年护理申报的奖质量不高

40家医院已开始研究

方向是否正确

进度是否够快

成效是否显露

存在什么问题

如何深入推进

卫生部需要可学习
可效仿
可推广
成果和经验
没有先例要往前走才会有成果
希望有20-30家医院
深入研究实践往前推进

国家重点护理学科
勇于带头研究
勇于带头实践
拿到国家重点学科
停滞不前
拿不出研究成果
无法向国家交代

研究方向一定要对
国家投入一个多亿

一定要把我國 以患者为中心
实施责任制整体护理的
模式 护理等级 培训
考核 晋级 晋职
方式方法研究透
拿出可行的
一系列的
贯穿护士职业生涯的
整体构架

建立实施责任制整体护理

需改革与之不相适应
护理模式
护士培训
护士考核 晋级 晋职

二、建立符合责任制整体 护理护士培训与考核 的方式方法

护士培训如何适应
责任制整体护理
是一个新的课题
看到被培训的护士
仍用与功能制护理相适应的
培训手册

目前护士包病人
反映最多的是护士能力不够
所以不能单独包病人
说明培训不到位
培训方式方法有问题
培训与使用相分离（包括学校）

目前护士培训手册
仍是简单记录
打过多少针
灌过多少次肠
导过多少次尿
这些需要 但远远不够

应要求：

每个学科要护理过几种病患者

每个学科要护理过什么等级的患者

应记录：

在一学科单独护理过

几级护理的患者几个

护理过什么诊断的患者

要求跟教员一起
护理过几级护理的患者几个
护理过什么诊断的患者
要求每个学科教员
床旁教学多少种病
临床观察什么
如何宣教多少种病

考核方式：

要出题围绕病人
给予责任制整体护理
将考核内容全部贯穿其中
而不是单考技能

实习手册应与学校交涉
应加以改变
培训手册应适合
责任制整体护理

培训方法对不对
培训成效好不好

实践检验：

注册护士能否独立（包）护理病人

能否独立管病人

能否独立为病人

实施责任制整体护理

三、持续调动护士积极性

这是优质护理服务
可持续开展的关键
可持续开展的动力

如何调动积极性？

奖金合理
提高夜班费
外送学习
外送交流
评优评先
让护士感到自身价值

奖励公平
多劳多得
重劳多得
护理量大 多得
护理难度大 多得
夜班多得
夜班忙更多得

搭建平台
只要上班就欢迎
按小时计工
无形中增加护士量

人性化管理护士
也会使护士有持续热情

四、科学动态管理护士

动态管理护士

护士管理要从静态到动态
以病人病情需要为原则
以护士工作量为原则

依据护士临床护理工作能力
分配护理病人多少
依据病人病情轻重
及时调整护士
一名护士白班、夜班负责多少病人
不是一成比变
急诊留观患者分到护士
实施责任制护理

护理部 护士长
应学会以病人为中心调配护士
7.5小时工作满负荷
人力资源充分利用

调配人力资源
充分利用人力资源
临床、手术室、门诊、辅诊

护士长的岗位
要在护士站
要及时调配人员
及时发现问题
及时解决问题

科学管理护士

为愿意上班的护士搭建平台
注重护士成本岗位管理

能用由**3**个月培训人员干的
不用需培训**4**个月的工作人员

岗位能用低学历的

不用高学历的 (供应室手术室接病人)

五、研究优质护理服务 可持续发展的深层管理问题

600万—800万
一定要做出像样的课题研究
关键要破解难题
如何与绩效考核挂钩
如何与晋职晋级挂钩
如何使护士管理适应新的护理模式
台湾香港一样
护士垂直管理
几家医院做探索

护士垂直管理
到底存在什么障碍
到底在大陆能做否做成做好
好处在哪
是不是我国医院
应走护士垂直管理的路

想选几家院长决心做
已经做的医院
深入探讨这个问题
这个问题是支撑优质护理服务
可持开展的体制机制问题
是支撑优质护理服务的
人力资源管理构架问题
是我国护士改革与国际接轨
最难最重要的问题

研究探讨：

一种垂直领导

一种半垂直领导

一种科主任领导

不同管理下

绩效考核

晋级晋职考核

最终使全国医院护士都垂直管理

垂直领导 ≠ 不听科主任的意见

垂直领导 ≠ 有事不与科主任商量

垂直领导 ≠ 医护不协作

不合作

相反更好彼此监督

把工作做得更好

垂直领导
研究手术室
急诊科
门诊
发热门诊
辅诊科
开展优质护理服务

六、院领导建院目标

院领导班子建设医院定位
医院建成国际性医院
国家级优质医院
国家级医院

国际性医院

国家级优质医院

必须深入开展优质护理服务

规定探视时间

非探视时间无陪护

定时探视
上午病区无陪护
下午可探视到晚饭后
夜间无陪护

要深入开展优质护理服务
院领导就要持续支持
就要有投入
就要确保床护比例达标
就要与台湾香港国际接轨

国家级医院
标准可低
可维持现状
可慢慢往前走

围绕优质护理服务
有许多待研究的问题
待实践的问题
待总结形成经验
待推广成熟做法

一年半来临床护理工作发生五个突破性转变

一是从以执行医嘱为中心的功能制护理

转变为以患者为中心的责任制整体护理

二是逐步实现从科室固定护士数量管理

转变为护士动态管理科学调配

三是逐步实现护士收入与科室挂钩

转变为与护理服务数质量指标患者满意度挂钩

四是逐步实现从护士以技能培训为主
转变为以整体护理培训为主

五是逐步实现护士从按身份管理
转变为按岗位管理

六是逐步实现从护士同工不同酬
转变为同工同酬

确保优质护理服务可持续发展的问题
优质护理服务涉及的深层次问题
围绕优质护理服务需研究的问题
很多
需在座的各个医院领导 护理部领导
继续努力 扎实推进 务求实效
为我国医改做出贡献

謝 謝！

xhch2010@yahoo. cn