

做基础护理，提供满意服务

中南大学湘雅医院 李映兰

湘雅医院



湘雅医院创立于1906年，经几代湘雅人的努力，湘雅医院现已发展为国家卫生部直管、集医疗、教学、科研于一体的大型综合性医，是全国疑难危重疾病诊治中心之一。是全国首批三级甲等医院。医院先后荣获全国卫生系统先进集体、全国百佳医院、百姓放心医院、全国科普工作先进集体、全国卫生系统行业作风先进集体等多种荣誉称号。



湘雅新颜

目前，占地26万平方米的医疗裙楼已拔地而起，今年将投入使用。



湘雅护理传承——严谨、求实、团结、进取



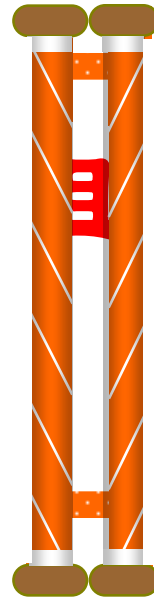
汇报提纲

组织发动

具体实施

体会与思考





建立组织体系

- 成立以医院党政一把手为组长的**领导小组**
- 成立以护理部为主，各级党政部门、临床科室负责人参与的**工作小组**
- 成立以监察科主任为组长，各支部书记为组员的**督导组**
 - 列入一把手工程：高度重视**
 - 形成齐抓共管体系：有效运转**
 - 有效监管到位：注重执行**



提高认识

医院党政领导、各职能部门、护理部、护士长座谈会：

领会：什么是护理服务、护理内涵

认识：什么是优质护理服务

分析：医院现状（病人来源与病情、医院环境以及人力资源）



全员发动

- ❧ 医院召开开展“优质护理服务示范工程”活动专题党委会和院务会
- ❧ 召开医务部、财务办、人力资源部、后勤办、保卫办、物业公司等各部门的“创建工作专题协调会”
- ❧ 召开全院中层干部会、护士长会、全院护士会进行动员部署
- ❧ 护理部将卫生部《2010年“优质护理服务示范工程”活动方案》印发给各临床科室





 动员大会

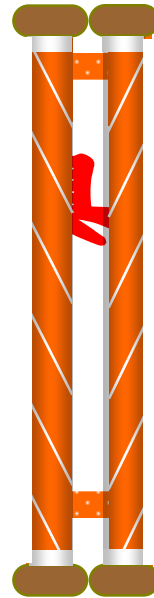
护士长座谈会



动员——温故而知新

- ❧ 护理部将《住院患者基础护理服务项目（试行）》、《基础护理服务工作规范》等文件和资料编印成册，下发到各临床科室。
- ❧ 各科室组织学习讨论并提出科室优质护理新举措。





实施——它山之石

- 医院的主管医疗护理院长亲自带队组织试点病房护士长赴北京、天津等地参观学习
- 召开护士长经验交流会，外出参观的护士长进行汇报并介绍本科室创优经验和体会



实施——制定活动方案

- 医院医务部、人力资源部、财务部、保卫办、后勤办、物业公司等部门将开展优质服务具体实施方案提交护理部，大力支持和配合活动的开展
- 各护理单元对本科室基础护理落实情况进行自查并制定出开展“优质护理服务示范工程”活动的方案



实施——责任落实到人

- 护理部与病区护士长签订基础护理落实责任状
- 护士长与病区护士签订基础护理责任状
- 实施**基础护理责任包干制**：每位护士分管数张床位，负责所管病人的所有治疗及护理



实施——完善规章制度（1）

- 按需排班/岗位职责：加强晚夜班、节假日班的护理人力
- 修订护理效果检查标准和评分表，加大对基础护理项目的督查力度
- 进一步修订患者满意度调查表，增加患者对基础护理服务满意所占权重
- 完善健康教育检查标准和评分表

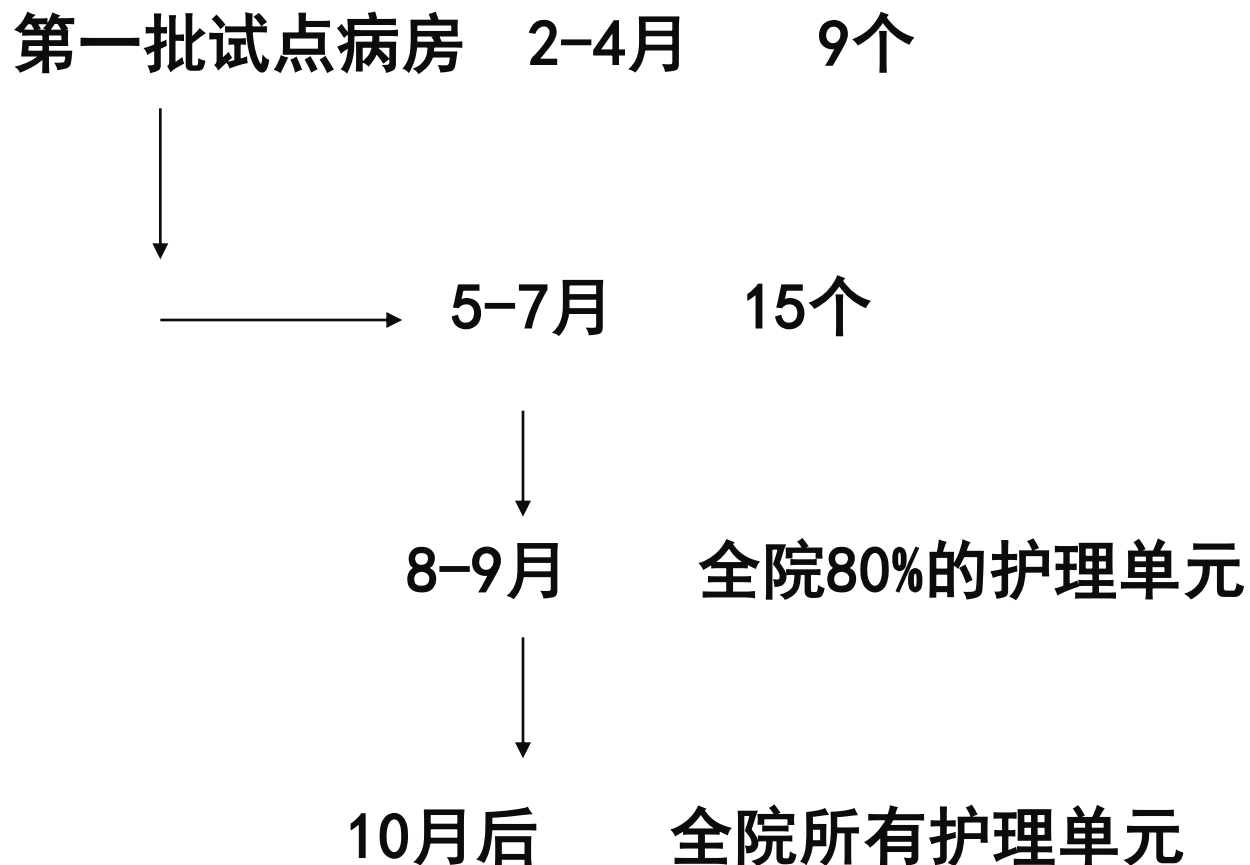


实施——完善规章制度（2）

- 进一步完善合同护士同工同酬：包括晋升晋级（竞聘护士长）等权利
- 完善危重病人上报及督查制度，实行危重病人网络上报，科护士长每日督察危重病人护理服务到位情况，加强对危重病病人的管理
- 护理部主任信箱
- 每周四的护理部主任接待日制度
- 尝试护理薪酬的三级分配：结合护理危重病人数、值晚夜班数、病人满意度、基础护理工作量来体现优劳优酬



实施——进度安排



实施——护士对基础护理工作认知状况调查

结论：

■ 对患者陪护情况的可
控制性：

一般：75%

不满意：25%

■ 对护士亲手从事生活
护理的认可程度：

一般：30%

满意：70%

CCU 护理人员满意度调查					
2010-3-11 编号: _____					
序号	问 题	非常不满意	不满意	一般	满意
1	工作时间				
2	对同你一起上班的护士同事们				
3	受到管理者赞扬的次数				
4	承担责任的大小				
5	领导对你工作的认可程度				
6	同事对你工作的认可程度				
7	你对患者陪护情况的可控制性				
8	你对分配给你的工作量的满意程度				
9	你对护士亲手从事生活护理的认可程度				
10	你对目前人力配备满足每班的治疗、护理任务				
11	你认为严格限制探视/取消陪护制度会有利于自己的工作				
12	你对目前（新）的探视制度				
13	你认为你对 CCU 工作的付出				
14	总的来说你对目前工作的满意程度				
15	在保证治疗护理安全前提下，你对 CCU 的排班有什么建议？				



实施——基础护理理论考试



实施——改革护理文书

简化护理记录单，引入基础护理内容，体现专科特色，如ICU的表格式护理文书，急诊护理记录单中引入表格式的
病人潜在危险评分表

[illegible]

实施——换位体验

急诊护士分为5组，每2人1组，到省内多个大医院挂号充当“病人”及“家属”角色，亲身体会急诊病人医院排队挂号看病的感受，以进一步改进护理服务。

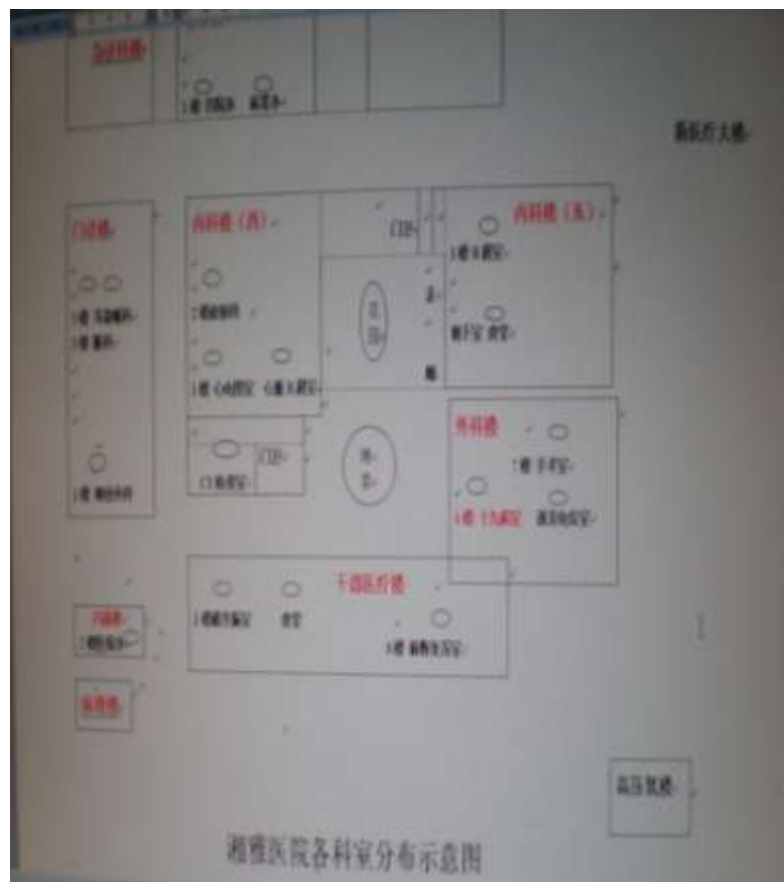


实施——温馨提示



急诊制作的温馨提示

耳鼻喉科制作的简洁示意图



实施——规范流程（程序化）

- 一问（问候病人）
- 二看（查看病情）
- 三做（基础护理）
- 四教（健康宣教）



晨、晚间基础护理工作内容

（一问二看三做四教）

1. 问候

- ①床旁问候病人，自我介绍并告知组员、负责医生、护士长。
- ②了解病人病情，向患者解释基础护理及平面整理的目的和意义。

2. 查看

- ①病人病情有无异常，衣服、头发、皮肤、会阴、指甲是否清洁，卧位是否舒适，各种管道是否规范标示、引流是否通畅、引流液是否异常（颜色、量、性质），床头卡是否与病人相符。
- ②特殊病人手腕牌、约束带及床栏、防跌倒或坠床标示等。

3. 护理

- ①完成病人更衣、面部清洁与梳头、口腔护理、指/趾甲护理、会阴护理、足部清洁、排泄护理等基础护理。
- ②整理病人床单位，保持被服整洁、干燥，床下及床周无杂物，床头柜上用物摆放整齐，符合要求（热水瓶、水杯、药杯等摆放有序），床头柜内无过期霉变食品，食品与用物分开放置。
- ③协助病人翻身并取正确卧位，妥善固定患者的引流管，观察引流液的情况，落实压疮、肢体忽略、坠床、吞咽障碍等并发症预防措施。
- ④病房无杂色被服，无靠椅及用物无乱拉乱挂现象，设备带及床头灯完好，设备带及窗台无杂物。
- ⑤开窗通风每天2次，每次大于30分钟。

4. 宣教

- ①在护理过程中，针对病人病情做好疾病相关知识宣教并征求其意见和建议，发现问题及时整改。
- ②宣教科室分级护理、陪护、探视及安全制度。
- ③指导红灯及床栏等设备使用。

2010年3月6日

实施——健康教育

- 完善健康教育检查标准和评分表，加强与患者的沟通和交流，调动患者参与疾病康复的积极性

5 病室健康教育登记表

序 号	姓名	入院 日期	日期	11项 内容	第1项 内容	第2项 内容	第3项 内容	第4项 内容	第5项 内容	第6项 内容	第7项 内容	第8项 内容	第9项 内容	第10项 内容	第11项 内容
13	王XX	1-17	1-17												
14	李XX	1-17	1-17												
15	张XX	1-17	1-17												
16	王XX	1-17	1-17												
17	李XX	1-17	1-17												
18	王XX	1-17	1-17												
19	李XX	1-17	1-17												
20	王XX	1-17	1-17												
21	李XX	1-17	1-17												
22	王XX	1-17	1-17												
23	李XX	1-17	1-17												
24	王XX	1-17	1-17												
25	李XX	1-17	1-17												
26	王XX	1-17	1-17												
27	李XX	1-17	1-17												
28	王XX	1-17	1-17												
29	李XX	1-17	1-17												
30	王XX	1-17	1-17												
31	李XX	1-17	1-17												
32	王XX	1-17	1-17												
33	李XX	1-17	1-17												
34	王XX	1-17	1-17												
35	李XX	1-17	1-17												
36	王XX	1-17	1-17												
37	李XX	1-17	1-17												
38	王XX	1-17	1-17												
39	李XX	1-17	1-17												
40	王XX	1-17	1-17												
41	李XX	1-17	1-17												
42	王XX	1-17	1-17												
43	李XX	1-17	1-17												
44	王XX	1-17	1-17												
45	李XX	1-17	1-17												
46	王XX	1-17	1-17												
47	李XX	1-17	1-17												
48	王XX	1-17	1-17												
49	李XX	1-17	1-17												
50	王XX	1-17	1-17												
51	李XX	1-17	1-17												
52	王XX	1-17	1-17												
53	李XX	1-17	1-17												
54	王XX	1-17	1-17												
55	李XX	1-17	1-17												
56	王XX	1-17	1-17												
57	李XX	1-17	1-17												
58	王XX	1-17	1-17												
59	李XX	1-17	1-17												
60	王XX	1-17	1-17												
61	李XX	1-17	1-17												
62	王XX	1-17	1-17												
63	李XX	1-17	1-17												
64	王XX	1-17	1-17												
65	李XX	1-17	1-17												
66	王XX	1-17	1-17												
67	李XX	1-17	1-17												
68	王XX	1-17	1-17												
69	李XX	1-17	1-17												
70	王XX	1-17	1-17												
71	李XX	1-17	1-17												
72	王XX	1-17	1-17												
73	李XX	1-17	1-17												
74	王XX	1-17	1-17												
75	李XX	1-17	1-17												
76	王XX	1-17	1-17												
77	李XX	1-17	1-17												
78	王XX	1-17	1-17												
79	李XX	1-17	1-17												
80	王XX	1-17	1-17												
81	李XX	1-17	1-17												
82	王XX	1-17	1-17												
83	李XX	1-17	1-17												
84	王XX	1-17	1-17												
85	李XX	1-17	1-17												
86	王XX	1-17	1-17												
87	李XX	1-17	1-17												
88	王XX	1-17	1-17												
89	李XX	1-17	1-17												
90	王XX	1-17	1-17												
91	李XX	1-17	1-17												
92	王XX	1-17	1-17												
93	李XX	1-17	1-17												
94	王XX	1-17	1-17												
95	李XX	1-17	1-17												
96	王XX	1-17	1-17												
97	李XX	1-17	1-17												
98	王XX	1-17	1-17												
99	李XX	1-17	1-17												
100	王XX	1-17	1-17												



基

一级护理病人基础护理执行单

姓名	性别	年龄	床号	病区	日期	时间	项目	执行人	核对人	评价
王	女	65	10	内一	2014	10	晨间护理	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	口腔护理	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	会阴护理	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	皮肤护理	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	生命体征	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	心理护理	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	健康教育	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	基础护理	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	专科护理	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	病情观察	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理记录	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	交接班	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	出院指导	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	随访	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	满意度调查	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理质量	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理安全	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理效果	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理评价	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理总结	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理反思	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理改进	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理创新	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理成果	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理荣誉	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理成就	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理贡献	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理影响	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理意义	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理价值	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理精神	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理信念	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理理想	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理追求	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理境界	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理人生	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理使命	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理责任	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理义务	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理权利	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理利益	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理荣誉	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理成就	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理贡献	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理影响	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理意义	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理价值	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理精神	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理信念	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理理想	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理追求	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10	护理境界	王	王	
王	女	65	10	内一	2014	10</				

基础护理执行单

基础护理登记表

基础护理工作量登记表(工作五年以下护士必填)

姓名

项目	已做								
整理床单位	() × (次/班)								
协助患者翻身	() × (次/班)								
口腔护理	() × (次/班)								
会阴护理	() × (次/班)								
皮肤清洁	() × (次/班)								
铺床整理/床	() × (次/班)								
协助患者进食	() × (次/班)								
协助患者排便	() × (次/班)								
协助患者洗澡	() × (次/班)								
协助患者更衣	() × (次/班)								
协助患者梳头	() × (次/班)								
协助患者洗脸	() × (次/班)								
协助患者洗手	() × (次/班)								
协助患者漱口	() × (次/班)								
协助患者擦身	() × (次/班)								
协助患者翻身	() × (次/班)								
协助患者进食	() × (次/班)								
协助患者排便	() × (次/班)								
协助患者洗澡	() × (次/班)								
协助患者更衣	() × (次/班)								
协助患者梳头	() × (次/班)								
协助患者洗脸	() × (次/班)								
协助患者洗手	() × (次/班)								
协助患者漱口	() × (次/班)								
协助患者擦身	() × (次/班)								
协助患者翻身	() × (次/班)								
协助患者进食	() × (次/班)								
协助患者排便	() × (次/班)								
协助患者洗澡	() × (次/班)								
协助患者更衣	() × (次/班)								
协助患者梳头	() × (次/班)								
协助患者洗脸	() × (次/班)								
协助患者洗手	() × (次/班)								
协助患者漱口	() × (次/班)								
协助患者擦身	() × (次/班)								
协助患者翻身	() × (次/班)								
协助患者进食	() × (次/班)								
协助患者排便	() × (次/班)								
协助患者洗澡	() × (次/班)								
协助患者更衣	() × (次/班)								
协助患者梳头	() × (次/班)								
协助患者洗脸	() × (次/班)								
协助患者洗手	() × (次/班)								
协助患者漱口	() × (次/班)								
协助患者擦身	() × (次/班)								
协助患者翻身	() × (次/班)								
协助患者进食	() × (次/班)								
协助患者排便	() × (次/班)								
协助患者洗澡	() × (次/班)								
协助患者更衣	() × (次/班)								
协助患者梳头	() × (次/班)								
协助患者洗脸	() × (次/班)								
协助患者洗手	() × (次/班)								
协助患者漱口	() × (次/班)								
协助患者擦身	() × (次/班)								
协助患者翻身	() × (次/班)								
协助患者进食	() × (次/班)								
协助患者排便	() × (次/班)								
协助患者洗澡	() × (次/班)								
协助患者更衣	() × (次/班)								
协助患者梳头	() × (次/班)								
协助患者洗脸	() × (次/班)								
协助患者洗手	() × (次/班)								
协助患者漱口	() × (次/班)								
协助患者擦身	() × (次/班)								
协助患者翻身	() × (次/班)								
协助患者进食	() × (次/班)								
协助患者排便	() × (次/班)								
协助患者洗澡	() × (次/班)								
协助患者更衣	() × (次/班)								
协助患者梳头	() × (次/班)								
协助患者洗脸	() × (次/班)								
协助患者洗手	() × (次/班)								

实施——基础护理展评



实施——督查参与并进

- 成立基础护理质控督导组
- 实行护士长每天值班督查制度
- 护理部管理人员每周一次亲自参与基础护理
- 护士长全程参与基础护理工作并每日对科室基础护理工作完成情况进行检查



实施——效果反馈

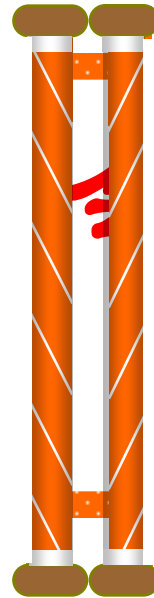
- 公开服务项目与标准，接受社会监督
- 每月进行患者满意度调查，调查患者总数的30%，以了解患者及家属对护理服务的满意情况
- 每1-2个月对护理服务进行360度评价（包括医生、护士等各类人员）
- 制作活动简报，定期公开活动开展情况，接受督导组、患者以及社会监督和评价
- 每季度举行优质护理经验交流会



实施——丰富护理内涵

- 结合全国青年文明号活动成立“湘雅医院优质服务义工队”
- 急诊进行家庭急救技能普及
- 出院病人电话回访（神内、神外等）





1. “优质护理服务示范工程” 是 “惠民” 工程

- 医改——让病人看得见、摸得着、有感受
- 立足国情，务实发展，着眼于患者得到实实在在的护理服务



1. “优质护理服务示范工程”是“惠民”工程

- 是深化医药卫生体制改革的一项重要举措
- 是为病人提供“安全、有效、方便、价廉”医疗服务的基本保障
- 也是让患者、社会、政府对医疗卫生服务满意的客观要求
- 是一项旨在切实提高医院服务质量的“务实工程”、“惠民工程”
- 同时也是目前改变病人生活护理依赖陪护和病人自聘陪护现状的“及时雨”



2.护理工作的回归

以人为本 关爱生命



- 临床护士作为基础护理的执行者和落实者，有着自身的专业知识优势：对潜在的护理问题有预见性地进行分析，提出相应的处理措施
- 监护室取消护工，所有的基础护理活动全部由护士承担。护士并没有因此有怨言，反而是多大的毛巾最适合洗脸、护士握毛巾的手法最方便操作等等都是她们“闲聊并分享”的话题



3. 优质护理 ≠ 无陪护护理



4. 专科护理与基础护理的有机结合， 提供病人优质护理服务

😊ET

😊湖南省专科护士培训基地：手术、急诊等专科培训

😊糖尿病病友俱乐部

😊静脉输液治疗管理小组

😊职业安全小组



5. 患者满意度大大提高， 得到患者、社会以及媒体的多次赞扬



来自病人的心声 (3月14日)

敬献湘雅医院医护人员

一 医者高明

病弱幸得遇生 医者明睿守心精
不忘对症施药 药到病除愈好评

二 治病救人

活人无数身兼 病家细察探精神
尽心治病忘劳累 异口同声共赞称

三 护士精神

手脚洗得净全身 宛如病友一家亲
铺床清扫除脏物 服务病人特认真

永州市七中教师 权
2014年3月14日

活人无数身兼 病家细察探精神。

尽心治病忘劳累 异口同声共赞称。

三 护士精神

手脚洗得净全身 宛如病友一家亲。

铺床清扫除脏物 服务病人特认真。

永州市七中教师 权
2014年3月14日



7. 建立 长效 机制

护理理念、职业观提升

护理服务制度化、规范化

薪酬——外在持之以恒的激励

“将时间还给护士，将护士还给病人”



活动目标

把基础护理**做实**

把专科护理**做精**

推进护理工作**贴近患者、贴近临床、贴近社会**

为患者提供安全、有效、方便、满意的护理！



下一步工作

- 依据各科室的护理工作量配比护士
- 对护士层级管理、同工同酬
- 调整劳务费分配方案、进行绩效考核，完善护理薪酬的三级分配：结合护理危重病人数、值晚夜班数、病人满意度、基础护理工作量来体现优劳优酬
- 加强饮食、合理用药、合理检查的管理
- 继续简化护理文件书写
- 成立陪检队



我们的工作才刚刚起步

要做的还很多很多

敬请各位领导及兄弟医院同仁指导！

■ ■ ■ ■ ■





谢谢



中南大学湘雅医院