



北京大学人民医院
PEKING UNIVERSITY PEOPLE'S HOSPITAL



基础护理试点工作持续发展 面临的挑战及对策

北京大学人民医院

2010.5.6



外科试点病房开展情况

序号	科室名称	床位数	百分比	护士数	百分比
1	乳腺外科	36	4.63	14	4.26
2	神经外科	36	4.63	14	4.26
3	泌尿外科	29	3.73	14	4.26
4	胃肠外科	45	5.79	20	6.08
5	脊柱外科	48	6.17	20	6.08
	合计	167	21.49	77	23.42

外科已开展总床位数**167**张

占外科总床位数的**21.49%**

参与试点工作的总护士数**77**人

占外科总护士数的**23.42%**



外科拟开展

截至2010年6月份
 外科共开展总床位数573张
 占外科总床位数的73.74%
 参与试点工作的总护士数246人
 占外科总护士数的74.79%

序号	科室名称	床位数	占比	护士数	占比
1	创伤骨科病房	50	8.73	20	8.08
2	关节科病房	40	7.00	14	4.26
3	耳鼻喉科病房	32	5.58	13	3.95
4	普外41病房	32	5.58	11	3.34
5	胸外科病房	32	5.58	10	4.86
6	妇科病房	44	7.69	17	5.17
7	产科病房	34	5.93	15	2.74
8	产科病房	34	5.93	29	8.81
9	骨肿瘤科病房	37	6.47	17	5.47
10	肝胆外科病房	53	9.25	22	6.69
	合计	406	52.25	169	51.37

外科拟开展总床位数**406**张

占外科总床位数的**52.25%**

拟参与试点工作的总护士数**169**人

占外科总护士数的**51.37%**



内科试点病房开展情况

序号	科室名称	床位数	百分比	护士数	百分比
1	内科已开展总	173	25.22%	84	23.73%
2	神经内科病房	42	6.12%	19	5.37%
3	综合内科病房	27	3.96%	14	3.67%
4	参与试点工作的总	84	23.73%	84	23.73%
5	心内科16病房	48	7.00%	20	5.65%
	合计	173	25.22%	84	23.73%



内科拟开展

截至2010年6月份
内科共开展总床位数356张
占内科总床位数的53.03%
参与试点工作的总护士数186人
占内科总护士数的52.54%

序号	科室名称	床位	占内科总床位数的	拟参与试点工作的总护士数	占内科总护士数的
1	呼吸内科	183	51.40%	102	54.81%
2	干部病房	41	11.52%	22	11.83%
3	19A/20A病房	32	9.00%	27	14.52%
4	心内50病房	24	6.74%	12	6.45%
5	骨髓移植病房	26	7.30%	21	11.29%
	合计	183	27.81%	102	28.81%



特殊科室试点病房开展情况

序号	特殊科室已开展总床位数	73张	百分比		
1	急诊抢救区	18	11.47	42	14.84
2	占特殊科室总床位数的	35.20%	33.92		
3	参与试点工作的总护士数	161人	8.13		
	合计	73	35.20	161	56.89
	占特殊科室总护士数的	56.89%			



特殊科室拟开

截至2010年6月份
特殊科室共开展总床位数107张
占特殊科室总床位数的56.76%
参与试点工作的总护士数247人
占特殊科室总护士数的87.28%

序号	科室名称	拟开展总床位数	占特殊科室总床位数的%	拟参与试点工作的总护士数	占特殊科室总护士数的%
1	心内监护	12	7.64	21	7.42
2	中心手术室(新院)	22	14.01	65	22.97
	合计	34	21.65	86	30.39

特殊科室拟开展总床位数**34张**
占特殊科室总床位数的**21.65%**
拟参与试点工作的总护士数**86人**
占特殊科室总护士数的**30.39%**



截至2010年6月全院试点病房开展情况

科室	开展 床位数	占全院 总床位数	试点科室 护士数	占全院病区 护士总数
外科	573	36.97%	246	22.26%
内科	356	32.22%	186	16.83%
特殊科室	107	6.87%	247	22.35%
合计	1036	66.50%	679	61.45%



七律

一天使颂

试点病房实施效果评价

时隔一年整，重返人民医院神外科，
再做垂体瘤摘除术，不胜感慨，
荏苒光阴又一年，
感慨万千苦良多。
事无巨细堪仔细，
嘘寒问暖胜亲人。
嫦娥重思人香火，
吴刚抛斧返人寰。
笨嘴拙腮颂天使，
搜尽枯肠凑拙文。

患者：首师大副教授



患者满意度调查汇总（试点后1个月）

共调查住院患者67例

序号	问题	不满意		一般		满意		空		备注
		例次	百分比	例次	百分比	例次	百分比	例次	百分比	
<p>共调查住院患者67名，满意度95.06%（原89.89%）</p> <p>护士为您解释用药的注意事项：95.31%（原89.85%）</p> <p>护士主动巡视：91.04%（原78.33%）</p> <p>护士的服务态度：94.03%（原93.33%）</p> <p>当您需要帮助时，护士的反应：95.52%（原88.14%）</p> <p>您对本病房护士服务的整体评价：100%（原91.38%）</p>										
12	住院期间护士保护隐私的程度					61	100.00%	6		
13	病房环境（卫生、病房内闲杂人员等）	2	2.99%	10	14.93%	55	82.09%			
14	本病房护士长的工作表现			2	3.03%	64	96.97%	1		
15	所接受护理服务的整体评价				0.00%	67	100.00%			
16	医院服务的整体评价			7	10.45%	60	89.55%			
总计（例次）		6		49		1059				
共计1139条目，有效1114条，每种选择的百分比		0.54%		4.40%		95.06%				



患者满意度调查汇总 (试点后3个月)

共调查住院患者满意度55例

序号	问题	不满意		一般		满意		空		备注
		例次	百分比	例次	百分比	例次	百分比	例次	百分比	
1	共调查住院患者55名，满意率97.64% (原89.89%)									
2	本病房护士技术操作：98.18% (原89.85%)									
3	护士为您解释用药的注意事项：98.18% (原89.85%)									
4	护士主动巡视您的次数									
				1	1.82%	54	98.18%	0		
5	护士的服务态度									
				1	1.82%	54	98.18%	0		
6	当您提出需要帮助时，护士的反应									
				1	1.82%	54	98.18%	0		
7	住院期间护士对您的称呼									
				1	1.82%	54	98.18%	0		
8	您对本病房护士服务的整体评价：98.18% (原91.38%)									
9	您对护士长的满意程度									
				1	1.82%	54	98.18%	0		
10	您对本病房护理服务的整体评价			1	1.82%	54	98.18%	0		
共550条，有效550条		3		10		537				
		0.55%		1.82%		97.64%				



试点前后患者满意度调查结果比较

项目	试点前	试点后1个月	试点后3个月
护士为您解释用药的注意事项	89.85%	95.31%	98.18%
护士主动巡视	78.33%	91.04%	98.18%
护士的服务态度	93.33%	94.03%	96.36%
当您需要帮助时，护士的反应	88.14%	95.52%	98.18%
总满意率	89.89%	95.06%	97.64%



试点病房受表扬情况

科 室	表 扬		增长率 (%)
	2009(1-4月)	2010(1-4月)	
乳腺外科病房	22	52	136.36
神经外科病房	20	32	60.00
泌尿外科病房	8	16	100.00
肾内科病房	7	8	14.29
神经内科病房	24	25	4.17
胃肠外科病房	19	21	10.53
骨髓移植病房	5	22	340.00

表扬形式包括：出院征求意见表、锦旗、表扬信、字画、网站、触摸屏、诗歌等



护士满意度调查（试点后1个月）

共调查39名护士

序号	问题	非常不满意	不满意	一般	满意	非常满意	备注		
	试点病房参与满意度调查护士共39名，								
	总满意率：一般17.09%，满意级以上73.93%，共91.02%								
1	对护理模式满意程度								
2	对工作量的满意程度								
3	对班次安排的满意程度								
4	对目前工作的总体评价								
5	目前工作的总体评价	3	7.69%	11	28.21%	21	53.85%	4	10.26%
总计（例次）		1	15	44	130	44			
共计234条目，每种选择的百分比		0.43%	3.85%	17.09%	55.13%	18.80%			



护士满意度调查（试点后3个月）

共调查39名护士

试点病房参与满意度调查护士共39名，

总满意率：一般14.10%，满意级以上85.05%，共99.15%（原91.02%）

对护理模式满意程度：一般为20.51%，满意及以上79.49%，共100%（原89.74%）

对工作量的满意程度：一般为23.08%，满意及以上74.36%，共97.44%（原84.62%）

对班次安排的满意程度：一般为12.82%，满意及以上87.18%，共100%（原92.31%）

对目前工作的总体评价：一般为10.26%，满意及以上87.18%，共97.44%（原92.31%）

共计234条目，每种选择的百分比

序号	问题	试点病房参与满意度调查护士共39名，					备注
		非常不满意 次 百分比	不满意 次 百分比	一般 次 百分比	满意 次 百分比	非常满意 次 百分比	
1	现行护理模式	0	0	8	23	8	
		0	0	20.51%	58.97%	20.52%	
对护理模式满意程度：一般为20.51%，满意及以上79.49%，共100%（原89.74%）							
3	病房护理管理	0	4	25	10	10	
		0	10.26%	64.10%	25.64%		
对工作量的满意程度：一般为23.08%，满意及以上74.36%，共97.44%（原84.62%）							
4	班次安排	0	0	5	23	9	
		0	0	12.82%	64.10%	23.08%	
对班次安排的满意程度：一般为12.82%，满意及以上87.18%，共100%（原92.31%）							
6	目前工作的总体评价	0	2	27	7	7	
		0	5.56%	10.26%	69.23%	17.95%	
对目前工作的总体评价：一般为10.26%，满意及以上87.18%，共97.44%（原92.31%）							
总计（例次）		2	33	147	52		
共计234条目，每种选择的百分比		0.85%	14.10%	62.82%	22.22%		



医生满意度调查（试点后1个月）

共调查医生24名

序号	问题	非常不满意		不满意		一般		满意		非常满意		备注
		例次	百分比	例次	百分比	例次	百分比	例次	百分比	例次	百分比	
1	您对目前护理工作态度的满意程度	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	13	54.17%	11	45.83%	
2	您对护理人员协助您工作的满意程度	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	10	41.67%	14	58.33%	
3	您对目前护士做基础护理的满意程度	0	0.00%	0	0.00%	2	8.33%	10	41.67%	12	50.00%	
总计（例次）						4		30		38		
共计72条目，每种选择的百分比						5.56%		41.67%		52.78%		

**试点病房参与调查的医生共24名，
满意率94.45%**



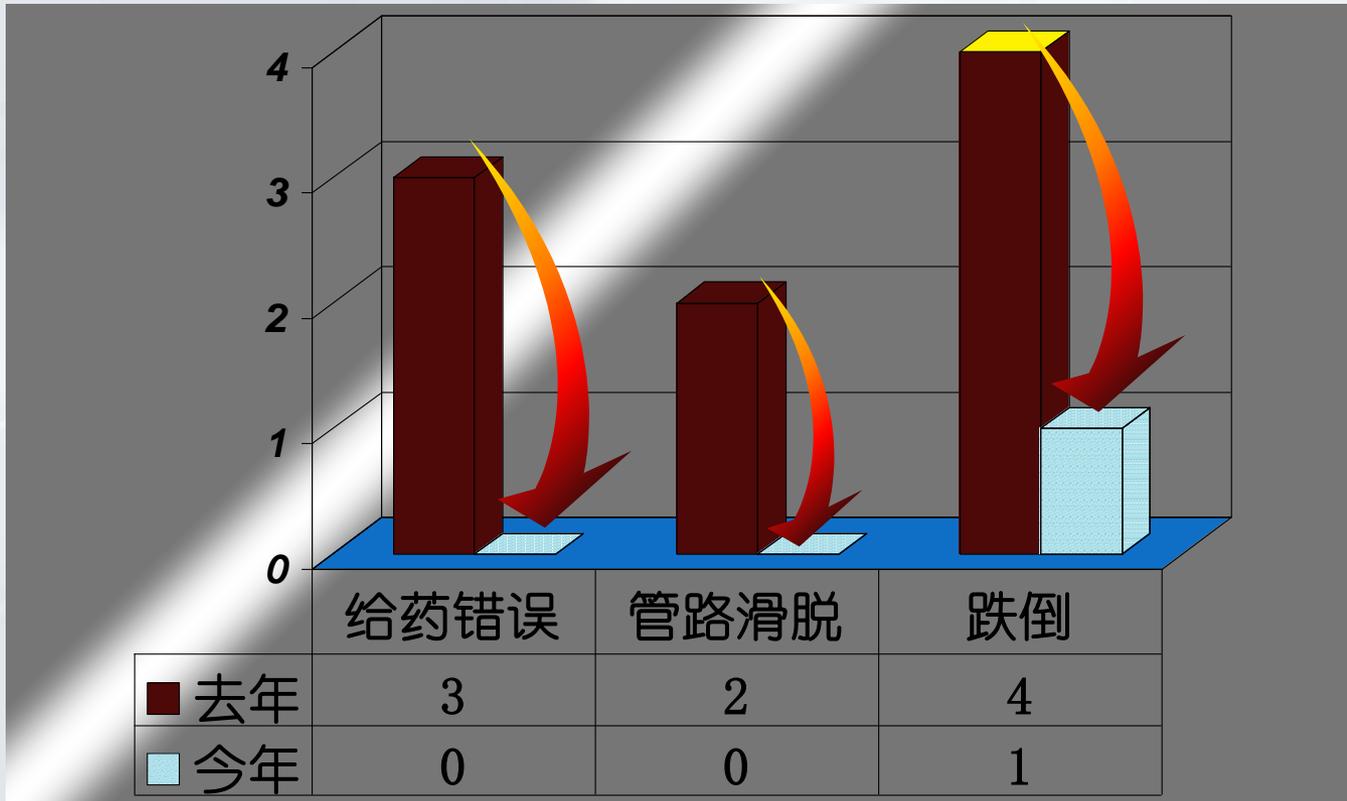
医生满意度调查（试点后3个月）

共调查医生24名												
序号	问题	非常不满意		不满意		一般		满意		非常满意		备注
		例次	百分比	例次	百分比	例次	百分比	例次	百分比	例次	百分比	
1	您对目前护理工作方式的满意程度	1	4.17%	1	4.17%	1	4.17%	11	45.83%	11	45.83%	
2	您对护理人员协助您工作的满意程度							12	50.00%	12	50.00%	
3	您对目前护士做基础护理的满意程度			2	8.33%			11	45.83%	11	45.83%	
总计（例次）				3		1		34		34		
共计72条目，每种选择的百分比				4.17%		1.39%		47.22%		47.22%		

**试点病房参与调查的医生共24名，
满意率94.45%**



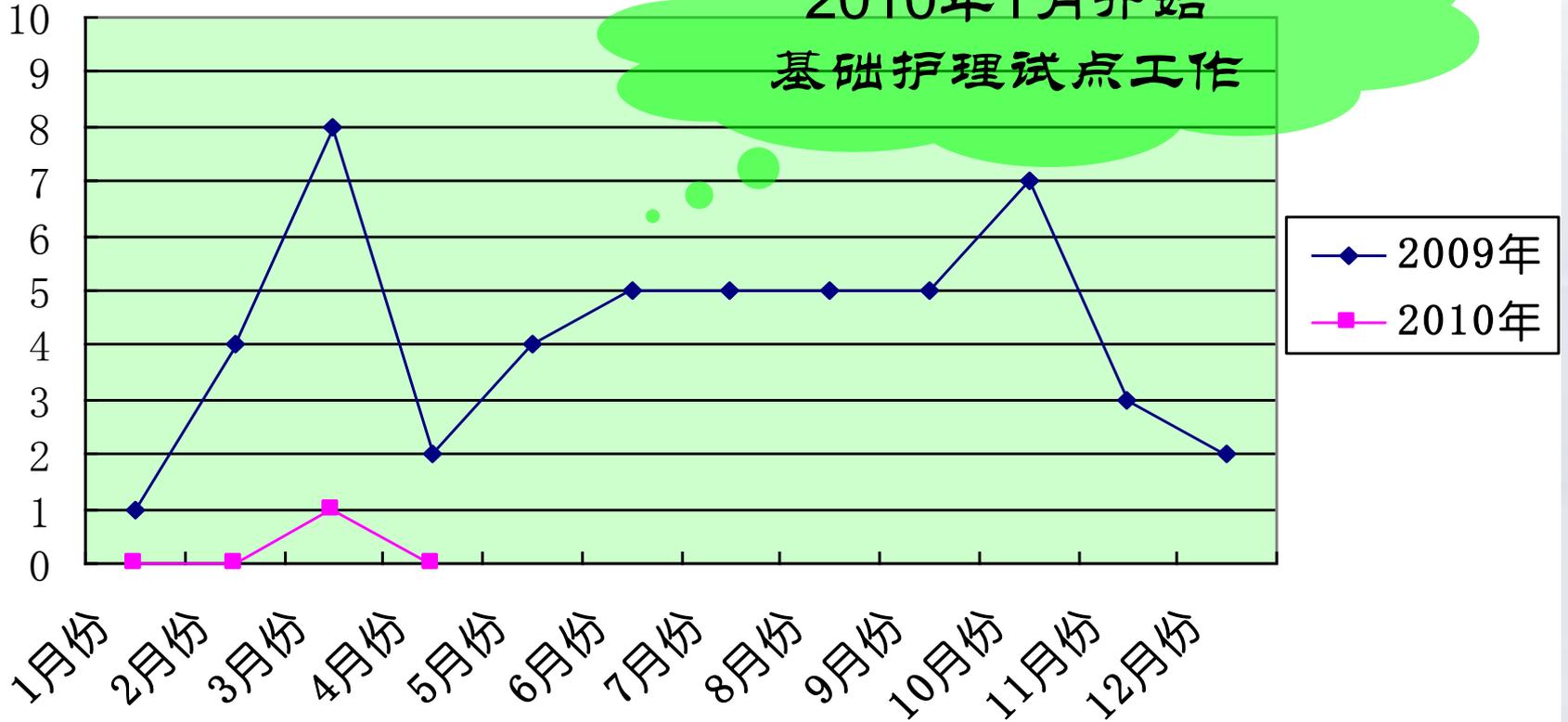
护理不良事件发生数同期比较





2009年与2010年试点病房护理不良事件对比

例数



2010年1月开始
基础护理试点工作



试点病房生活护理实施情况

序号	护理项目	实施情况	
1	整理床单位	完全到位	
2	面部清洁和梳头	完全到位	
3	口腔护理		有差距
4	会阴护理	完全到位	
5	足部清洁	完全到位	
6	协助病人进食/水		有差距
7	协助病人翻身及有效咳痰	完全到位	
8	协助病人床上移动	完全到位	
9	压疮预防及护理	完全到位	
10	失禁护理	完全到位	
11	床上使用便器		有差距
12	留置尿管的护理	完全到位	
13	温水擦浴	完全到位	
14	协助更衣	完全到位	
15	床上洗头	完全到位	
16	指/趾甲护理	完全到位	
17	安全管理	完全到位	
合计（百分比）		14（82.35%）	3（17.65%）

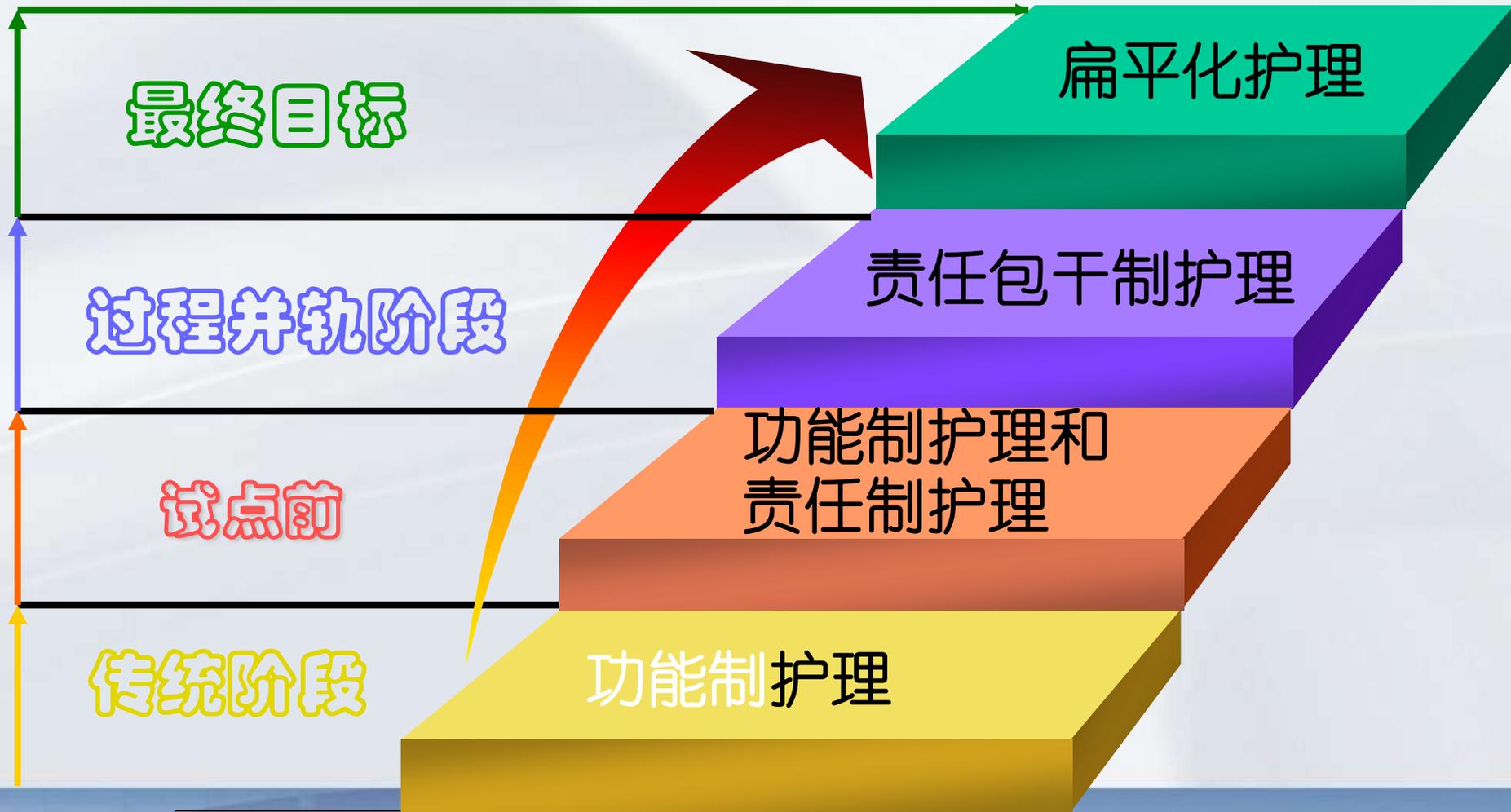
及时协助部分自理病人漱口有欠缺

及时协助部分自理病人进餐有欠缺

及时协助部分自理病人递送便器有欠缺



如何转变护理模式





如何配置人力资源

配置依据

- 疾病谱
- 病情的严重程度
- 工作量
- 护理人员的素质
- 护理单元的大小
- 管理水平



2009年护士病事假情况

月份	实际工作日	请假人数	当月病事假总天数
1	20	35人	700
2	17	45人	765
3	22	41人+1人病假10天	912
4	21	46人	846
5	21	46人	846
6	22	39人+1人病假9天	867
7	23	38人	891
8	21	41人	861
9	22	37人	814
10	18	34人38人+1人病假5天	617
11	21	39人38人+1人病假4天	823
12	23	42人38人+1人病假17天	983
合计	249		9877

平均缺编护士数（因病事假）为
 护士请假总天数/实际工作日
 =9877/249
 =39.67≈40人



对策

- ▶ 建立护士库（补充病事假）
护士请假总天数/实际工作日
- ▶ 人力资源配备（实际在岗人数）
计算工时数/8小时=应配备的护士数



试点病房工作量概况

科室	床位数	护士数	床护比	责任小组护士数比患者数	补充护士数	床位使用率	平均住院日	一级护理	二级护理
乳腺外科	35	14	0.40	3: 17-18	1	107.60	7.30	3.23	28.66
神经外科	15	12	0.80	4: 15	3	95.40	14.20	5.62	8.82
*泌尿外科	29	14	0.48	3: 14-15	0	87.70	11.30	0.68	24.67
*肾内科	27	14	0.52	3: 13-14	0	106.30	10.70	2.39	23.50
神经内科	42	19	0.45	3: 14	1	99.30	16.30	3.97	34.16
胃肠外科	45	20	0.44	3: 15	0	94.60	10.30	3.70	38.20
脊柱外科	42	17	0.40	3: 14	1	89.00	15.60	9.53	25.27
血液25病房	28	18	0.64	3: 14	0	108.50	15.80	1.18	27.46
综合内科	28	13	0.46	1: 7	0	95.00	16.00	6.96	20.46

注：肾移植术后病人的特级护理由泌尿外科病房护士承担
院内床旁血滤和腹膜透析工作由肾内科护士承担



如何评价基础护理试点工作

- 将“以病人为中心”的护理理念和人文关怀融入到对病人的护理服务中（在保证治疗性护理的前提下，提供满意的服务）
- 做好基础护理，回归护理本位（把护士该做的事情做好）
- 陪而不护是理念，但不是考核指标（病人隐私问题、家属有尽孝需求）
- 评价内容“易简不易繁”



患者对护理服务需求调查

您对护理服务的满意度

以下问题是调查您对该病区护理服务的满意程度，请您在相应的□ 或数字下划“√”（单选）

1	您的护理级别是	<input type="checkbox"/> 一级护理	<input type="checkbox"/> 二级护理	<input type="checkbox"/> 三级护理	<input type="checkbox"/> 不知道					
2	您是否知道您的责任护士是谁?	<input type="checkbox"/> 知道	<input type="checkbox"/> 不知道							
3	您希望谁为您做生活护理?	您希望谁为您做生活护理?								
4	您希望护士为您做哪些生活护理?	<input type="checkbox"/> 洗脸	<input type="checkbox"/> 洗手	<input type="checkbox"/> 扫床	<input type="checkbox"/> 洗头	<input type="checkbox"/> 口腔护理	<input type="checkbox"/> 擦身	<input type="checkbox"/> 会阴擦洗	<input type="checkbox"/> 剪指/趾甲	<input type="checkbox"/> 洗脚
5	护士为您做了哪些生活护理	调查4个试点病房共55名患者								
6	护士每次为您操作时	护士25.45%， 患者自己25.45%								
7	护士为您提供的生活护理	家属25.45%， 护工1.82%								
8	本病房护士的技术操作	护士和家属12.73%， 护士和患者自己5.46%								
9	护士为您解释用药时	家属和患者自己3.64%								
10	护士主动巡视您的次数									
11	护士的服务态度	5	4	3	2	1				
12	当您提出需要帮助时，护士的反应	5	4	3	2	1				
13	住院期间护士对您的称呼	5	4	3	2	1				
14	病房环境（卫生、病房内闲杂人员等）	5	4	3	2	1				
16	您对本病房护理服务的整体评价	5	4	3	2	1				



患者对护理服务需求调查

项 目	您希望护士为 您做哪些生活护理？ (%)	护士为 您做了哪些生活护理？ (%)
洗脸	21.8	43.6
洗手	20.0	72.7
扫床	89.1	96.4
洗头	7.3	18.2
口腔护理	12.7	20.0
擦身	14.5	18.2
会阴擦洗	16.4	27.3
剪指 / 趾甲	10.9	21.8
洗脚	7.3	18.2



如何进行垂直管理

- 提高认识，达到共识
- 征求科室主任意见
- 护理组织架构
- 绩效考核标准（工效挂钩）
- 科室近3年奖金发放情况
- 测算临床科室护士奖金



- 可操作
- 可持续
- 可拓展
- 可复制
- 防回潮
- 重实效
- 建模式