

优质护理服务 可持续发展的实践经验



浙江大学医学院附属第二医院

陈正英

2011年2月全院推广优质护理

理念
转变

体制
变革

品质
提升

一
把
手
工
程



核心价值观

患者与服务对象至上

使命

科技创新 服务大众 引领未来

服务理念

精湛演绎技术 关爱体现服务

愿景

具有鲜明学科特色的国际品牌医院

创建于**1869**年



■ 第一批卫生部国家临床重点专科：**专科护理、骨科**

■ 职工总数：**3500**人

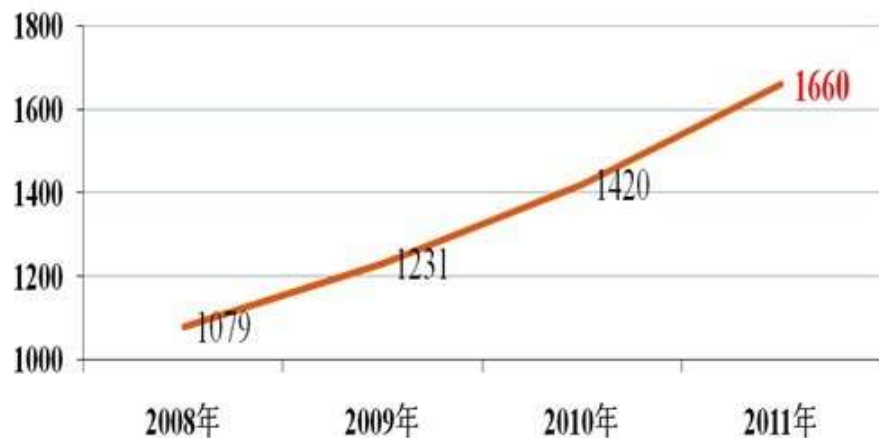
➤ 护理团队

■ 护 士：**1660**名

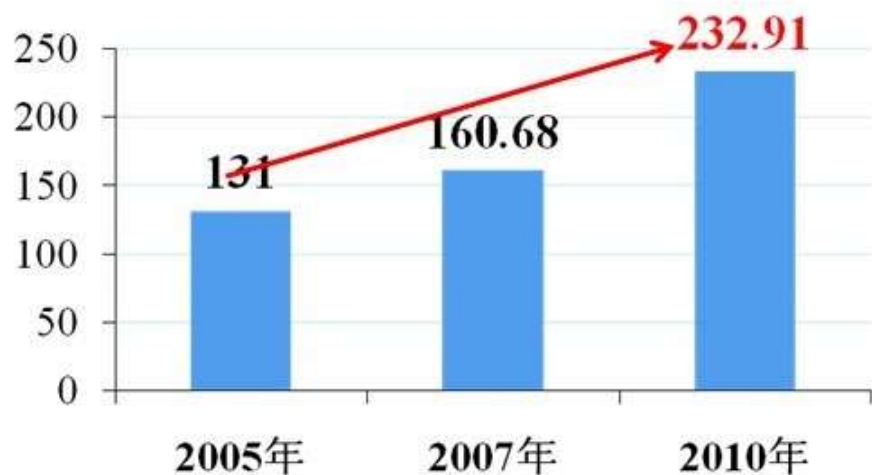
■ 硕士**7**名；硕士生导师**6**名

■ 本科**1097**名，占**66.1**%；大专**361**名，占**21.7**%

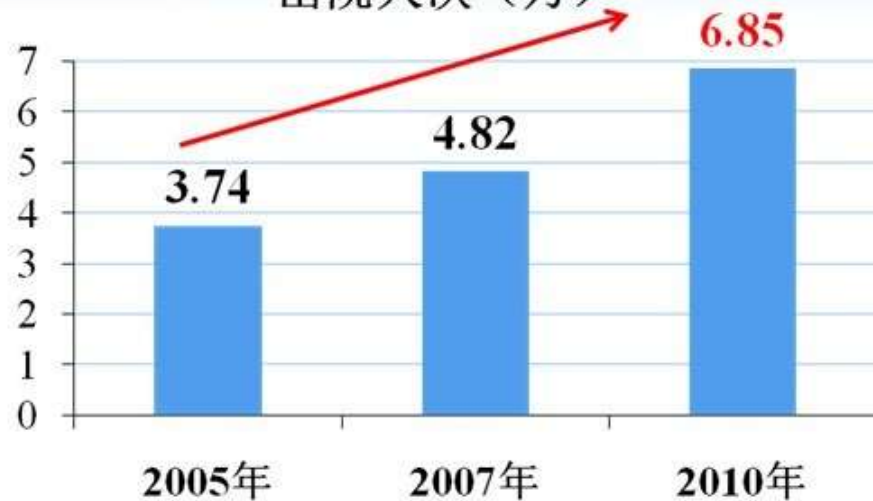
增加护士人数



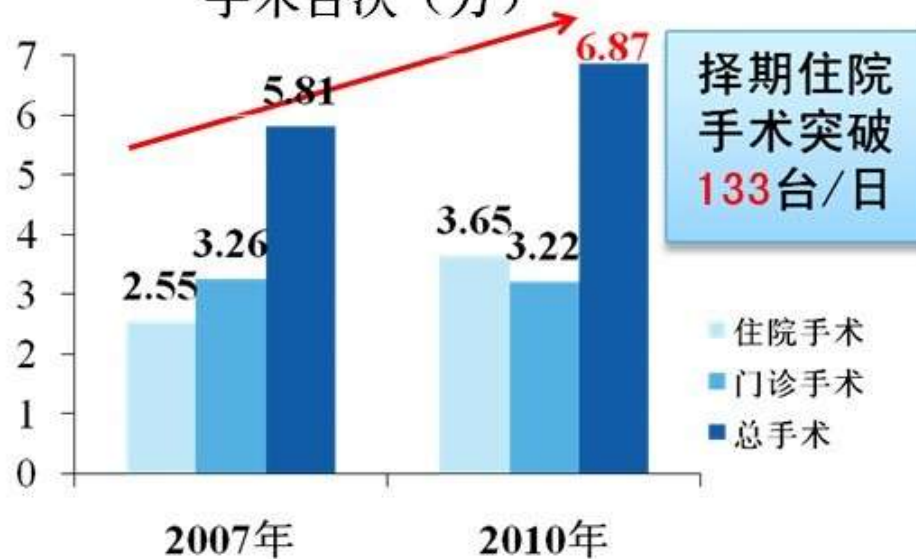
门急诊人数 (万)



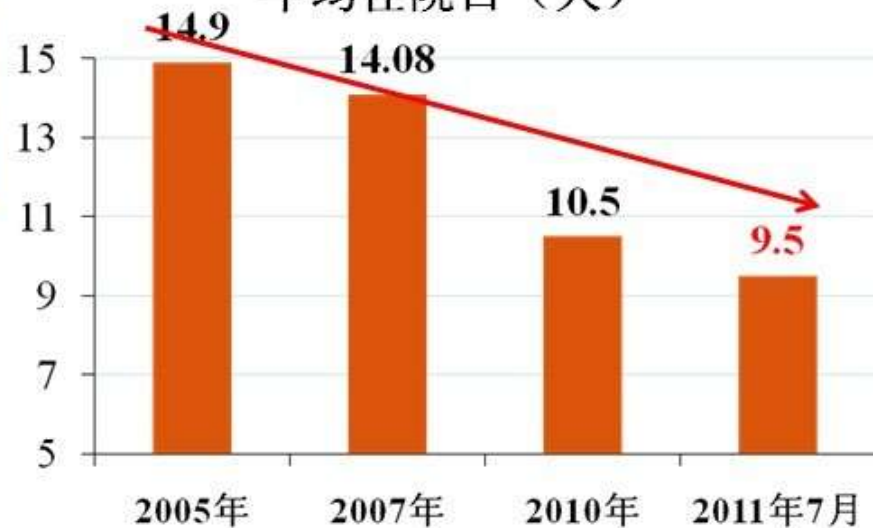
出院人次 (万)



手术台次 (万)



平均住院日 (天)

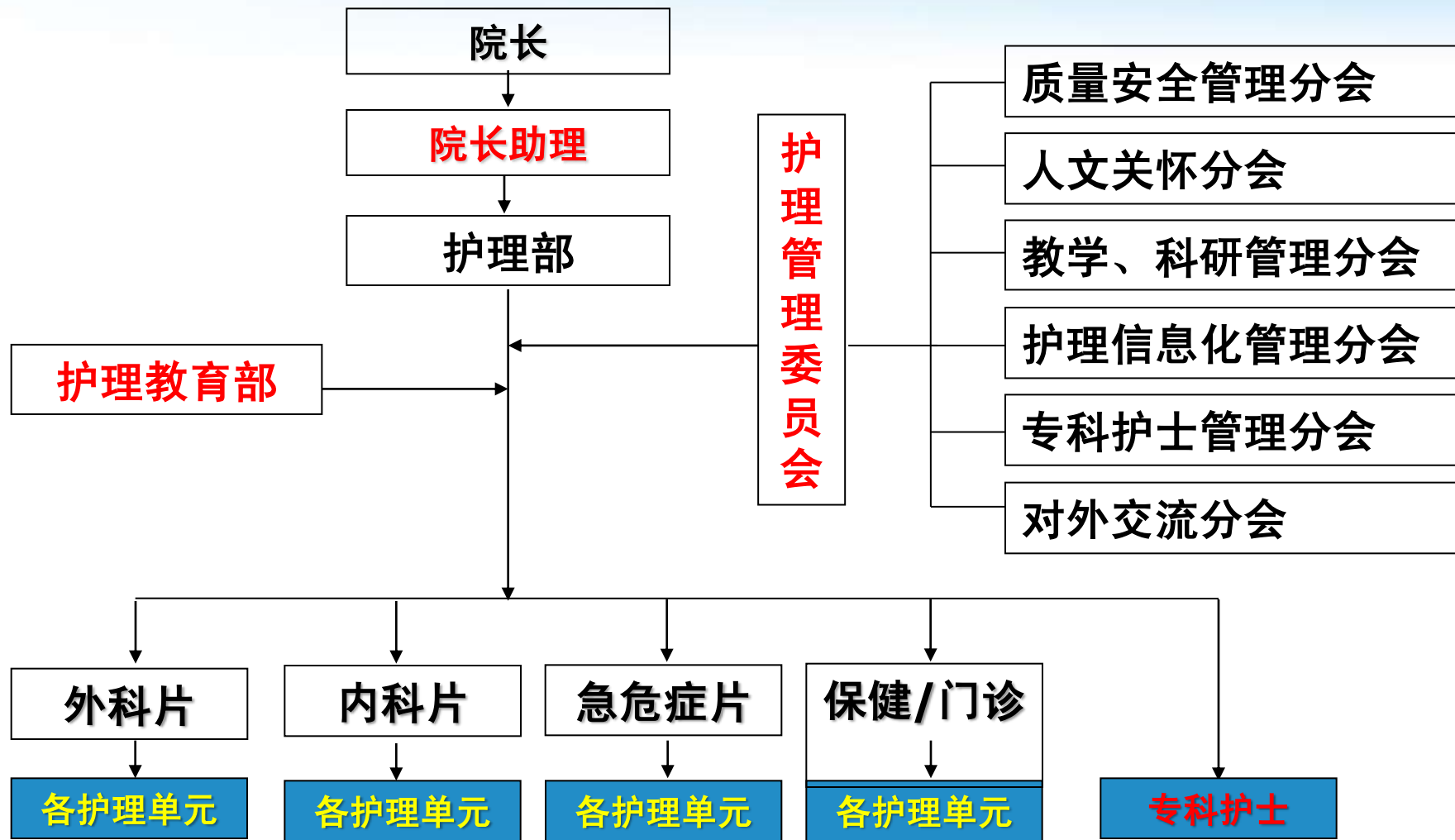


浙医二院和UCLA合作项目作为2011年1月19日上午8时，CCTV1《朝闻天下》胡锦涛总书记访美新闻的背景：**中美科技交流与合作“全多高宽”**



“我们有一支优秀的护理团队”

护理团队可持续发展 | 护理组织架构





IV TEAM

专职专科护士: 5名
病区专科护士: 52名

糖尿病专科护士

专职专科护士: 2名
病区专科护士: 50名

专科护士 团队

伤口/造口专科护士

专职专科护士: 3名
病区专科护士: 50名

疼痛管理专科护士

专职专科APS护士 1名
病区专科护士 27名



专科护理发展

提供患者**优质服务**

提高**专业服务能力**

提升**职业价值感**

81%的护士期望
有专科护士的背
景，为病人更好
的服务

专科联合会诊解决护理疑难问题



预约会诊实现信息化管理



女，71岁，糖尿病史5年，7.7
输注马斯平时外渗致左内踝
坏死



10.7三个专科会诊探讨



11.30愈合



是浙江省拥有专科护士培训基地最多的医院

基地名称	2010年培养 专科护士人数	2011年计划培养 专科护士人数
成人ICU专科基地	11	12
急诊急救专科基地	12	12
肿瘤专科基地	10	10
糖尿病专科基地	28	30
总计	61	64



浙醫二院

护理团队可持续发展 | 提升护理管理能力

向优秀医院质量管理团队学习

- 不是一个人而是整个一家医院
- 两月互访制，指导与需求同步
- 深度合作，基线评估-专项培训-追踪改进

“海峡两岸医院管理合作典范！”

浙江要学习万芳医院先进的管理模式和社区健康管理经验，深入推进浙医二院和万芳医院的姐妹医院合作关系，进一步推动浙台医学领域的交流合作。

—摘自2011.5.31浙江日报

2011年5月27日赵洪祝书记率省代表团考察台北医院和社区



长期国际护理合作项目

- 美国加州大学洛杉矶分校 2009.12——至今
- 美国上州医学院 2008.1——至今
- 台湾万芳医院 2009.12——至今
- 美国APU护理学院 2009.10——至今
- 美国北奥斯汀医学中心 2010.09——至今

□ 2008年-2011年出国学习交流**49**人次

- 护理部主任：**6**人次
- 护士长：**35**人次
- 护理骨干：**8**人次

□ 台湾万方医院长期合作

- 护士长
- 护理骨干
- 已有**16**名护士赴台学习

护理团队可持续发展 | 提升临床护士服务能力



分层培训

		N4	专科/专业领域护理+研究+教学+管理
		N3	专业护理（科室/科片）+重症护理+教学+实证护理
		N2	专业护理（科室/科片）+重症护理
	N1	部分基础护理+独立执行一般病人护理	
N0		岗前培训+基础护理	

分岗使用

- 专业发展
- 个人发展

人尽其才 才尽其用

护理团队可持续发展 | 提升护理科研能力



《中华护理杂志》

2008-2010年连续三年蝉联全国
医疗机构**第一**

近3年科研经费：**100**余万

- 近4年共发表SCI论文14篇，
总IF > 23

年度医院支
持学术经费：
50余万

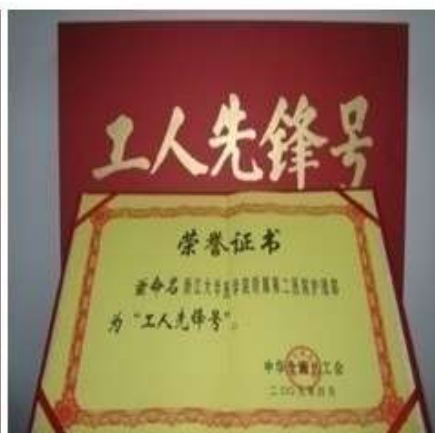
2011年护理继续教育项目：5项

名 称	类别
麻醉一体化的恢复室质量管理体系建设	国家级
急救护理新概念与急诊模拟急救培训	国家级
“卒中单元”护理与康复学习班	国家级
手术室、供应室护理质量一体化管理体系的建立与保障	国家级
经外周插管的中心静脉置管（PICC）	国家级

优秀护理团队 | 护理团队成绩



- 2007年，荣获全国卫生系统护士岗位技能竞赛铜牌
- 2008年，荣获浙江省护理岗位技能竞赛金牌
- 2009年，护理团队荣获“全国巾帼文明岗”称号
- 2009年，护理团队荣获“全国工人先锋号”称号
- 2011年，手术室护理团队荣获“全国工人先锋号”称号



优秀护理团队 | 优质服务发展



■ 2011年，荣获“2010年度
全国卫生系统优质护理服
务考核优秀医院”称号

■ 2010年，荣获浙江省唯一一家
国家临床重点专科护理专业项
目医院，获项目经费800万

■ 2011年全国77所医院（卫生部72所重点联
系医院、40所国家临床重点专科护理专业
项目医院，共计77所）护理服务满意度调
查，我院取得省内第1、全国第8的好成绩



以治疗为主的护理模式



以病人评估为基础的整体责任制

- 评估形式（PDCA）
 - 入院评估
 - 再评估
- 内容：生理、心理、社会
- 成效：全面了解病人需求，提供个体化的护理服务

护理电子病历

- 结构式的电子病历
- 成效：
 - 极大地减少护士书写时间
 - 为系统化护理体系的建立提供依据

健康教育资源中心

- 建立评估体系
- 为病人提供系统的健康教育

落实整体责任制

■ 举措：

- 每位护士分管**6-8**位病人
- 增加夜班人员的配备
- 相对固定的白班制
- **Attending**护理模式
- 按需排班：**8小时、10小时、12小时**等

全院排班、床位实时动态查询

■ 成效：**连续、全程、确保病人安全**

弹性排班

术前准备中心
(上午高峰时间)

人力资源共享

随访中心

麻醉复苏室

- 根据手术流程弹性排班，**9:30~21:00**，并根据实际情况适当延迟。排班时不同年资护士搭配，确保病人安全。原则上每**10**台手术安排**1**名护士。
- 第**1**位责任护士**9:30**上班，因**11:00-11:30**为首台手术结束高峰，此时段安排**3**名护士。

以病人为中心，有效
使用人力资源

优质护理可持续发展 | 以病人为中心，优化排班模式



特殊时期上班管理制度

- 目的：避免职业生涯中断，缓解人力资源
- 对象：孕期、哺乳期护士
- 举措
 - 免夜班
 - 合适岗位
 - 短时上班
- 保障：根据实际工作时间计算出勤日，发放工资和奖金
- 成效：2011年1-6月17人申请短时上班，11人申请免做夜班，占孕产假人员的24%

护士机动库

- 目的：满足护理人力资源的临时需求
- 组成：内科、外科、急危重症科片护士组成
- 标准：工作2年以上，每年调整
- 原则：工作流程和性质相似的优先
- 培训：工作流程和技能

提供护士平台
满足病人需求

优质护理可持续发展 | 医护奖金分开的绩效考核管理方式



向高强度、高风险岗位倾斜，向夜班护士倾斜

绩

分层分
岗考核

季度
考核

年度
考核

效

同工同酬
倾斜临床

奖金考
核指标

增设夜
班奖金

- 护理风险
- 护理质量
- 工作强度
- 护理满意度

每年医院护理费中调拨**300余万**，作为护理部经费，由
护理部统筹支配

- 临床一线护士奖金从2009年到2010年人均增幅**20.2%**
- 夜班津贴增幅**100~137.5%**

某护士，外科，工作3年，6个夜班/月

➤ 优质护理前

- 奖金：3000元
- 夜班津贴：60*6=360元
- 总计：3360元

➤ 优质护理后

- 奖金：3000*120%=3600元
- 夜班津贴：140*6=840元
- 总计：4440元

奖金和夜班津贴增加1080元/月

2010～2011年新增：

- 辅助护理岗位人员38名
- 楼层秘书32名（计划40名）
- 医院聘用护理员112名，医院年度投入400万

引进专业保洁公司

全院推广5S活动



营造安全、舒
适的住院环境



PIVAS全院配送

减少临床护士工作量，使
护士有更多时间服务患者



药物分包机



网络信息追踪，全院全时段血液配送



优质护理可持续发展 | 全方位支持——物流管理系统



目的：使护士安心工作，避免“跑外差”



浙医二院后勤物资管理系统

工号:

密码:

登陆

离开

浙江大学医学院附属第二医院后勤物资管理系统

王华, 欢迎您! 修改密码 退出

0 件物资 ¥0.00 查看购物车

服务说明 | 物流中心 | 常规物资 | 订购物资 | 自定义物资 | 维修流程 | 我的帐户 | 申请历史 | 管理中心 | 完善资料 | 退出系统

物资中心

搜索 品名、品牌、规格、物资编码部分即可

搜索

二级菜单

- 办公用品(1080)
- 防护用品(448)
- 清洁日用(600)
- 维修材料(1506)
- 其他材料(2)

热门申请

- 54049 擦手纸
- 52505 垃圾筒
- 49847 卫生纸
- 47690 洗衣粉
- 47699 洗手液
- 58066 小A4复印纸
- 53660 一次性纸杯
- 58030 A4复印纸
- 47817 电池
- 52504 垃圾筒

申请历史

- 47977 证件卡
- 49847 卫生纸
- 58030 A4复印纸

首页 >> 物资中心

分类: 办公用品 防护用品 清洁日用 维修材料 其他材料

挑选: 常规物资 订购物资

3000 件物资物资

1 2 3 4 ... 94 >

排序: 默认排序



49847 卫生纸

类别: 常规物资
品牌: 真真
规格: 60g/卷
单位: 卷

¥0.94



53660 一次性纸杯

类别: 常规物资
品牌: 得力
规格: BA 50只/箱
单位: 箱

¥0.14



53205 长尾票夹

类别: 常规物资
品牌: 得力
规格: 8556 80只/盒
单位: 盒

¥7.22



63149 固本胶

类别: 常规物资
品牌: 德中
规格: 6021
单位: 支

¥0.90

“后勤物资管理系统”像“淘宝网”，各临床科室只需在网上申领后，即有专人送货上门

- 全院**抢救车标配**
- **除颤仪**标准化管理
- 抢救车完好使用率达到**100%**

抢救车药品物品标准配置目录



优质护理可持续发展 | 全方位支持——CT等候区

提供所有**CT**检查病人检查前后的护理，确保患者安全





检查网络
预约
零等候



门诊系统



护理电子
病历

把时间还给护士，把护士还给病人

PDA



移动PC



二级
护理站





网络预约
电话预约
诊间预约
转诊预约



- 本专科病区优先，在本专科病床已满的情况下，根据“专业、地源相近”的原则安排至相应的病区。
- “急诊第一，危特重症优先，预约主导”的原则
- 完善术前准备
- 已有17个病区开展，全院平均住院日下降1.18天。



- 建立“**出院随访中心**”，统一管理全院随访工作
- “**出院随访管理系统**”——即时记录，随时搜索，每月统计分析
- 随访率从**30%**提高到**90%**，每月随访病人**5000**余例
- 出院病人满意度调查

服务延伸



出院随访中心



出院随访管理系

浙医二院出院随访卡

让爱延续

患者与服务对象至上

住院号: _____ (来电时请提供此住院号)

随访中心联系电话: 87784725 87784726

工作时间: 周一至周五8:00至17:00 (节假日除外)

浙医二院出院随访卡

为了更好地维护并促进您的健康，出院后将我们将继续关注您的身体状况并提供健康指导，请您在住院科室预留有效的联系电话和地址，以方便我们联系。我们将会在您出院后2周左右对您进行随访。

您的健康是我们最大的心愿!

温暖服务，细节体现关爱

- 手术病人送到手术室术前术后病房，手术室护士做好**细微服务**，披上小背心，穿上手术室长袍（冬季用已加温的长袍），在悠扬、舒缓的音乐声中做好术前准备、等待手术。
- 病人送入手术间，巡回护士问候、接待、核查病人，妥善安置，病人手术体位舒适，做好皮肤护理。
- 手术结束，巡回护士、洗手护士擦干净病人切口周围的血迹，整理所有管道，穿好衣裤，送离手术间。

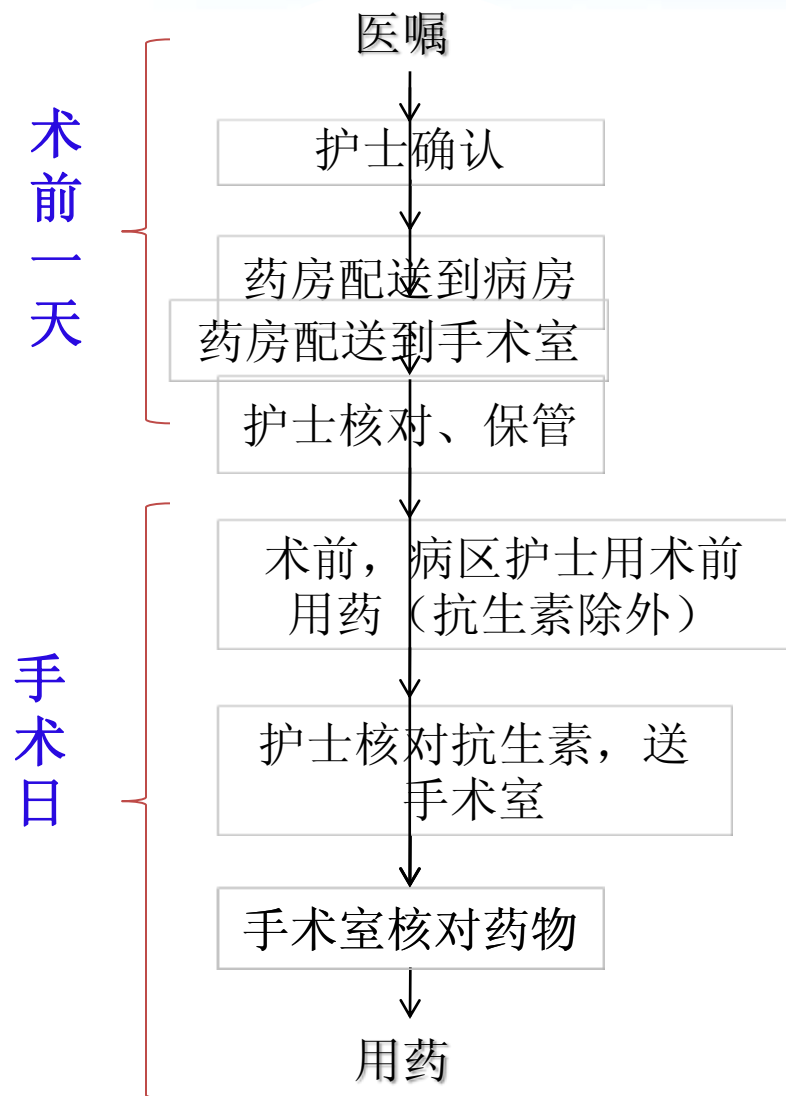


改革手术用药流程, 服务临床与病人

简化流程→提高效率

减少环节→提高药品安全

手术室用药→提高病人安全



“时间就是生命”

各项抢救技术
相关物品
打包定点分类
管理

- 缩短抢救物品准备时间
- 减少取物频次
- 方便清点（备标配单）



- 提高抢救成功率



生命绿色通道

■年急诊量达**10万**

■急诊抢救成功率**98-99%**

分诊台24小时
常态准备
“绿色通道卡”

预检护士刷卡
登记

收费处自动
挂账

绿色通道
与病情
无缝连接




就诊卡号:	费用类型:	费用性质:
身份证号:	身份证号:	病案号:
*姓: 名: (无姓氏)	*性别: (不译)	*出生日期: (2000/01/01) 年龄: (不译)
*联系电话: (无联系电话)	*所在省份: (不译)	*职业: (不译)
*联系地址: (无联系地址)	*联系地址: (不译)	*联系地址: (不译)
血型:	血型:	血型:
国籍:	省份:	出生地:
民族:	婚姻:	医保卡号:
工作单位:	联系地址:	
联系人:	关系:	密码: *****

一切服务临床



每天常规两次下收下发到临床
紧急配送随叫随到
所有物品小包装发放



- 接收了全院自备器械的集中处理
- 为特殊科室提供了专用的无菌抢救物品
- 为临床特殊科室建立专项服务：如气切纱布、无纺气切垫布、**PICC**穿刺点小纱布，减少敷料棉絮对伤口的刺激，特别是无纺气切垫布可防止痰液渗漏，切切实实为病人安全舒适考虑，体现人性化关怀服务。



手-供一体化集中管理

专业器械清洗、管理、配送

合理利用资源，减轻手术室
护理人员负担

加快手术周转、衔接更顺畅



为了配合手术室8点30分能准时开刀，实行**弹性排班制**，由原来的早上7点提前至6点15分，保证手术能顺利进行。晚上为了加快手术器械的周转，由原来的下午6点延迟到10点30分。**使手术室护士彻底告别了清洗手术器械的时代，有更多的时间服务于病人。**

患者满意度不断提高
护士的锦旗越来越多



感谢信感谢信纷
至沓来



- 1-6月共收到锦旗和表扬信600多件，与去年同期相比增长36%；
- 其中表扬护士的达160多件，与去年同期相比增长75.6%。





赞美声不绝于耳

◆“谢谢你们，是你们让我这么快就好了，多亏了你们！”

- 75岁的王校珍老人，因胆囊术后伤口愈合欠佳住院治疗，经伤口专职专科护士及病区伤口专科护士想尽各种办法帮助病人促进伤口愈合，糖尿病专科护士做好病人宣教，责任护士的关心及生活照顾，使老人提前康复出院。

◆“谢谢你们，没有你们的耐心的指导和鼓励，我不会恢复的那么快的，真的太谢谢你们了，这次住院我终身难忘。”

- 张阿姨，因胆总管结石诱发胰腺炎做了“胆总管切开取石加T字管引流术”，经精心护理，康复出院，她的女儿还感激地说“我妈妈住过很多医院，每次总嫌护士这里没做好，那里没做好，这次她很满意。”



值！ 看着病人在我们的搀扶和鼓励下站了起来，展现开心的笑容；看着病人在我们的指导与帮助下把痰咳了出来，舒服地舒了一口气；看着病人舒适地躺在干净整洁的床上，露出满意的表情；看着病人在我们的协助和护理下，一天一天地好起来，能觉得不值吗？”朴实的语言表达了护士最真挚的情感。



工作实效 | 员工满意——医生满意

开展优质护理后护士工作更加细了，安全隐患能及时发现和处理，有效缩短了平均住院日！

——神经内科主任

科室开展了跟医查房，对患者的病情更了解了，我们医生也更放心了，有效的减少了并发症。

——CCU医生

优质护理开展以来，我们科室的医护配合更加默契，护患、医患关系更为和谐，患者及家属的满意度也明显提高，我们将不断推进优质护理服务的持续发展，今后的护理工作一定会更好更强！

——普外科一病区主任

医生满意度 (%)



医护合作
共同努力



卫生部领导给予我院高度评价并寄予厚望



2011年5月19日，卫生部马晓伟副部长莅临指导，对优质护理改革成效及精细化管理表示了充分肯定，认为先进的管理经验和做法可以在全国推广。



卫生部医政司郭燕红副司长、中国医院协会的陈晓红副会长、卫生部医院管理研究所么莉主任莅临指导





优质护理推广

派驻专家长期支援

- 慈溪市红十字会医院
- 衢江区人民医院
- 贵州省湄潭人民医院

合作医院远程培训

- 2011年已培训5期
- 48家协作医院**7499**名学员参加



参观进修，同道交流

优质护理以来接待来自全国**25**个省市的参观人员**641**人次，进修人员**301**人次。



协力推进优质护理
深入开展医院改革
致力提升医院品质
切实做好患者服务

谢谢聆听！