



变革中的宣医护理

首都医科大学宣武医院





汇报提纲

- 一 示范病房开展情况
- 二 示范病房成效
- 三 下一步工作设想及建议



一、示范病房开展情况



背景



卫生部“2010年全国护理工作座谈会”

马晓伟部长指出-
将在全国开展“优质护理服务示范工程”

- 加强临床护理工作，夯实基础护理
- 在全国启动“136工程”
- 以患者的满意为第一目标
- 将临床护理服务内涵、项目、工作标准纳入院务公开内容
- 简化护理文书，提高工作效率



背景

我院成为卫生部第一批

“优质护理服务示范工程”重点联系医院

（全国共72家，北京市11家）

- 卫生部北京医院
- 中日友好医院
- 北京协和医院
- 北大医院
- 人民医院
- 北医三院
- 首都医科大学宣武医院
- 北京友谊医院
- 北京朝阳医院
- 北京天坛医院
- 医科院肿瘤医院



指导思想

- 深入贯彻全国医政工作、护理工作会议精神
- 坚持“以病人为中心”的服务理念
- 以规范护理服务为着力点，切实加强基础护理
- 提供安全、优质、满意的护理服务





工作目标

- 探索责任制护理工作模式
- 为患者提供主动、优质的护理服务
- 达到患者满意、护士满意、医生满意、医院满意、社会满意、政府满意





成立领导小组

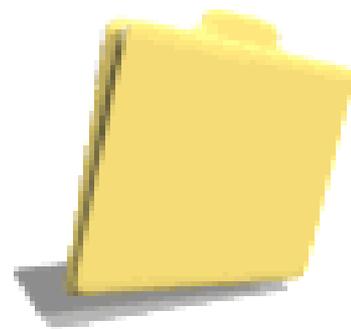
组 长：张建院长、王香平书记

副组长：王力红副院长、吉训明副院长、孟亚丰副院长
贾建国副院长、张国君副书记

成 员：吴宇彤、白弘冬、罗涛、赵国光、姚峥、杨莘
杜淑英、褚晓明、王晓安、刘明华、张志军
张维、张京利

秘 书：邵文利

办公室：护理部





活动方案

指导思想

坚持“以病人为中心”的服务理念

活动目标

患者满意、护士满意、医生满意、
医院满意、社会满意、政府满意

组织保证

成立以院长、书记任组长的活动领导小组

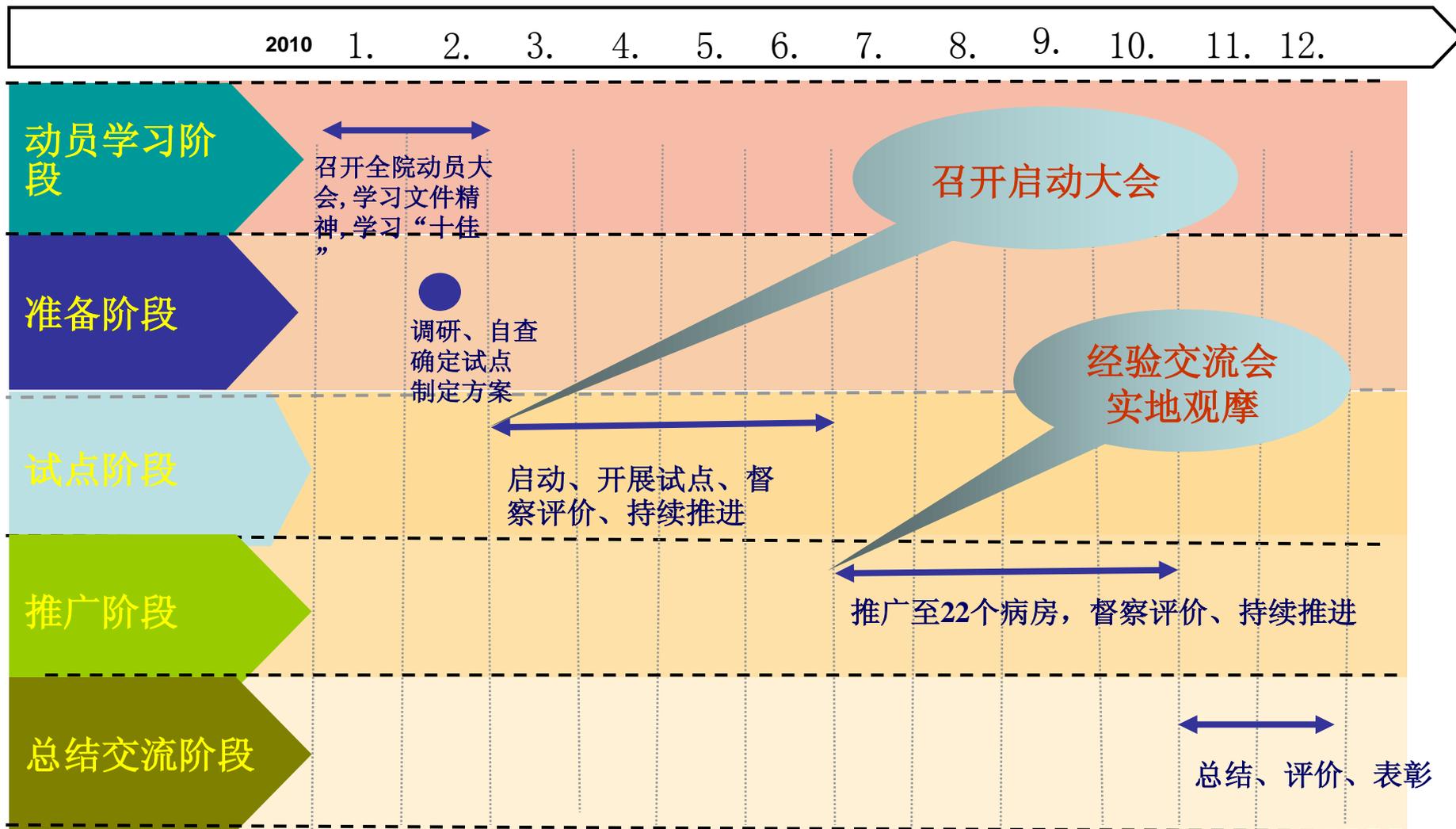
重点内容

加强医院支持系统的保障力度，减少护士的非护理工作。整合护理人员结构，动态调整人力资源。明确各级各类护士的岗位职责与工作标准，探索实施分层级管理。履行基础护理职责，注重人文关怀。实施量化绩效考核，完善激励措施

实施步骤

工作要求

实施步骤





全院动员 统一认识

院长亲自负责

- 在医疗工作会上进行专项部署
- 院周会上对全院干部进行动员

护理部

- 组织全体护士长进行专题讨论
- 召开全院护士动员大会





前期调研-人力资源

一线护士844人，占98.5%

职称

高级11人 (1.3%)

中级161人(18.8%)

初级684人(79.9%)

护士总人数
856名

学历

研究生5人(0.6%)

本科99人(11.6%)

专科690人(80.6%)

中专62人(7.2%)

正式护士795人，合同护士61人



前期调研-五查五看

执行力 ——主观能动性未被调动；部分操作不规范；
陪住、探视管理控制不理想

工作效率——夜间护士人力配备不到位；物资管理分散；
外送服务不到位；药品管理繁琐

管理行为——护士长不能公正地对待问题；医嘱开写不规范；
对基础护理、生活照顾重视不够、管理被动

服务态度——护士护理疾病重于护理患者；
工作繁忙时容易出现语速过快、态度急躁

制度建设——不够简洁明了；可行性有待提高



自主申报

临床科室申报

活动领导小组确
定示范病房

自主申报：
不限定数量
不限定科室

29个病房提
出申请

神经内科二病房

神经内科三病房

普通外科三病房



确定示范病房

■ 优势

- 北京市重点学科
- 连续几年获先进集体、青年文明号
- 团队积极向上，护士整体素质高

■ 特点

- 病危病重、生活不能自理的患者占多数
- 护理工作量大较大
- 使用护工比例高
- 陪住率高





启动大会

2010年3月18日下午，首都医科大学宣武医院隆重举行
“优质护理服务示范工程”启动大会

卫生部医政司护理处郭燕红处长

北京市卫生局医政处陈静副处长

中国医院协会陈晓红副会长

卫生部医院管理研究所护理中心么莉副主任

首都医科大学护理学院刘均娥副院长

《中国护理管理杂志》编辑部张立新副主任

全体院领导、职能部处室领导

全院200余名护士参加会议



签订承诺书

示范病房科主任、科护士长与医院签订《优质护理服务质量承诺书》

- 科主任是科室第一责任人
- 科护士长是科室护理质量第一责任人





主管院长亲临科室座谈

王力红副院长、护理部及医务处领导亲自到示范病房召开动员会，与示范病房主任、护士长、全体医生、护士进行交流、座谈

统一认识： 护理改革是医改中的重要组成部分，是护士自身价值的体现



公示护理服务内涵、项目与标准



医院官方网站及OA系统



健康宣教栏



病房公告栏



制定《示范病房评价标准》

一级评价	二级评价	评价内容	评价标准	
护理服务 (50)	护理模式 (5)	责任制护理	小组责任制护理	
			责任护士全程护理	
	基础护理 (20)	日常生活护理	由护士或护理员完成患者日常生活护理	
			基础护理成绩为优秀 (≥95分)	
			治疗性护理	口服给药、各类注射、输液
			安全护理	安全护理措施落实
	专科护理 (15)	病情观察	掌握患者病情	
			检查治疗	正确执行医嘱
			并发症护理	预防护理措施到位
			健康指导	患者或家属了解指导内容
			治疗性体位	正确给予治疗体位、舒适
			患者满意 (10)	患者满意度
	护理纠纷、投诉	无护理纠纷、投诉		
	表扬	院外表扬 (取最高值不重复加分) 院内表扬		
	护理管理 (30)	执行力 (4)	医院计划方案	护理服务规范内容进行公示
护理服务规范内容护士知晓				
护理服务规范内容有落实				
科室计划方案				计划方案合理 目标实现率达到≥90%
岗位分析 (4)		岗位职责	工作制度	有岗位说明书、工作流程、职责明确
				适时召开工作分析研讨会

科学调配人力 (8)	排班情况	排班方式合理	
		弹性排班	
		护士对排班的认同度	
	支持系统利用 (4)	被服配给	患者被服充足
		仪器、设备使用	有定期检查、维修、保养, 保证正常使用
		标本留取	正确及时采集并送检
		信息系统	信息系统正常运转
		病房秩序	病房秩序井然
		药品配送	口服、夜间急诊药品安全送达病房
	营养膳食	膳食配送正确、及时	
一线护士在岗 (2)	一线护士在岗率	一线护士在岗率达 100%	
护士满意度 (6)	满意度	满意度≥80%	
	离职率	无离职	
医生满意度 (2)	医生满意度	满意度≥80%	
效率指标 (10)	床位周转 (1)	床位周转率	达到医院要求
	床位使用 (1)	使用率	达到医院要求
	平均住院日 (1)	平均住院日	达到医院要求
	陪护率 (3)	陪护率	实际陪护率≤10%
	等级护理符合 (4)	等级护理符合率	特级护理符合率为 100%
			一级护理符合率为 100%
			二级护理符合率为 100%
三级护理符合率为 100%			



系统工程

- 医院设立项目奖励基金，聘请专人进行外送、陪检服务
- 人事处和护理部配备护理人力资源
- 党政工团开展“优质服务我先行，青年号手做表率”活动
- 护理部牵头召开相关部门联席会
- 护理部进行护士岗位分析
- 医务处开展临床路径，规范医嘱行为
- 药剂科实行双人核对，口服药下送病房
- 检验科标本采集培训，标本专人取送
- 宣传中心在院报设立示范工程板块
- 医工科购置带锁药车
- 后勤加强门卫管理、保障被服供应、上门检修服务



示范病房人力资源配置

科室	项目	试点前	试点后	增/减
神经内科	床位 (张)	53	53	--
	床护比	1:0.40	1:0.60	↑0.20
	护士 (人)	21	32	↑11
	护理员 (人)	0	8	↑8
	护工 (人)	16	0	↓16
普外科	床位 (张)	32	32	--
	床护比	1:0.34	1:0.5	↑0.16
	护士 (人)	11	16	↑5
	护理员 (人)	0	5	↑5
	护工 (人)	8	0	↓8



示范病房工作模式

白班(7:00-15:00, 14:00-20:00)

- 主班护士
- 责任护士
 - 4-6名危重症患者（Ⅰ级）/护士
 - 10-15名一般患者（Ⅱ级、Ⅲ级）/护士

夜班(20:00-8:00)

- 14-16名患者/护士



二、示范病房成效



患者受益，家属满意

家属负担减轻：

- 原三个病房平均每月有71个患者雇佣护工，现在为“0”

满意度提升：

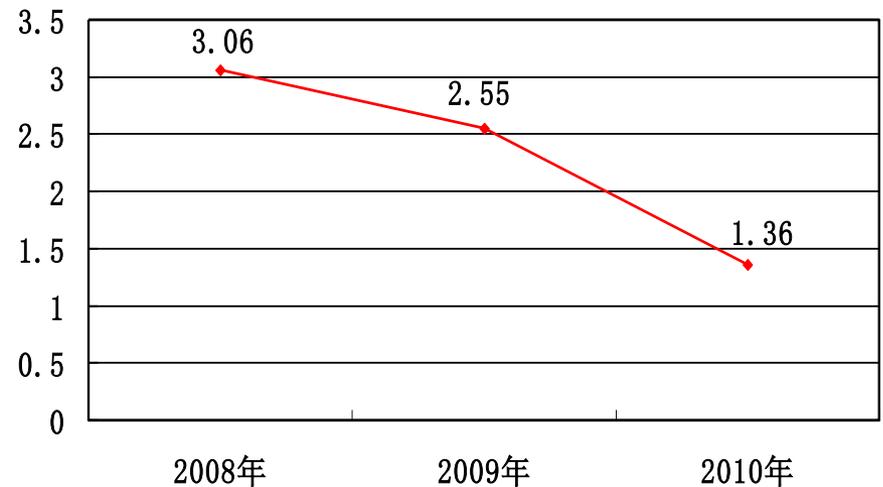
- 患者满意度同期比由97.5%升至99.5%



患者受益，家属满意

患者安全得到保障：

- 第一时间观察到患者病情变化、避免并发症发生：
 - 下肢静脉血栓：护士翻身时发觉患者下肢发凉，通知医生后超声提示下肢深静脉血栓，早期治疗
 - 肺栓塞：责任护士在给患者喂药后，患者突然意识丧失，立即实施抢救，双侧肺栓塞抢救成功
- 不良事件发生率降低



示范病房不良事件发生率



护士满意

- 减少了非护理工作量，将时间还给护士，护士还给患者
- 合理弹性排班，护士感觉更加人性化
- 人员比例增加，护士的工作压力减小
- 交接班次数减少，安全系数增加
- 贴近患者，护士看到了自己的自身价值
- 取消了不必要的护理记录，节约时间直接为患者服务





体会

患者



感觉亲近了

护士



压力减轻了

护士长



责任加重了



三、下一步工作设想及建议





工作设想

- 进一步科学测算护理人力
- 完善示范病房评价标准
- 完善激励机制





建 议

- **加强社会舆论对护理工作的支持与肯定**
- **全面推广临床路径的实施，使护理行为更为科学、合理、有效**
- **合理的护理人力资源配备需要政策的支持**

