

“优质护理服务示范工程” 重点联系医院有关工作

医政司护理管理处



主要内容

- ◆ 重点联系医院试点工作任务
 - 加强临床护理
 - 改革护理管理
 - 绩效考核与激励
- ◆ 各重点联系医院的工作情况
 - 取得的成效
 - 出现的问题

一、重点联系医院试点工作任务

3月初，召开“重点联系医院工作会议”后，我部下发了《卫生部办公厅关于确定“优质护理服务示范工程”重点联系医院及有关工作的通知》，对重点联系医院的工作提出要求。

（一）加强临床护理方面

——落实基础护理

明确临床护士应当负责的基础护理项目及工作规范，临床护士必须履行基础护理职责，规范护理行为，改善护理服务。

目前存在一些不同看法：
认为是护理的倒退。



关于护理学：

我国著名护理专家王琇瑛指出：“护理学其主要任务是维护人的身心健康，预防疾病，在生老病死的各个阶段中配合医疗，进行护理，指导康复，慰藉垂危的病人。”



关于护士职责：

《护士条例》、《护士守则》中规定：

“ 护士应当根据医学诊断和治疗方案向患者提供医学照顾、心理支持以及与健康相关的指导、咨询，进行临床观察，采取护理措施，帮助患者康复。”



关于护士职责：

世界卫生组织2000年关于《护理工作范畴的报告》中指出，护士的工作主要包括四个方面：

一是照顾患者方面：护士应当为患者提供帮助，使患者尽快恢复自理和自立。护理具有照顾的本质，在照顾患者时，护士应当协助患者执行他无法自己完成的活动。许多照顾患者的护理活动是患者的日常生活活动（Daily Living Activities）。在关心患者身体基本需要的同时，护士还应当协助患者和家属克服压力和焦虑。

二是协助治疗方面：护士应当活动根据医嘱并协助医师执行患者的诊疗计划。同时，护士还应当对患者病情和对治疗的反应进行观察，并及时与医师沟通。



三是健康指导方面：护士应当给予患者健康指导，包括教导患者采取健康的生活方式以预防疾病和并发症，饮食指导，康复指导等。



四是在协调沟通方面：护士应当与医师、技师等专业人员联络沟通，讨论有关患者的治疗、护理等问题。对于患者，护理是24小时持续性的服务，护士是联络与患者有关的一切医疗活动的协调者和信息沟通者。



基础护理关键要围绕患者病情、诊疗和
康复的需要：

- 有助于观察病情；
- 保障医疗安全；
- 密切医患关系；等等。



——公开护理内容

明确临床护理服务内涵、服务项目和工作标准。分级护理的服务内涵、服务项目要包括为患者实施的病情观察、治疗和护理措施、生活护理、康复和健康指导等内容，并纳入院务公开，作为向患者公开的内容，引入患者和社会参与评价的机制。

——不需自聘护工

为患者提供满意的护理服务，扭转由患者家属或家属自聘护工承担患者生活护理的局面，减轻患者负担。

——注重人文关怀

将“以病人为中心”的护理理念和人文关怀融入到对患者的护理服务中，在提供基础护理服务和专业技术服务的同时，加强与患者的沟通交流，为患者提供人性化护理服务。

——拓展护理服务

不断丰富和拓展对患者的护理服务，在做好规定护理服务项目的基础上，根据患者需求，提供全程化、无缝隙护理，促进护理工作更加贴近患者、贴近临床、贴近社会。

——明晰责任关系

临床护士护理患者实行责任制，使责任护士对所负责的患者提供连续、全程的护理服务，增强护士的责任感，密切护患关系。

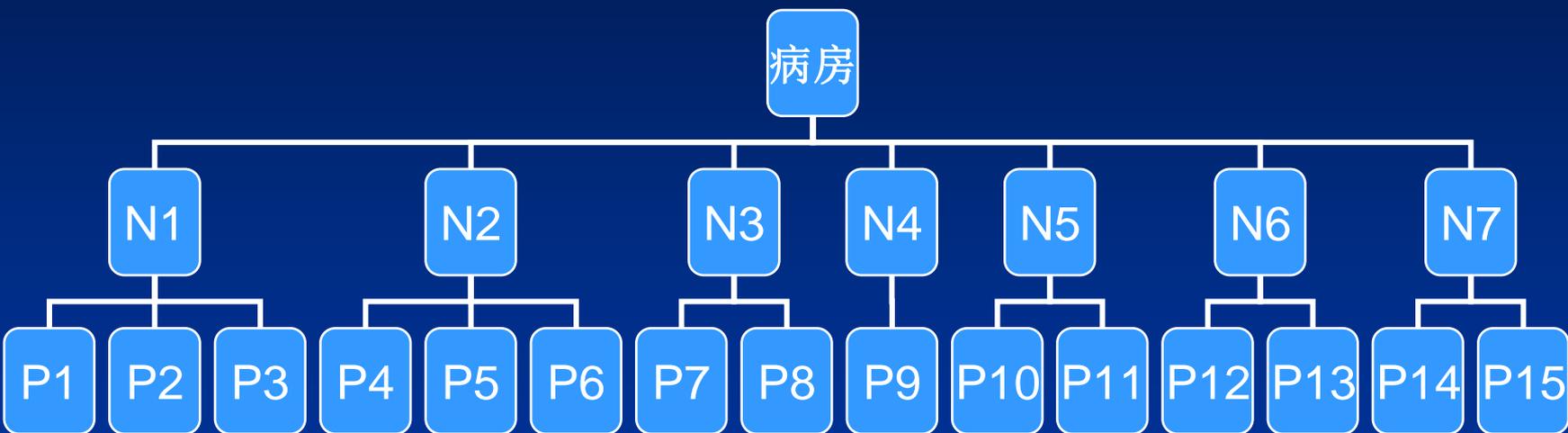
（二）改革护理管理

目的是要调动一线护士的积极性，使改善护理工作成为长效。

通过临床护理分工方式、工作模式以及排班方式的改革，提升护士的责任感和参与病房管理的意识，同时，采取激励措施，提升护士对工作的满意程度。

——改革分工方式

实行责任护士或者护士小组全程负责若干病人的责任制护理，负责病人的生活护理、病情观察、治疗、康复、健康指导等全部工作。



病房

N1

N2

N3

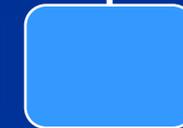
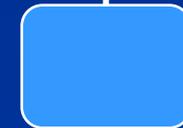
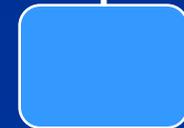
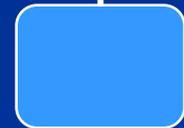
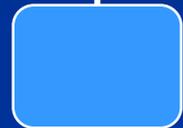
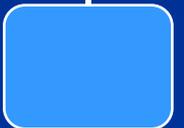
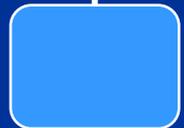
N4

NA

NA

NA

NA



病房

N1

N2

N3

N4

N5

N6

5个病人

3个病人

6个病人

4个病人

4个病人

2个病人

具体来讲就是“实行责任包干，落实整体护理”，即责任护士对其所负责的患者的所有护理工作（包括生活照顾、病情观察、治疗、康复、健康指导等）全面负责。

——对患者而言：在住院期间有1名责任护士负责；

——对护士而言：每位护士须负责一定数量的患者。

患者的需要：整体护理

心理上

生理上



社会上

精神上

只有这样的分工，才能由责任护士全程、全面负责病人，才能不割裂基础护理与专业技术的关系。也才能实现连续化和延续化的护理。



——改变排班方式

在改变分工方式的基础上，兼顾患者需要和护士的意愿，选择护士的最佳排班方式。



——完善工作规范

在原有工作规范的基础上，根据《综合医院分级护理指导原则（试行）》、《住院患者基础护理服务项目（试行）》、《基础护理服务工作规范》和《常用临床护理技术服务规范》的要求，完善临床护理规范。

——明确岗位职责

建立护士岗位责任制，制定并落实各级各类护士的岗位职责和工作标准，规范临床护理执业行为。

——基于工作量配置护士

在实行责任包干制的基础上，量化护士负责不同病情程度患者的数量，决定所需的护士数量。

——护士分层管理

依据护士的经验、能力，分配不同护理难度的病人，切忌对护士分等。

——量化绩效考核

根据护士负责病人的数量、护理难度、病人的满意度和转归，对护士进行业绩考核。



全院层面：

——充实一线队伍

医院充实临床一线护士队伍，最大限度地保障临床护理岗位的护士配置，医院临床一线护士占护士总数的比例不低于95%。

——科学调配人力

采用以临床护理工作量为基础的护士人力配置方法，并依据各科室护理岗位职责、工作量和专业技术要求等要素实施弹性的护士人力调配。

——简化病历书写



（三）绩效考核与激励

根据护士负责病人的数量、护理难度、病人的满意度和转归，在对护士进行业绩考核的基础上，将护士的岗位责任、绩效考核结果与其薪酬、奖励、晋升、评优相结合，做到多劳多得，优劳优酬。

——必须充分调动广大护士的积极性。

精神引导

利益分配

价值认同

专业发展



通过改革管理，大幅度提高护理工作效率和效果。



二、目前工作进展情况

- 确定重点联系医院，明确医院工作任务。
- 开展调查研究，了解工作进展。
- 加强信息沟通和培训，进一步统一思想。
- 关于护理病历问题的讨论。



试点病房的工作效果表现在：

- 患者满意度提高；
- 密切了医患关系；
- 减轻了患者的家庭负担，特别是神经内科病房等以老年患者、慢性病患者为主的病房，患者反映非常好；
- 有的病房反映，实行责任包干后，医生和护士的反映良好。
- 有的医院有亮点、有特色。如：有的医院引入志愿服务。

发现一些问题：

- 护士的工作负荷和压力增大；
- 部分医院护士对从事病人生活护理工作比较抵触，意见较大；
- 有的医院对优质护理示范工程活动的理解存在偏差，工作方式简单、机械。



- ✓ 试点病房的工作要稳、实、可持续：
 - 病房工作分工方式
 - 病房护士排班方式
 - 重新制定岗位职责
 - 充分沟通取得支持
 - 挖掘各方面的资源
 - 运行中总结和调整
- ✓ 逐步扩大试点范围，触及深层次的改革。



大家一定要认识到：

136示范工程不是一场运动式的突击性工作，不仅是要通过这一专项活动在近期内使基础护理工作得到加强，使护理服务得到改善，而且从长远发展来看，要由浅入深，由易到难，在护理实践、护理管理、人才培养、专业发展等方面逐步探索和建立适合我国国情的模式，建立长效机制，不断完善和发展。

通过“优质护理服务示范工程”活动，
最终达到：

- 优化护理模式
 - 深化整体护理
 - 落实护理职责
 - 提高管理效率
 - 促进专业发展
- 

谢谢!

