

优质护理服务示范工程 活动进展情况

2010年8月21日

主要内容

- 优质护理服务示范工程活动取得的成效
- 工作中存在的问题
- 对下一步工作的思考

《优质护理服务示范工程》活动

指导思想：

深入贯彻落实医药卫生体制改革总体部署和2010年全国卫生工作会议精神，认真实践科学发展观，坚持“以病人为中心”，进一步规范临床护理工作，切实加强基础护理，改善护理服务，提高护理质量，保障医疗安全，努力为患者提供安全、优质、满意的护理服务。

活动范围：

全国各级各类医院，重点是公立医院。

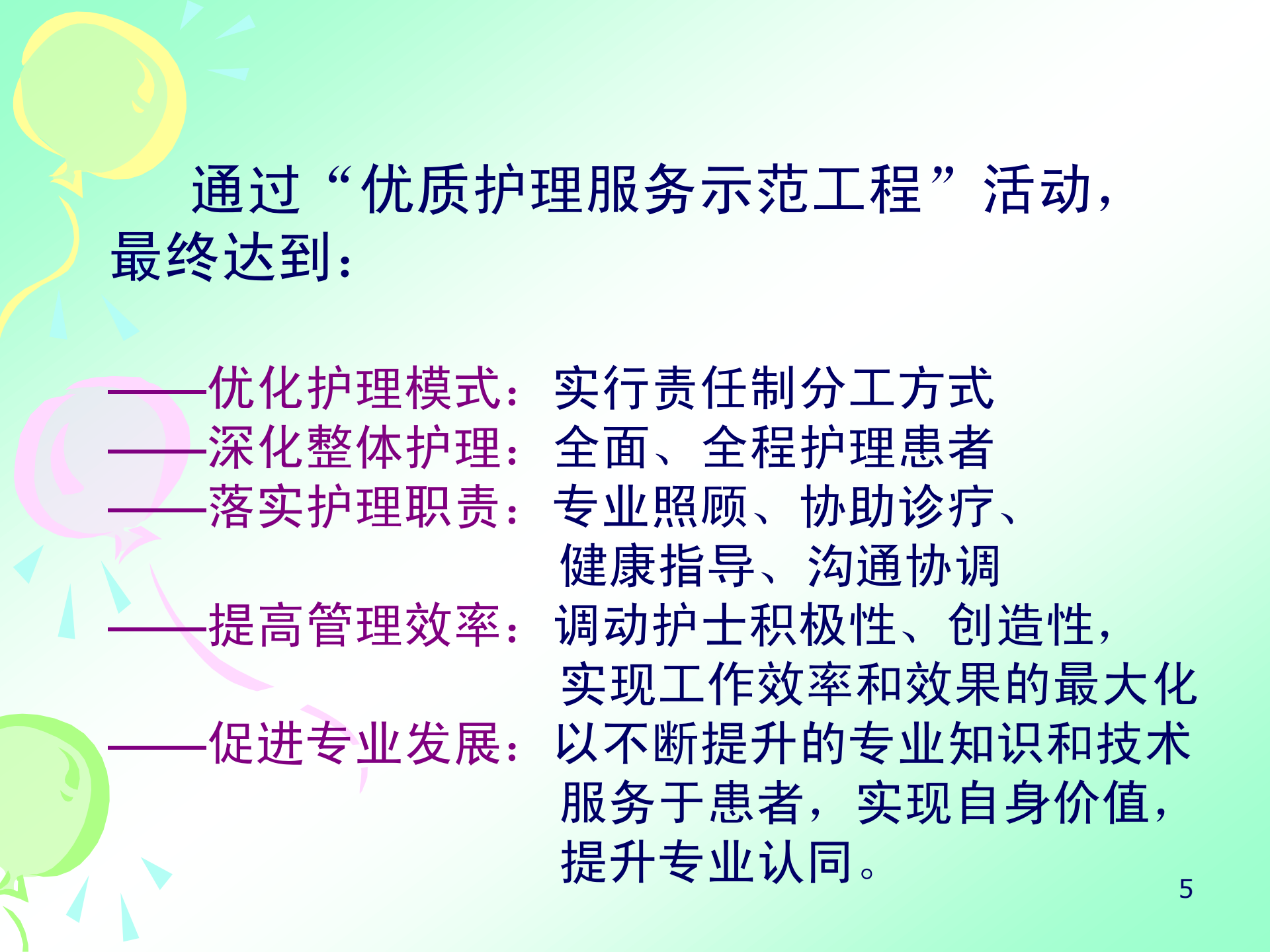
活动主题：

“夯实基础护理，提供满意服务”。




示范工程活动的深远意义：

不仅是要在近期内改善护理服务，加强临床护理，促进护理工作贴近患者、贴近临床、贴近社会，惠及广大人民群众，更重要的是从医院内部管理和长远发展来看，在临床护理模式、护理管理方式、绩效考核方法、薪酬分配和激励机制等制约护理发展的瓶颈问题进行探索和试点，总结经验，形成模式，建立长效机制。




通过“优质护理服务示范工程”活动，
最终达到：

- 优化护理模式：实行责任制分工方式
- 深化整体护理：全面、全程护理患者
- 落实护理职责：专业照顾、协助诊疗、健康指导、沟通协调
- 提高管理效率：调动护士积极性、创造性，实现工作效率和效果的最大化
- 促进专业发展：以不断提升的专业知识和技术服务于患者，实现自身价值，提升专业认同。



在全国普遍争创过程中，卫生部确定72所重点联系医院，同时，各省（区、市）也确定了省级重点联系医院：



启动一批试点，逐步推广
探索一套方法，不断完善
总结一些经验，不断交流
树立一批典型，行业示范

重点联系医院主要工作任务：

- （一）完善并落实护理规章制度、工作规范和岗位职责。
- （二）公开分级护理的服务内涵和服务项目，
- （三）临床护理实行护士对患者的责任制。
- （四）充实临床一线护士队伍，最大限度地保障护士在临床护理岗位工作。
- （五）建立与绩效考核挂钩的薪酬分配制度。
- （六）推动护理管理体制和运行机制的改革。

一、“示范工程”活动开展，取得初步成效

截至6月份，全国72所重点联系医院中，已有678个病房开展优质护理服务试点工作，较4月初增加了239个，其中，30所医院已经启动了第二批试点工作。试点病房在10个以上的医院有19所，在6-10个的医院有23所。

各省（区、市）及新疆生产建设兵团也确定了辖区内省级重点联系医院，共计769所，试点病房数达到5517个。



（一）患者满意度明显提高。

所有试点病房的患者满意度明显提高，患者及家属纷纷通过各种形式赞美和表扬护士。很多表扬信及锦旗写有责任护士的名字。



（二）家属陪护和自聘护工比例降低。

试点病房的患者陪护率明显下降，特别是聘请一对一护工的比例明显降低，病房秩序明显好转，为患者创造了良好的休养环境。

某医院试点病房一对一护工陪护，去年5月份是77%，今年5月份下降到5%。某医院开展试点3个月以来，试点病房的一对一护工陪护率由86%降到了15%，家属陪护率由85%降到了50%；



（三）患者安全进一步得到保障。

护士能够更加细致、全面地掌握患者病情，将基础护理与专科护理有机结合，保证患者安全，同时，增进了医护沟通。

（四）不断丰富和拓展护理服务。

部分医院根据患者需求，提供全程化、无缝隙护理，促进护理工作真正实现“三贴近”。试点病房突出专科特点，延伸护理服务，丰富工作内涵。

（五）探索绩效考核与激励机制。

部分医院实施将绩效考核与薪酬分配相结合，打破原有的在编护士与合同制护士的身份制管理，实施护士的岗位管理，按照护理岗位的劳动强度、技术要求、工作风险等要素确定分配原则，向工作量大、技术性强的岗位倾斜，实现按劳分配、优劳优得。

（六）逐步实施护理垂直管理。

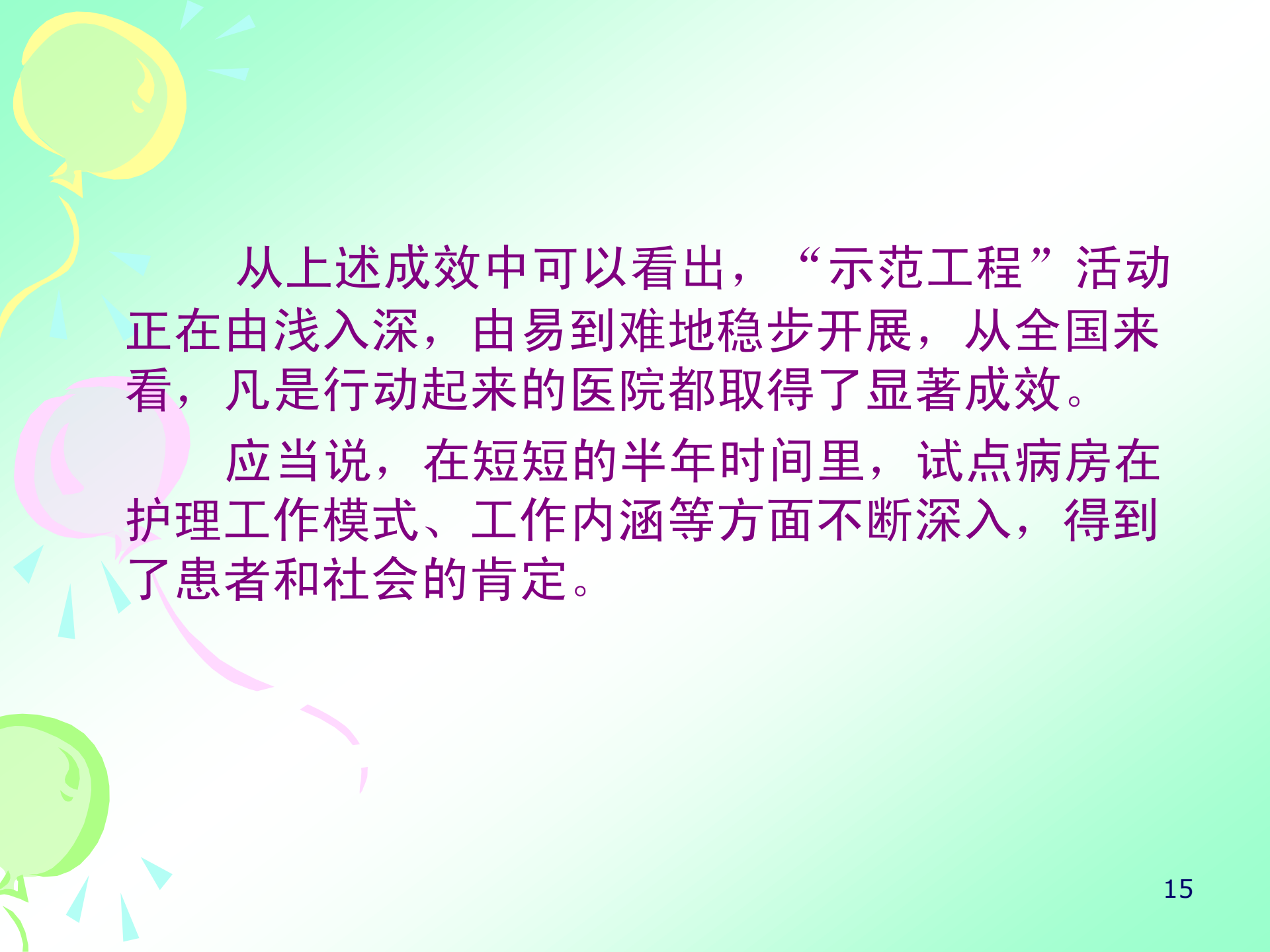
目前72所部级重点联系医院有45所实现了护理垂直或半垂直管理，大部分医院护理部在护士招聘、培训、晋升、考核奖励、评先评优等方面发挥重要作用；部分医院护理部负责或参与全院护士的薪酬分配。

为实现护理人力资源在全院范围内的动态调配，11所医院的护理部备有机动护士库，用于临床人力的补充。部分尚未实现护理垂直管理的医院正在积极进行前期调研。



（七）调研医疗机构护理收费情况。

为保证“示范工程”活动的持续开展，北京、吉林、江苏、安徽、福建、湖北、重庆、新疆等省市进行了护理收费情况调研，并积极与本省物价等部门协商，合理提高护理费用。江苏省卫生厅精心组织调研，起草了《江苏省医疗机构护理收费现状调研报告》，并积极与有关部门沟通；安徽省卫生厅已经得到物价部门批准，合理提高全省达到分级护理标准的护理收费价格。




从上述成效中可以看出，“示范工程”活动正在由浅入深，由易到难地稳步开展，从全国来看，凡是行动起来的医院都取得了显著成效。

应当说，在短短的半年时间里，试点病房在护理工作模式、工作内涵等方面不断深入，得到了患者和社会的肯定。

二、存在的问题

（一）各地和各医院之间工作开展不平衡。

各地“优质护理服务示范工程”活动开展不平衡，不同医院之间开展不平衡，领导层面落实各项工作任务的程度有所区别。特别是部分医院对开展“优质护理服务示范工程”活动的目的、意义仍然存在一些片面、局限的认识。

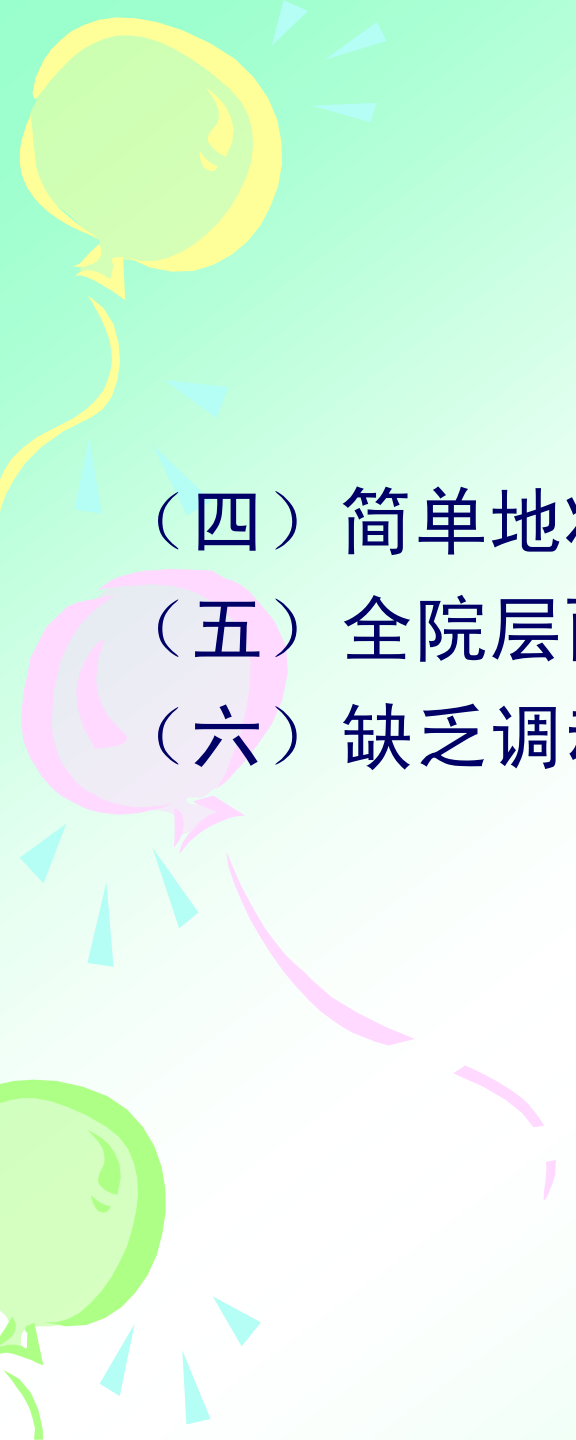


(二) 说是实行责任制，实质仍为功能制
——对改变分工方式的目的、意义理解不够深刻；

——传统分工方式根深蒂固。

(三) 将“示范工程”理解为“洗头洗脚”工程

单纯强调临床基础护理的表面化落实，忽视了照顾患者过程中的专业性，和对患者安全、增进医疗效果以及康复促进的重要性。

- 
- (四) 简单地将“示范工程”理解为无陪护。
 - (五) 全院层面的支持力度不够。
 - (六) 缺乏调动一线护士积极性的长效措施。

三、下一步工作

——坚定工作方向、加大工作力度。

以改变护理分工方式，实行整体护理责任包干、建立责任护士负责制为切入点，使临床护士对所负责的患者提供全程、全面和规范的护理服务，保证责任到人、工作到位，达到改进护理服务，提高护理质量，改善患者体验，增进医患和谐，提高患者满意度的目的。



——稳步开展试点，积累工作经验。

病房的试点工作非常重要，要通过试点积累经验，发现问题，探寻和实践解决问题的办法和途径。各医院要在病房试点层面把工作做稳做实，遵照试点先行、循序渐进的原则，积极稳妥地推进工作，注重工作实效，完善制度设计，建立长效机制，为扩大试点奠定坚实的基础。



——探索绩效管理，建立激励机制

探索实施与绩效考核挂钩的薪酬分配管理；探索建立符合护理工作特点的人事管理制度，从身份管理转向为岗位管理，提高临床一线护士福利待遇，实行同工同酬，建立激励机制。



——创新工作思路，调动积极因素。

发挥广大护士的积极性和创造性，在工作中针对患者的健康需求和专科特点，丰富护理内涵。

探索护士职业生涯发展途径，促进护士在临床岗位的专业发展。

——加强引导指导，实化各项工作

省级卫生行政部门要加强对医院的指导工作，引导工作方向，指导工作方法，督导工作落实，加大医院领导层对示范工程活动的重视和支持。

——树立示范典型，分享工作成效

各省要扶持和树立典型医院、典型病房、典型作法，为其他医院提供可学习借鉴的经验。

——继续扩大范围，带动县级医院

所有三级医院都要启动和开展；通过对口支援，带动县医院启动这项工作。

——加强部门沟通，理顺定价机制。

去年，财政部、卫生部、人力资源和社会保障部联合下发了《改革药品和医疗服务价格形成机制的意见》，提出近三年的主要任务之一是理顺医疗服务比价关系，在规范医疗服务价格项目的基础上，适当提高临床诊疗、护理、手术以及体现医务人员技术劳务价值的医疗服务价格。今年国务院办公厅下发的《医药卫生体制五项重点改革2010年度主要工作安排》中，明确提出要“指导试点地区合理确定医疗技术
服务、药品、医用耗材和大型设备检查的价格。” 在不断
深
化优质护理服务的同时，卫生行政部门要积极协调物价、医保等有关部门，合理提高护理费，真正体现护理工作的价值²⁴。



谢谢！