

# 医院实施优质护理服务工作标准（试行）

## 卫医政发〔2010〕108号

### 一、医院组织领导

#### （一）加强组织领导。

1.成立由院长任组长的“优质护理服务示范工程”领导小组，定期召开会议，研究解决护理工作中存在的有关问题。

2.院领导定期进行行政查房，及时听取意见，采取改进措施，提高护理服务水平。

#### （二）制订并落实工作方案。

1.根据医院实际，制订切实可行的“优质护理服务示范工程”活动工作方案，有明确的进度安排，各有关部门职责清晰、分工协作。

2.工作方案能够有效落实。

#### （三）加强培训工作。

1.全院各部门和医务人员能够正确理解开展“优质护理服务示范工程”活动的目的、意义、工作实质和具体措施等。

2.根据卫生部和国家中医药管理局印发的相关文件、规范，组织开展全员培训，使护理管理者和护士充分认识改革护理工作模式的必要性，为患者提供整体护理服务。

#### （四）加强宣传交流。

1.加大宣传力度，在全院营造深化“以病人为中心”的服务理念，为患者提供优质护理服务的活动氛围。

2.在工作中不断总结经验，及时在全院推广，让更多患者受益。

### 二、临床护理管理

#### （一）健全并落实规章制度。

1.建立健全护理工作规章制度，制订并落实疾病护理常规和临床护理技术规范及标准。中医医院和开设中医病房的综合医院、专科医院，认真执行《中医护理常规、技术操作规程》。

2.建立护士岗位责任制，明确各级各类护士的岗位职责、工作标准和护理质量考核标准，落实责任制整体护理，探索实施护士的岗位管理。

#### （二）落实护理管理职能。

根据《护士条例》和医院的功能任务，建立完善的护理管理组织体系。护理部对护理工作质量和护理人员进行管理，并具备相应能力。

#### （三）合理调配护士人力。

1.护理部能够根据临床护理工作需要，对全院护士进行合理配置和调配。护理部掌握全院护理岗位、护士分布情况。

2.科护士长、病房护士长可以在科室、病房层面根据工作量调配护士，体现以患者为中心。

3.有条件的医院可以建立机动护士人力资源库，保证应急需要和调配。

#### **（四）建立健全绩效考核制度。**

1.根据护士工作量、护理质量、患者满意度等要素对护士进行综合考评。

2.将考评结果与护士薪酬分配、晋升、评优等相结合。

3.护士的薪酬分配向临床一线护理工作量大、风险较高、技术性强的岗位倾斜，体现多劳多得、优劳优酬。

### **三、临床护理服务**

#### **（一）病房管理有序。**

1.病房环境安静、整洁、安全、有序。

2.不依赖患者家属或家属自聘护工护理患者，陪护率明显下降。

#### **（二）公示并落实服务项目。**

1.根据《综合医院分级护理指导原则（试行）》等文件要求，结合病房实际，细化分级护理标准、服务内涵和服务项目，在病房醒目位置公示并遵照落实。

2.患者的护理级别与患者病情和自理能力相符。

#### **（三）护士配备合理。**

1.依据护理工作量和患者病情配置护士，病房实际床位数与护士数的比例应当 $\geq 1:0.4$ 。每名责任护士平均负责患者数量不超过8个。

2.一级护理患者数量较多的病房，护士配置应当适当增加。

#### **（四）实施责任制整体护理。**

1.病房实施责任制分工方式，责任护士为患者提供整体护理服务，履行基础护理、病情观察、治疗、沟通和健康指导等护理工作职责，使其对所负责的患者提供连续、全程的护理服务。

2.每个责任护士均负责一定数量的患者，每名患者均有相对固定的责任护士对其全程全面负责。

#### **（五）规范护理执业行为。**

1.责任护士全面履行护理职责，为患者提供医学照顾，协助医师实施诊疗计划，密切观察患者病情，及时与医师沟通，对患者开展健康教育，康复指导，提供心理支持。

2.临床护理服务充分体现专科特色，丰富服务内涵，将基础护理与专科护理有机结合，保障患者安全，体现人文关怀。

3.按照《中医医院中医护理工作指南》要求，中医医院和综合医院、专科医院中医病房临床护理服务充分体现中医药特色优势，开展辨证施护和中医特色专科护理，配合医师积极开展中医护理技术操作，提高中医护理水平。

#### **（六）护士分层管理。**

在实施责任制护理的基础上，根据患者病情、护理难度和技术要求等要素，对护士进行合理分工、分层管理，体现能级对应。

#### **（七）护患关系和谐。**

1.责任护士熟悉自己负责患者的病情、观察重点、治疗要点、饮食和营养状况、身体自理能力等情况，并能够及时与医师沟通。

2.患者知晓自己的责任护士，并对护理服务有评价。

3.护患相互信任支持，关系融洽。

#### **（八）合理实施排班。**

1.兼顾临床需要和护士意愿、合理实施排班、减少交接班次数。

2.病房排班有利于责任护士对患者提供全程、连续的护理服务。

#### **（九）简化护理文书书写。**

结合专科特点，设计表格式护理文书、简化书写，缩短护士书写时间。

#### **（十）提高患者满意度。**

1.定期进行患者满意度调查。调查内容客观，调查资料可信度高。

2.了解患者对护理工作的反映,听取患者意见,并根据反馈意见采取可持续改进的措施,不断提高患者满意度。

#### **（十一）护理员管理使用（适用于有护理员的病房）。**

1.建立完善的护理员管理制度，严格限定岗位职责。

2.护理员必须经过专业培训，协助护士完成非技术性照顾患者工作。

3.护理员不得从事重症监护患者和新生儿的生活护理，不得从事护理技术工作。

### **四、支持保障措施**

#### **（一）改善护士工作条件和待遇。**

1.落实《护士条例》中规定的护士合法权益。

2.充实临床一线护士数量，稳定临床一线护士队伍。临床一线护士占全院护士比例≥95%。

3.提高临床一线护士福利待遇，实行同工同酬。

#### **（二）完善支持保障系统。**

1.建立健全支持保障系统，形成全院工作服务于临床的格局。

2.采取有效措施尽可能减少病房护士从事非护理工作，为患者提供直接护理服务。