

优质服务基层行培训之护理管理

国家卫生健康委办公厅关于印发乡镇卫生院服务能力评价指南（2019年版）和社区卫生服务中心服务能力评价指南（2019年版）的通知

发布日期：2019-04-04 来源：中国社区卫生协会 浏览次数：5866



国卫办基层函〔2019〕287号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团

补充

按照《关于开展“优质服务基层行”活动的通知》（国卫基层函〔2018〕195号）要求，根据《乡镇卫生院服务能力标准（2018年版）》和《社区卫生服务中心服务能力标准（2018年版）》，我委组织编写了《乡镇卫生院服务能力评价指南（2019年版）》和《社区卫生服务中心服务能力评价指南（2019年版）》。现印发给你们，请参照执行。

各级地方卫生健康行政部门要加强组织领导，建立专家队伍，开展宣传培训，指导乡镇卫生院和社区卫生服务中心按照评价指南要求，开展自评，查找不足，不断提升服务能力，优化服务模式，改善服务质量，保障医疗安全，规范机构管理，努力为城乡居民提供优质、高效的基层医疗卫生服务。

省级卫生健康行政部门要及时将“优质服务基层行”活动开展情况和评价指南应用中存在的问题、有关建议报送我委基层司。

附件

1. 乡镇卫生院服务能力评价指南（2019年版）
2. 社区卫生服务中心服务能力评价指南（2019年版）

解读2个指南

乡镇卫生院和社区卫生服务中心 服务能力标准（2018年版）

- **能力标准：**4章100条（90条）。
- **基本条款：**88条（80条），将最基本、最常用、最易做和必须做好的基本条款，适合所有机构。如门急诊服务、签约服务、公共卫生服务、科室设置、人员配备、医疗质量安全核心制度等。
- **推荐条款：**12条（10条），针对医疗服务能力较强的乡镇卫生院或社区卫生服务中心增设，如手术、住院、远程、口腔、康复、血透等。

能力结果表达方式

（一）采用A、B、C、D四档表达方式

A档：代表“优秀”；

B档：代表“良好”；

C档：代表“合格”；

D档：代表“不合格”。

（二）评判原则

凡是达到B档“良好”者，必须先达到C档“合格”要求；凡是达到A档“优秀”者，必须先达到B档“良好”要求。

第三章 业务管理

3.1 执业与诊疗规范管理

3.2 医疗质量与安全

3.3 患者安全管理

3.4 护理管理

3.5 医院感染管理

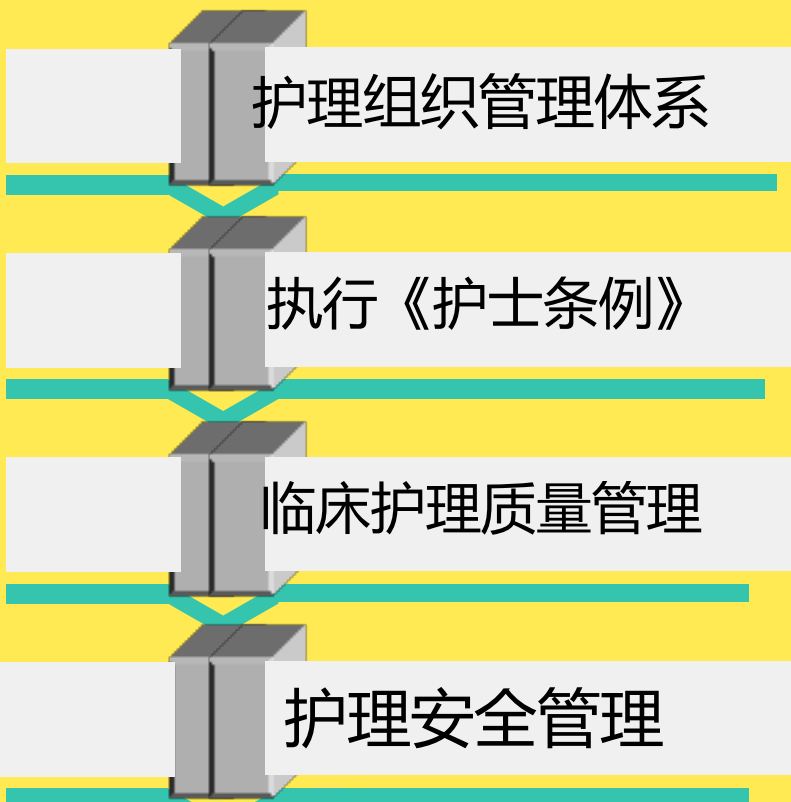
3.6 医疗废物管理

3.7 放射防护管理

3.8 药事管理

3.9 公共卫生管理

目 录



护理组织管理体系

执行《护士条例》

临床护理质量管理

护理安全管理

■ 护理组织管理体系

【c-1】有在院长（主任）或副院长（副主任）领导下的护理组织管理体系，定期专题研究护理管理工作，实施目标管理。

——解读：建立完善的护理管理组织体系，负责建立健全护理工作制度、护士岗位职责和工作标准、社区常见病多发病护理常规和技术操作规范等并组织实施。院长（主任）或副院长（副主任）任组长，定期专题研究护理管理工作。护理管理工作实行目标管理责任制，护理工作目标具体，分工明确，有相应的监督和协调机制确保目标实现。

——评价方式方法：现场查看护理管理组织和目标责任制相关文件等

■ 护理组织管理体系

【c-2】 按照标准配置护理管理人员，岗位职责明确。

——**解读**：科学设置护士管理岗位，明确**岗位职责**。根据机构规模、服务范围和工作量设**总护士长或护士长**，负责机构内部及辖区村卫生室（社区卫生服务站）的护理管理工作。

——**评价方式方法**：现场查看岗位职责。

护理管理构架图

分管护理院长（社区主任）



护理部主任（总护士长）



护士长



护士长
(院感管理者)

根据机构规模、
服务范围和工作量

■ 护理组织管理体系

【C-3】有护理工作中长期规划、年度计划，与卫生院（中心）总体规划和发展方向一致。相关人员知晓规划、计划的主要内容

——解读：制定本机构护理工作中长期发展规划，一般为5年，明确护理工作目标、具体措施和保障条件；制定年度护理工作计划，确保中长期发展规划的实施和目标的实现；护理工作中长期发展规划、年度计划应与机构总体规划和发展方向一致。组织护理人员学习护理工作中长期规划和年度计划，确保相关人员正确领会主要内容。

■ 护理组织管理体系

【C-3】有护理工作中长期规划、年度计划，与卫生院（中心）总体发展规划和护理发展方向一致。相关人员知晓规划、计划的主要内容。

——评价方式方法：现场查看资料和现场访谈。

■ 护理组织管理体系

【B-1】落实岗位职责和管理目标，建立并落实各层次护理管理人员考核评价机制。

——解读：护理管理人员落实岗位职责和管理目标，对各层次护理管理人员定期开展考核评价，考核结果与绩效分配挂钩。

——评价方式方法：现场查看考核结果及绩效分配等材料。

护理组织管理体系

【B-2】有效执行年度计划并有总结。

格式根据医院
要求执行

——解读：积极按照年度计划落实相关工作措施，积极推进目标实现，并对计划完成情况进行总结分析。

评价方式方法

××××年××××护理部工作计划与目标管理

序号	项目	内容	拟完成时间	责任部门	完成情况追踪	未完成项目计划
1	注重护士队伍建设，调动护士积极性					
1.1	加强护理人力资源管理，使人力效能最大化	1.1.1 合理计划和配置护理人力资源。 (1) 依据专业特点、岗位需求和医院实行双休日与分院护理人力储备需求，拟定2018年护理人力需求，计划招聘100名护士； (2) 依据近3年各护理单元患者数量、手术比例、护理等级、床位使用率、平均住院日等设置患护比； (3) 置换总院、分院非护理技术岗位，减少护士从事非护理工作，降低医院执业护士的人力成本。	第1-2季度 本年度	护理部 人事科	计划完成情况 总结 分析	
		1.1.2 完善激励机制，实行护理人力资源弹性调配，缓解人力资源的相对不足。 (1) 在2017年试行《关于对已婚育龄女职工进行计划生育和产后提前上班的激励规定》、《护士特殊时期工作岗位申请规定》基础上，计划甄别一部分工作量较小、风险性较低的科室岗位为弹性机动岗，做为生育假提前返岗及护士特殊时期工作岗位，提高护士返岗及上岗的主动性； (2) 继续鼓励全院护士以志愿者身份完成0.5个/人/年工作日的分诊、导诊、服务中心等机动岗位工作，体验患者就医感受，完成情况记入年度医德考评及职称晋升评分。				

■ 护理组织管理体系

【A-1】有对规划和计划落实过程中存在的问题与缺陷进行追踪分析，持续改进。

——解读：根据规划和计划内容定期自查进度，对落实过程中存在的问题与缺陷进行追踪，分析原因，及时落实整改措施，持续改进护理工作。

——评价方式方法：现场查看护理工作改进措施和相关分析报告。

护理组织管理体系

【社区卫生服务中心能力标准不同点说明】——不同点
将【C-3】分解成【C-3】和【C-4】，内容基本不变。

乡镇卫生院服务能力标准

能力标准	评价要点
3.4.1 护理组织管理体系	【C】 <ol style="list-style-type: none"> 1. 有在院长（或副院长）领导下的护理组织管理体系，定期专题研究护理管理工作，实施目标管理。 2. 按照标准配置护理管理人员，岗位职责明确。 3. 有护理工作中长期规划、年度计划，与卫生院总体发展规划和护理发展方向一致。相关人员知晓规划、计划的主要内容。
	【B】 符合“C”，并 <ol style="list-style-type: none"> 1. 落实岗位职责和管理目标，建立并落实各层次护理管理人员考核评价机制。 2. 有效执行年度计划并有总结。
	【A】 符合“B”，并 有对规划和计划落实过程中存在的问题与缺陷进行追踪分析，持续改进。

社区卫生服务中心服务能力标准

能力指标	评价要点
3.4.1 护理组织管理体系	【C】 <ol style="list-style-type: none"> 1. 有在主任（或副主任）领导下的护理组织管理体系，定期专题研究护理管理工作，实施目标管理。 2. 按照标准配置护理管理岗位和人员，岗位职责明确。 3. 有护理工作中长期规划、年度计划，与机构总体发展规划和护理发展方向一致。 4. 相关人员知晓规划、计划的主要内容。
	【B】 符合“C”，并 <ol style="list-style-type: none"> 1. 落实岗位职责和管理目标，对各层次护理管理人员有考核。 2. 有效执行年度计划并有总结。
	【A】 符合“B”，并 有对规划和计划落实过程中存在的问题与缺陷进行追踪分析，达到持续改进护理工作。

■ 护理组织管理体系

现场督导检查要点

- 现场查看护理管理组织和目标责任制相关文件、定期召开护理工作会议记录
- 查看护理管理者聘任文件；护理岗位说明书或岗位职责等
- 查看护理规划、年度计划，内容完整（目标、措施、保障，符合逻辑），了解目标完成情况
- 查看培训记录，现场访谈护理人员，了解规划和计划知晓情况
- 现场查看各层次护理管理人员考核结果及绩效分配
- 查看持续质量改进报告分析，至少包括问题、原因分析、整改措施、整改督查反馈等



【C-1】按照《护士条例》的规定，制定相关制度，实施护理管理工作。

——解读：按照《护士条例》的规定，制定本机构的护理管理工作相关制度。

——评价方式方法：现场查看相关制度。



【C-2】建立和完善常见疾病护理常规、技术操作规程及临床护理服务规范、标准。

——解读：护理职能部门建立社区常见疾病护理常规、技术操作规程及临床护理服务规范、标准。

——评价方式方法：现场查看相关文件。



【C-3】 建立护士岗位责任制，推行责任制整体护理工作模式，有工作方案与具体措施。

——**解读**：机构应建立**护士岗位责任制**，对每个岗位都有明确的岗位职责、工作规程和质量标准。积极推行**责任制整体护理工作模式**，明确临床护理内涵及工作规范，制定责任制整体护理工作方案与具体措施。

——**评价方式方法**：现场查看相关资料。

【C-4】依法执行护士准入管理。

第四章 医疗卫生机构的职责：第二十一条

——解读：护士执业应当经执业注册取得护士执业证书。医疗卫生机构不得允许下列人员在本机构从事诊疗技术规范规定的护理活动：**未取得护士执业证书的人员；未依照本条例第九条的规定办理执业地点变更手续的护士；护士执业注册有效期届满未延续执业注册的护士。**进行护理临床实习的人员应当在护士指导下开展有关工作。

注：

追踪检查：检查科室执业护士→抽查执业证书是否符合规定。



【C-4】依法执行护士准入管理。

按新要求执行

——**解读**：**第九条** 护士在其执业注册有效期内**变更执业地点**的，应当向拟执业地省、自治区、直辖市人民政府卫生主管部门报告。收到报告的卫生主管部门应当自收到报告之日起**7个工作日内为其办理变更手续**。护士跨省、自治区、直辖市变更执业地点的，收到报告的卫生主管部门还应当向其原执业地省、自治区、直辖市人民政府卫生主管部门通报。

——**评价方式方法**：现场查看护理人员资质。



【B-1】 护理部门对《护士条例》执行落实情况，开展监督检查。

——评价方式方法：现场查看监督检查工作记录。

【B-2】护理部门能够按照临床护理工作量对全院临床科室护士进行合理配置和调配。

——解读：机构按照护理岗位职责要求合理配置护士，设置病房的机构实际护床比不低于0.4:1，每名护士平均负责的患者不超过8人。护士数量合理配置、动态调整，以保障护理质量和患者安全

——评价方式方法：现场查看相关资料

注：查看机构在册护士人员表、病房排班表、实际入住患者人数卫统报表

计算护床比 = 病房护士人数：实际开放床位数。访谈护士和病人

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/815110111313011310>