

# 郓卫字〔2023〕113号郓城县卫生健康局关于印发《郓城县进一步改善护理服务行动计划实施方案（2023—2025年）》的通知

郓城县卫生健康局关于印发《郓城县进一步改善护理服务行动计划实施方案（2023—2025年）》的通知郓卫字〔2023〕113号

各医疗机构：为进一步改善护理服务，持续提升患者就医体验，切实推动护理工作更加贴近患者、贴近临床和贴近社会，菏泽市卫生健康委员会印发了《菏泽市进一步改善护理服务行动计划实施方案（2023—2025年）》的通知（菏卫函〔2023〕175号），于2023—2025年在全市实施进一步改善护理服务行动。现结合我县实际，研究制定了《郓城县进一步改善护理服务行动计划实施方案（2023—2025年）》，现印发给你们，请认真组织实施，确保取得实效。郓城县卫生健康局2023年11月14日（此件公开发布）郓城县进一步改善护理服务行动计划实施方案（2023—2025年）为进一步改善护理服务，满足人民群众多元化护理服务需求，持续提升患者就医体验，促进护理工作高质量发展，根据菏泽市卫生健康委员会印发的《菏泽市进一步改善护理服务行动计划实施方案（2023—2025年）》

的通知（菏卫函〔2023〕175号）要求，结合当前我县护理事业发展现状，制定本实施方案。

一、总体要求以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，聚焦人民群众日益增长的多样化护理服务需求，坚持以人民健康为中心，着力解决群众急难愁盼护理问题，持续提升患者就医体验。2023-2025年，在全县范围内开展以“强基础、提质量、促发展”为主题的进一步改善护理服务行动，持续深化“以病人为中心”的理念，推动全县临床基础护理不断加强，护理质量明显提高，护理服务持续改善，护理内涵更加丰富，护理领域拓展延伸，服务模式不断创新，为群众打造分级协同全链条护理服务模式，提供更加优质、高效、便捷的覆盖全人群全生命周期的护理服务，确保医疗服务更加贴近患者、贴近临床和贴近社会，进一步增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

二、行动范围各级各类医疗机构。

三、重点任务（一）推动护理服务贴近患者，提升患者就医体验。

1. 落实责任制整体护理。医疗机构要进一步落实责任制整体护理服务，每名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为其负责。护士要全面履行护理职责，根据患者疾病特点、生理、心理和社会需求

等，为患者提供医学照顾、病情观察、协助治疗、健康指导、人文关怀等身心整体护理服务。到2025年，力争各级各类医疗机构责任制整体护理覆盖全院100%病区。

2. 加强基础护理。医疗机构要按照《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》《基础护理服务工作规范》等，健全分级护理制度，完善基础护理服务规范标准，细化基础护理操作流程，根据患者的护理级别、病情和生活自理能力情况等提供及时、必要的医学照顾，把基础护理做实、做细、做精、做专，切实提升患者就医体验。医疗机构要对基础护理质量加强质控监管，规范护理服务行为。

3. 注重沟通交流。护士在为患者提供护理服务过程中，要主动加强与患者的沟通交流，及时了解观察患者的反应和心理状态，关注患者的需求和不适，并给予指导和帮助。实施护理专业技术操作前要耐心解释、操作中关切询问、操作后及时观察，发现患者病情变化，及时与医师沟通。医疗机构应积极开展 CICARE、SBAR、AIDET、SPIKES等标准化沟通模式应用专项培训，到2025年，各级各类医疗机构专项培训覆盖率达100%。

4. 强化人文关怀。医疗机构要深化“以病人为中心”的理念，注重加强护理人文建设，细化人文关怀措施，为患者提供人性化护理服务。护

士要增强主动服务和人文关怀意识，在提供护理服务过程中要关心、爱护和尊重患者，保护患者隐私，给予细心照护、心理支持和人文关怀，增进护患信任，和谐医患关系。

5. 做好健康指导。护士要根据患者疾病特点、个体差异及健康需求等，制定个性化宣教方案，鼓励家属参与健康教育，采用书面、口头、视频等多种方式为患者提供个性化的饮食、营养、运动、康复、并发症预防等方面的健康教育知识。做好患者入院介绍、出院指导以及特殊治疗、检查、围手术期的配合和注意事项等宣教工作。

（二）推动护理服务贴近临床，提高护理服务水平。

6. 加强巡视观察。医疗机构要加强护理巡视工作，临床护士要按照分级护理指导原则要求，加强患者巡视和病情观察。对特级护理患者要严密观察患者病情，保证危重及特殊患者得到及时处理，一级护理、二级护理和三级护理的患者，应按要求定时巡视患者，密切观察患者生命体征、意识状态、皮肤状况、肢体末梢循环、引流液情况以及手术/检查/用药后反应等，及时发现病情变化和潜在并发症，并给予有效处置。到2023年底，力争各级各类医疗机构按照分级护理指导原则规范巡视率达100%。

7. 保障护理质量安全。倡导医疗机构开展医护联合查房和多学科合作，护士全面了解患者病情情况，提

供针对性护理措施。医疗机构要严格落实分级护理、查对、交接班等核心制度，按照临床护理实践指南和技术标准要求，规范实施各类临床护理技术操作。要增强并发症早期预警识别能力，降低住院患者跌倒、院内新发压力性损伤等医疗安全不良事件发生率，确保护理质量和患者安全。持续推动护理质量管理科学化、精细化发展，针对护理工作中存在的薄弱环节重点加强监管，促进护理质量持续改进。

8. 提高护理技术水平。进一步完善以岗位需求为导向、以岗位胜任力为核心的护士培训制度。医疗机构要以加强“三基三严”为切入点，坚持立足岗位，夯实临床护士的护理技术基本功。结合医疗机构高质量发展和临床专科建设有关要求，以满足患者临床护理需求为导向，不断提高临床护理专业技术水平，提升患者医疗效果。到2025年，各级各类医疗机构新入职护士参加规范化培训的比例不低于90%，护理管理人员参加培训比例不低于90%，老年护理、儿科护理、重症监护等相关紧缺护理专业护士参加培训比例力争不低于90%；二级以上医疗机构非急危重症病区护士参加急危重症护理岗位培训比例力争不低于10%，急危重症病区护士岗位培训比例力争达100%。

9. 推动临床护理专业化发展。二级以上医疗机构要加大专科护士培养力度，健全

专科护士培养与管理体制，规范专科护士资质管理、角色定位及执业范畴等，完善专科护士薪酬待遇、晋级制度，为其执业发展提供保障。结合患者需求合理设置专科护士岗位，开设伤口/造口、血管通路、糖尿病等专科护理门诊，组建护理多学科诊疗团队，开展专科护士主导的专科护理会诊、多学科护理会诊及医护联合护理查房等，助推护理高质量发展。到2025年，三级综合医院部分专科护士培训比例力争不低于20%，二级以上医院部分专科护士培训比例力争不低于10%。

10. 提升中医护理能力。中医医院推广实施中医护理全科化，积极开展辨证施护和中医特色专科护理，创新中医护理服务模式，推进中医特色护理技术的临床应用，建立中医护理质控体系，规范开展中医护理人才培养，开展中医护理门诊试点，持续提升中医护理服务质量，发挥中医护理在疾病预防、治疗、康复等方面的重要作用，促进中医护理进一步向基层和家庭拓展，向老年护理、慢性病护理领域延伸。到2025年，中医医院接受中医药知识和技能岗位培训人员比例不低于70%。

11. 切实为护士减负。医疗机构要采取有效措施切实为临床护士松绑减负，结合临床护理工作实际和护士岗位需求，可采用在线学习、远程指导等方式合理安排护士培训，尽

量减少重复性的考核、竞赛等。要充分借助信息化手段，减少临床护士不必要的书写负担，让护士有更多的时间贴近临床，为患者提供直接护理服务。（三）推动护理服务贴近社会，满足护理服务需求。

12. 开展延续性护理服务。三级医院和部分有条件的二级医院根据工作实际，应借助信息化手段，为有护理需求的出院患者提供在线护理咨询、护理随访、居家护理指导等延续性护理服务。二级以上医疗机构积极推进出院计划服务，优先选择再入院率高和出院后对医疗护理依赖度高的患者实施出院计划，入院时评估患者出院后照护需求，评估内容包括患者的医疗与照护需求、家庭照护能力、社区医疗资源、上门服务资源等，通过多机构、多学科协调合作，打造医疗机构、接续医疗机构、居家照护三位一体的“分级协同全链条服务模式”，优化护理资源结构布局，促进优质护理资源下沉，提高优质护理资源可及性，带动患者向基层医疗卫生机构下沉。到2025年，力争二级以上医疗机构开展延续性护理服务比例达100%，力争二级以上医疗机构出院计划实现全覆盖。

13. 推广“互联网+护理服务”。支持有条件的医疗机构依法合规积极开展“互联网+护理服务”，逐步增加“互联网+护理服务”医疗机构数量和上门护理服务项目数量，惠

及更多人群。鼓励各医疗机构在贯彻执行《山东省“互联网+护理服务”管理制度和服务规范》《山东省“互联网+护理服务”质量评价标准和满意度评价》基础上，积极扩展思路，从“实施全病程健康管理”“发挥多学科诊疗（MDT）团队效能”等方面创新服务模式，进一步扩大“互联网+护理服务”覆盖面。积极推行医疗机构内“互联网+护理服务”一体化管理，三级医疗机构提供指导、帮扶二级和基层医疗机构提供服务，鼓励探索医院—基层医疗机构—家庭三元联动的整合居家护理服务模式。到2025年，力争全部推行“互联网+护理服务”一体化管理。

14. 提高基层护理服务能力。以网格化布局的城市医疗集团、县域医共体为载体，发挥大型医疗机构优质护理资源下沉和带动作用，通过建立各种类型护理专科联盟、专科护理联合团队、一对一传帮带、开展人员培训、远程护理会诊等方式，加大对基层护士培养培训力度，切实提高基层医疗机构常见病、多发病的护理服务能力，就近解决群众急需的护理问题，提高护理服务的专业性和便捷性。

15. 增加老年护理服务供给。支持社会力量举办基于社区的集团化、连锁化的护理中心、护理站等医疗机构，鼓励医疗资源丰富地区的一级、二级医疗机构转型为护理院，有条件的社区卫生服务中

心通过长护险、签约服务、巡诊等方式积极提供老年护理服务，切实增加社区和居家老年护理服务供给，精准对接老年人多元化、差异化的护理服务需求。（四）加大支持力度，确保工作取得实效。16. 加强护理质量控制管理。依托县护理质控中心，科学制定护理质量控制指标，明确质控工作重点与实施路径，定期开展质控工作。县护理质控中心定期组织专家对各医疗机构进行护理质量指导，开展专业质控检查、业务指导及培训，确保护理质量与安全，推进护理服务同质化发展，确保质量安全提升行动相关指标落实落地。17. 健全医疗机构组织管理体系。二级以上医疗机构要设立护理管理委员会和独立的护理管理部门。护理管理委员会由人事、财务、医务、护理、医院感染管理、后勤、医学装备、信息及其他相关部门主要负责人组成，主任委员由医疗机构主要负责人或分管护理工作的负责人承担。二级以上综合医院护理管理部门完善组织框架，质量控制、人力资源管理、教学培训、科研等实施专项管理。18. 加大支持保障力度。医疗机构要建立本单位改善护理服务行动专项工作机制，主要负责同志亲自抓，形成人事、财务、后勤等多部门联动机制，从人、财、物等多方位加大对改善护理服务的保障力度。健全后勤支

持系统，增加辅助服务人员负责病区送取标本、药物及患者陪检等工作，保障临床护理工作所需的设备设施配备到位和及时维护。静脉用药调配中心、消毒供应中心等部门下收下送，服务到病区，减少护士从事非护理工作，让护士最大限度投入到临床护理服务中。积极采取必要措施促进护士卫生防护和医疗保健，有效减少护士在执业环境中可能受到的危害。

19. 合理配备护士人力。医疗机构要根据功能定位、服务半径、床位规模、临床护理工作量和技術风险要素等合理配备护士人力。按照《山东省护理事业发展规划（2021—2025年）》《菏泽市护理事业发展规划（2021—2025年）》要求，护士配备要达到病区护士与实际开放床位比等有关要求，满足优质护理服务的护士人力需求。

20. 充分调动护士积极性。医疗机构要依法依规保障护士获得工资报酬、福利待遇、社会保险、卫生防护、执业安全等合法权益。建立科学合理的绩效考核体系，绩效考核结果与护士薪酬待遇、岗位聘用、职称晋升、评优评先等挂钩，突出考虑岗位属性、临床工作量、患者满意度等指标，向临床一线护士倾斜，对编制内外护士统筹考虑。要健全完善护士队伍激励机制，在绩效分配、职称晋升、教育培训等方面，向临床一线护士倾斜，通过提高特殊紧缺型护士岗位

绩效、提高夜班费等，进一步完善护士队伍激励机制。21. 加强信息化技术支撑。医疗机构通过智慧医院、智慧病房、电子病历信息化的建设，加强护理信息化发展，充分应用人工智能、5G、物联网等新一代信息技术，改进优化护理服务流程，提高护理工作效率，减轻临床一线护士工作负荷。积极创新护理服务模式，通过“互联网+”等方式将院内护理延伸至院外，以更便捷、更经济、更高效的方式让患者得到最优质、最及时的护理服务，实现不同区域间医疗资源和医疗技术服务的共享。22. 加强医疗护理员规范管理。医疗机构可根据患者病情轻重、自理能力程度和护理级别等要素，在病区内科学合理、按需聘用数量适宜、培训合格的医疗护理员，促进护理队伍与护理需求相匹配，加强多部门协同，完善医院后勤配套保障，提升照护质量。医疗护理员应当在医务人员的指导监督下，根据住院患者病情和自理能力情况，协助提供清洁、饮食、排泄等生活照顾服务。严禁医疗护理员替代医务人员从事出院指导、医疗护理专业技术性工作。

#### 四、工作要求

(一) 加强组织领导。各医疗机构要充分认识改善护理服务对于推动医疗机构高质量发展、提升群众就医体验的重要意义，将其作为医院管理的核心内容，切实抓好行动计划实施。各医疗机构要认真

组织实施，结合实际制定各自工作方案，明确改善护理服务目标和任务，采取有力措施抓好落实。（二）及时跟踪评估。县卫健局每年将对各医疗机构实施改善护理服务行动情况进行跟踪评估，定期通报改善护理服务工作进展。各医疗机构要定期对本机构改善护理服务进展情况进行评估，督促相关部门按时完成工作任务。（三）加大宣传引导。各医疗机构要加强教育引导，深入挖掘改善护理服务的典型经验和先进事迹，增强护士职业荣誉感，不断提高护理服务水平。

郓城县卫生健康局

2023年11月14日