**石家庄市卫生健康委员会**



石卫医政函〔2023〕21号

**石家庄市卫生健康委**

**关于印发石家庄市进一步改善护理服务行动**

**计划工作方案(2023-2025年)的通知**

各县(市、区)卫生健康局，委属医疗机构，市护理质控中

心，市护理学会：

为全面贯彻党的二十大精神，深入开展学习贯彻习近平 新时代中国特色社会主义思想主题教育，聚焦人民群众日益 增长的多元化护理服务需求，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，按照省卫生健康委、省中医药管理局《关于 印发河北省进 一 步改善护理服务行动计划工作方案 (2023-2025年)的通知》(冀卫医函〔2023〕56号)要求， 结合我市实际，组织制定了《石家庄市进一步改善护理服务 行动计划工作方案(2023—2025年)》,现印发给你们，请认

真组织实施，确保取得实效。

石家庄市卫生健康委

2023年9月7日

(信息公开形式：依申请公开)

**石家庄市进一步改善护理服务行动计划**

**工作方案(2023-2025年)**

为不断满足人民群众多元化护理服务需求，进一步改善护 理服务，持续提升患者就医体验，促进护理工作高质量发展，

结合我市工作实际，制定本方案。

**一、总体要求**

以人民健康为中心，聚焦人民群众日益增长的多元化护理 服务需求，着力解决群众急难愁盼问题，持续提升患者就医 体验。力争用3年时间，在全市各级各类医疗机构范围内开展 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”的服务理念，临床基础护理 不断加强，护理质量明显提高，护理内涵更加丰富，护理领 域拓展延伸，服务模式日益创新，努力为全市人民提供更加 优质、高效、便捷的护理服务，不断增强人民群众的获得感、

幸福感、安全感。

**二、** **主要任务**

(一)加强临床护理，精准对接患者需求。

**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，强化内涵质量，责任护士全面履行护理职责， 根据患者疾病特点、生理、心理和社会需求等，提供医学照 顾、病情观察、协助治疗、健康指导、慢病管理、康复促进、 人文关怀等身心整体护理服务。到2025年，全市各级各类医

疗机构责任制整体护理服务覆盖全院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》,健全分级护理制度，完善基础护理服务规范标 准。要严格按照护理实践指南和技术规范要求，实施护理技 术操作，强化基础护理质量和患者安全。要扎实做好患者清 洁卫生及基础护理，根据患者护理级别、病情和生活自理能 力情况等，提供及时、必要的医学照顾，切实提升患者就医

体验。

**3.强化人文关怀。**医疗机构要深化“以病人为中心”的服 务理念，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。要增强主动服务和人文关怀意识， 在提供护理服务过程中关心、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。

**4.注重护患沟通。**护士要主动加强与患者的沟通交流，及 时了解患者反应和心理状态，关注患者的需求和不适，使用 清晰明确、通俗易懂的语言给予指导和帮助。实施护理专业 技术操作时，要做到操作前耐心解释、操作中关切询问、操 作后及时观察，及时与医师沟通患者病情变化。要加强护士 的医患沟通能力提升，每年至少组织开展1-2 次专项培训，鼓

励使用案例式教育，使沟通能力培训落到实处。

**5.做好健康宣教。**护士要根据患者的疾病特点、个体差异 及健康需求等，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、康复及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。对再入院率 高和出院后对医疗护理依赖度高的患者，提前做好患者院外 照护需求评估，向患者及主要照护者宣教相关照顾技巧和疾 病知识。鼓励充分利用信息化手段开展健康指导，探索实施

路径式管理。

(二)加强质量管理，保证患者护理安全。

**6.加强巡视观察。**医疗机构要加强护理巡视工作管理，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。对特级护理患者要随时巡视，严密观察患者病情，确 保危重及特殊患者得到及时处理，对于一级护理、二级护理 和三级护理的患者，应按要求定时巡视患者，主动关注患者 主诉，密切观察患者生命体征、意识状态、管路等情况，及

时发现病情变化和潜在并发症，并给予有效处置。

**7.落实核心制度。**医疗机构要根据相关标准、指南及共识， 不断完善护理常规及规范，强化以循证为基础的专科护理能 力建设，将循证医学融入到对患者的观察、照护、用药、治 疗、沟通、指导等各项工作中。积极探索建立多学科病例讨 论及联合护理查房模式，为患者提供全程规范化的护理服务。 严格落实分级护理、查对、交接班等核心制度，增强并发症 早期预警识别能力，降低住院患者压力性损伤、非计划性拔 管、给药错误等医疗安全不良事件发生率。医疗机构要采用 多种方法鼓励医务人员对不良事件进行上报，并对不良事件

进行成因分析，持续改进护理工作。

**8.强化专业水平。**医疗机构要以加强“三基三严”为切入

点，进一步完善护士分层级培训及考核体系，不断强化基本

功训练，提升护理服务能力和岗位胜任力。要结合医疗机构 高质量发展和临床专科建设有关要求，以满足患者需求为导 向，加大专科护士培训力度，分批次有针对性的开展危重症、 急诊、老年、康复、手术室、产科、伤口造口等紧缺专业护 士培训，推动临床护理专业化发展和护理人才培养，不断提 高临床护理专业技术水平。到2025年，全市二级以上医疗机 构新入职护士参加培训比例达到100%,护理管理人员参加培 训比例不低于90%,相关紧缺护理专业护士参加培训比例不低

于90%;新培养省级专科护士50名，培养市级专科护士100名。

**9.加强质量控制。** 全市二级以上医疗机构各病区要进一 步建立健全质量控制与管理体系，做到宏观管理与微观管理 相结合，职责明确，形成人人参与的全方位质量管理。要进 一步完善省—市—县三级护理质量控制体系网络，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，加强全市

护理质量督查，推进质量安全提升行动相关指标落实落地。

(三)创新护理模式，促进服务更加便捷。

**10.提升中医护理能力。**落实《河北省中医药发展"十四 五"规划》,积极开展辨证施护和中医特色专科护理，规范实 施中医护理常规、方案、技术操作标准，开展中医护理适宜 技术规范化培训，推进中医护理技术操作同质化进程。规范 开展中医护理人才培训，对中医护理临床骨干实施分层培养。 创新中医护理服务模式，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、慢病护理领域延伸，加强中医护理和“互

联网+护理服务”、老年护理服务、慢病护理服务的深度融合，

提升中医门诊专科护理服务能力，提升人民群众在中医护理

健康服务中的获得感。

**11.开展延续性护理服务。**三级医院和部分有条件的二级 医院应借助信息化手段，通过开发手机APP、 护理服务随访系 统等，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。要逐步扩大提供延续 性护理服务的病区占比，降低出院患者非计划再次入院率。 重点加强四级手术、恶性肿瘤等患者的随访管理。接续性医 疗机构和基层医疗机构要积极为上级医院诊断明确、病情稳 定的术后康复患者、慢性病患者、晚期肿瘤患者以及失能失 智、完全不能自理的老年患者及残疾人等提供接续性护理服 务。到2025年末，全市二级及以上公立医疗机构开展延续性

护理服务达到70%。

**12.增加老年护理服务供给。**逐步建立以机构为支撑、社 区为依托、居家为基础的老年护理服务体系。支持社会力量 举办基于社区的集团化、连锁化的护理中心、护理站等老年 护理服务机构，为老年人、残疾人等群体提供健康管理、康 复促进、长期护理等服务。鼓励医疗资源丰富地区将部分一 级或二级医疗机构转型为护理院。社区卫生服务中心和乡镇 卫生院要通过签约服务、巡诊等方式积极提供老年护理服务， 精准对接老年人多元化、差异化的护理服务需求。健全完善 老年护理相关服务指南和规范，加强老年护理服务队伍建设， 开展老年护理从业人员培训，不断提高服务能力。到2025年，

全市老年护理专业护士培训率达到100%。

**13.扩大“互联网+护理服务”。**在全市范围内开展"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",进一步扩大覆盖面。加强对"互联网+护理服 务”的监督管理，建立符合当地实际的"互联网+护理服务"管 理制度、服务规范以及运行机制，保证护理质量安全，逐步 增加医疗机构数量和上门护理服务项目数量，满足人民群众

日益增长的多元化服务需求。

**14.探索专科护理门诊服务。**鼓励有条件的医院根据自身 专科特色，在慢性病管理、静疗护理、伤口造口护理等领域 开设专科护理门诊，由获得相应资质的护理人员指导患者掌 握专科疾病及慢性病居家自我护理技能，为患者提供专科护 理服务，拓展从门诊至住院、院内至家庭的连续服务，以满

足就诊患者及其家庭的健康服务需求。

**15.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，帮扶医联体(县域医共 体、城市医疗集团)内基层医疗机构提高护理服务能力，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。

(四)加大支持力度，确保工作取得实效。

**16.加大支持保障力度。** 医疗机构要将护理工作纳入本单 位整体发展规划，建立改善护理服务行动专项工作机制，主 要负责同志要亲自抓，定期组织研究并解决护理工作发展中 存在的困难问题，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，静脉用药调配中心、消毒

供应中心等部门下收下送等，保障临床护理工作所需的设备 设施配备到位和及时维护。减少护士从事非护理工作时间， 真正做到辅助部门服务临床，让护士最大限度投入到临床护

理服务中。

**17.加强护士人力配备。**医疗机构要采取有效措施优先保 障临床护士人力配备到位，不得随意减少临床一线护士数量， 原则上临床护理岗位护士数量占全院护士数量比例不低于

95%。根据临床科室特点、患者病情轻重和临床护理工作量，

按照责任制整体护理的工作模式配置数量适宜、结构合理的 护士。二级及以上医院全院病区护士与实际开放床位比不低 于0 . 5:1,重症监护病房护士与实际开放床位比不低于 2.5-3:1。鼓励对护士实施弹性排班，在护理工作量较大的时 间段和科室，弹性动态增加护士人力。结合实际制定护士人 力紧急调配预案，确保有效应对突发事件或特殊情况下临床

护理的紧急需要。

**18.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。

**19.充分调动护士积极性。** 医疗机构要认真贯彻落实国家 关于调动医务人员积极性的各项政策措施，依法依规保障护 士获得工资报酬、福利待遇、社会保险、卫生防护等合法权

益，确保护士待遇保障政策措施落地，保障护士执业安全。

要按照有关要求在护士岗位设置、收入分配、职称评定、管 理使用等方面，对编制内外护士统筹考虑。逐步完善护士队 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，稳定临床护士队伍。

**20.加强信息化技术支撑。**医疗机构要按照有关要求推进 信息化和智慧医院建设，推动信息技术与护理工作深度融合。 充分应用人工智能、5G、 物联网等新一代信息化技术，优化 护理服务流程和服务模式，提高护理工作效率，减轻护士工 作负荷，保障护理质量安全。逐步建立具备护理业务运行、 护士人力调配、岗位培训、绩效考核、质量改进等功能的护 理管理平台，为实现医疗机构护理管理的科学化、精细化提 供信息技术支撑。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。

**21.加强医疗护理员规范管理。** 医疗机构可结合实际，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。要落实监管主体责任，建立医疗护理员管理制度，明确 其工作职责和职业守则，定期进行培训和服务质量监督考核， 规范服务行为。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。支持和鼓励符合条件的 医疗机构、医学院校、行业学会、职业培训机构等开展医疗

护理员规范化培训，逐步增加我市医疗护理员队伍数量。

**22.加强陪护探视管理。** 医疗机构要加强住院患者陪护和

探视人员管理，鼓励采用电子门禁或专人管理的方式，加强

病区探视或陪护管理。建立保卫、医务、护理、医院感染管 理、后勤等多部门联动合作机制，为患者营造安全、安静、 有序的住院环境。因病情和实际情况需要探视或陪护的患者， 应当根据医嘱，开具探视证或陪护证。要健全完善探视流程， 明确探视时间，限定每次探视人数，提倡采用电话、视频等

方式探视。

**三、工作要求**

(一)加强组织领导。各县(市、区)卫生健康局和医疗 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、 改善和保障民生的重要意义，主要负责同志亲自抓，统筹安 排部署、认真组织实施。卫生健康行政部门要指导和督促医 疗机构不断改善护理服务，落实各项任务举措。医疗机构要

结合实际明确本单位改善护理服务目标、任务并有效落实。

**(二)加强监测评估。** 各县(市、区)卫生健康局要结合 本辖区实际制定改善护理服务具体方案报市卫生健康委备案， 同时做好本辖区具体方案实施情况的动态监测和评估工作。 省、市卫生健康委每年将对各地实施改善护理服务行动情况

开展定期跟踪评估，及时总结通报各地进展情况。

**(三)强化政策保障。** 各县(市、区)卫生健康局要主动 加强部门间沟通协调，为实施改善护理服务行动计划创造有 利政策条件。加强同医保等部门的沟通协调，落实护理服务 价格调整有关政策要求，逐步理顺护理服务比价关系，体现 护士技术劳动价值。持续深化公立医院薪酬制度改革，建立

动态调整机制，合理确定护士薪酬水平。

(四)注重宣传引导。各县(市、区)卫生健康局和医疗

机构要充分发挥主流媒体作用，利用广播、电视、报刊、互 联网等多种媒介，做好改善护理服务政策解读和舆论引导。 充分挖掘和宣传改善护理服务典型经验，发挥先进带动和示

范引领作用，营造推动工作发展的良好社会氛围。

**附件**

**年度评估指标**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序 号 | 评估维度 | 评估指标 | 2023年 | 2024年 | 2025年 |
|  | 护理人力配备 | 注册护士总数(万人) | 4.66 | 5.32 | 5.98 |
| 每千人口注册护士数 | 4.63 | 4.92 | 5.20 |
| 在基层医疗机构从事工作的护士数(万人) | 0.94 | 1.04 | 1.13 |
| 全院护士与实际开放床位比 | 二级医院 | 0.59:1 | 0.62:1 | 0.75:1 |
| 三级医院 | 0.68:1 | 0.76:1 | 0.85:1 |
| 全院病区护士与实际开放床位比 | 二级医院 | 0.49:1 | 0.52:1 | 0.55:1 |
| 三级医院 | 0.55:1 | 0.65:1 | 0.65:1 |
| 重症监护病房护士与实际开放床位比例 | ≥2.5-3:1 |
| 临床护理岗位护士占全院护士数量比例 | ≥94% | ≥95% | ≥95% |
| 2 | 护理能力提升 | 新入职护士参加培训比例 | 95% | 98% | 100% |
| 护理管理人员参加培训比例 | 85% | 88% | ≥90% |
| 相关紧缺护理专业护士参加培训比例 | 75% | 83% | ≥90% |
| 中医护理人员参加培训比例 | 80% | 90% | 100% |
| 新增省级专科护士培养数量 | 15人 | 15人 | 20人 |
| 新增市级专科护士培养数量 | 30人 | 30人 | 40人 |
| 3 | 优质护理服务 | 开展责任制整体护理病区比例 | 90% | 95% | 100% |
| 提供延续性护理服务病区比例 | 50% | 60% | 70% |
| 4 | 互联网+护理服务 | 开展"互联网+护理服务"的医疗机构数量 | 逐年增加 |
| 开展"互联网+护理服务"项目数量 | 逐年增加 |