

湖北省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，持续提升患者就医体验，促进护理事业高质量发展，依据《进一步改善护理服务行动计划（2023—2025年）》（国卫医政发〔2023〕16号），结合我省实际，制定本实施方案。

一、指导思想

坚持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，深入贯彻实施健康中国和积极应对人口老龄化的国家战略，树立“大健康”理念，聚焦人民群众对护理服务的需求，持续开展优质护理服务，增加护理服务供给，夯实基础护理质量，促进专科护理能力发展，拓展护理服务内涵和外延，逐步建立完善全方位、全周期的优质高效护理服务体系。

二、主要目标

坚持以人民健康为中心，把人民健康放在优先发展的战略位置，利用三年时间，按照“强基础、提质量、促发展”的总体要求，以改善护理服务为主题，加强护理服务内涵建设，拓展护理服务外延，推动护理事业高质量发展，满足人民群众多样化的护理服务需求，持续提升患者就医体验。

三、主要任务

（一）落实分级护理与责任制护理

1. 落实分级护理工作。医疗机构应按照《综合医院分级护理指导原则（试行）》《护理分级》（WS/T431-2013）的原则和要求，进行护理分级，制定符合医院实际的分级护理制度，完善基础护理服务规范标准，实施护理措施，提升基础护理质量。根据患者病情和生活自理能力的变化，动态调整护理级别，并提供及时、必要的医学照顾，切实提升患者就医体验。

2. 实施责任制整体护理。责任护士要进一步落实责任制整体护理，明确临床分级护理内涵及工作规范，根据患者的疾病特点、生理、心理和社会需求，为患者提供全面、全程、专业、人性化的护理服务。到2025年，各级各类医疗机构责任制整体护理覆盖全院100%病区。

3. 提供人性化护理服务。增强主动服务和人文关怀意识，加强与患者的沟通交流，尊重和保护患者隐私，关注患者的不适和诉求，并及时提供帮助。开展健康教育、健康咨询等多种形式的健康促进活动。

4. 加强入出院患者管理。为患者入院、出院提供标准化流程与健康指导，加强出院患者健康教育和随访预约管理。优化入出院流程，为患者提供“一站式”入出院办理服务。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）加强护理质量与安全管理

5. 加强制度建设。医院应当落实《医疗质量管理办法》《医

疗质量安全核心制度要点》要求，严格落实分级护理、查对、查房、会诊、手术安全核查、交接班等核心制度，针对重点人群、重点部门制定完善的护理安全管理措施，保障患者安全。

6. 提高病情观察能力。责任护士要按照分级护理指导原则，加强对患者的评估及观察，全面了解患者的病情，开展医护联合查房，主动观察患者生命体征、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，积极开展营养、疼痛和心理评估及护理，及时发现病情变化、潜在风险和并发症，并给予有效处置。

7. 提高并发症处置能力。健全临床护理技术常见操作的风险评估机制，不断完善常见并发症的预防措施和护理应急预案。

8. 加强围手术期管理。各级医疗机构要建立围手术期管理制度，加强关键环节管理，从术前评估、术前准备、手术质量、术后管理、心理支持等方面加强围手术期管理，进一步推进加速康复外科理念和模式的推广实施，增强医护有效沟通，减少和控制手术并发症，促进术后康复。

9. 加强质量数据监管。落实《护理专业医疗质量控制指标》监测与上报管理，开展服务质量监管、满意度评价、年度质量考核指标分析等。增强并发症早期预警识别能力，降低导管相关血流感染、非计划性拔管、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。

10. 完善日间病房护理管理。进一步完善日间病房护理管理制度、工作流程、质量控制等。建立日间诊疗患者随访制度，为患者提供出院、居家护理等相关咨询服务。建立日间诊疗患者严重并发症救治绿色通道机制，保障患者安全。

（三）提升专科能力与服务水平

11. 提高护理技术水平。医疗机构要结合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，优先在危重症、急诊、手术室、产科、儿科、血液净化、肿瘤、老年、康复、伤口造口等领域，推动临床护理专业化发展和专科护理人才培养，不断提高临床护理专业技术水平，改善患者照护结局。

12. 创新护理服务模式。探索实施医护协同、多学科合作的个案管理，逐步推进慢性病预防、治疗、康复、管理一体化。探索医疗机构－社区－居家整体联合护理模式，为出院患者、生命终末期患者、行动不便、高龄体弱、失能失智老年人或有特殊需求的人群提供便捷、专业的医疗护理服务，全面维护人民身心健康。

13. 提高中医护理服务能力。发挥中医特色优势，健全完善中医护理常规和技术操作标准，创新中医护理服务模式，积极开展辨证施护和中医特色专科护理，大力开展中医护理适宜技术，发挥中医护理在疾病预防、治疗、康复等方面的重要作用，加强中医护理人才培养，提高中医护理服务水平。

14. 提高基层护理服务能力。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、开展在岗人员培训、远程护理教育、护理会诊等多种形式，帮助医联体（城市医疗集团、县域医共体等）内基层医疗机构提高护理服务能力。

（四）拓展护理服务领域

15. 开展延续性护理服务。为有护理需求的出院患者提供在线护理咨询、护理随访、居家护理指导等全流程、无缝隙、专业便利的延续性护理服务。鼓励各级医疗机构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。

16. 扩大“互联网+护理服务”。支持有条件的医疗机构依法依规积极开展“互联网+护理服务”，符合条件的注册护士为出院患者、生命终末期患者或居家行动不便老年人等提供专业、便捷的上门护理服务。进一步扩大“互联网+护理服务”覆盖面，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。

17. 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、连锁化护理中心、护理站等，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。

18. 加快发展安宁疗护。推动各地按照《安宁疗护中心基本标准和管理规范（试行）》文件要求，不断增加安宁疗护中心和提供安宁疗护服务的床位数量。支持社区和居家安宁疗护服务发展，建立机构、社区和居家相衔接的安宁疗护服务机制。推动安宁疗护机构标准化、规范化建设，有计划地培养培训从事安宁疗护服务的护理人员，不断规范从业人员行为，努力提高生命终末期患者的生存质量。

（五）加大支持保障力度

19. 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优化护理工作流程，让护士有更多的时间贴近临床，为患者提供直接护理服务。落实好护理人员的学习、工作、休息和带薪休假制度，促进护士的身心健康。

20. 加强保障措施。医疗机构要建立本单位改善护理服务行动专项工作机制，有专人负责后勤保障工作，并形成人事、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，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。

21. 加强护士人力配备。医疗机构要建立护士人力资源配置和弹性调配制度，护理人力资源配备与医院功能和任务相适应，以临床护理工作量为基础，根据收住患者特点、护理级别比例、床位使用情况对护理人力资源实行弹性调配。原则上临床护理岗位护士数量占全院护士数量不低于95%；二级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。应根据临床护理需求和辖区居民上门护理服务等需求，切实加强基层医疗机构护士人力配备，着力增加基层护理服务供给。

22. 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。要在护士岗位设置、收入分配、职称评聘、培训学习以及管理使用等方面同工同酬，对编制内外人员统筹考虑。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，多劳多得、优绩优酬。

23. 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，充分应用大数据、云计算、人工智能、互联网、物联网和移动通信等信息技术，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。积极创新优化护理流程和护理服务形式，通过应

用智能可穿戴设备、远程监测平台、“互联网+护理服务”平台等方式将院内护理延伸至院外。

24. 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。医疗护理员应当在医务人员指导监督下，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、工作安排

（一）启动部署阶段（2023年8月）

各市（州）卫生健康委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，要结合本地区实际制定改善护理服务具体方案报省卫生健康委备案，部署本辖区行动相关工作。

（二）组织实施阶段（2023年9月至2025年10月）

各市（州）卫生健康委按年度推进各项工作任务落实，加强对辖区内医疗机构的指导评估，及时解决共性问题。挖掘先进做法和典型经验，遴选年度典型案例并进行宣传推广。

（三）评估总结阶段（2025年11月至12月）

在各地总结的基础上，省卫生健康委组织遴选三年行动期间开展改善护理服务行动的典型案例，加强宣传，营造良好舆论氛围。

五、工作要求

（一）加强组织领导。各地要结合实际及时出台具体实施方案，细化工作目标和措施。要切实加强统筹协调，鼓励各地在改善护理服务各方面进行探索创新，确保护理服务质量和满意度持续提升。各医疗机构要按照统一部署，结合实际，明确本单位改善护理服务目标和任务并有效落实。

（二）创造有利条件。卫生健康行政部门要主动加强部门间沟通协调，为实施改善护理服务行动创造有利政策条件。积极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。

（三）建立长效机制。各市（州）卫生健康委要在行动期间不断总结经验，构建改善护理服务多元良性共治长效机制。省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。

（四）加强宣传引导。各市（州）卫生健康委和医疗机构要充分利用广播、电视、报刊、互联网等新闻媒体形式，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：湖北省进一步改善护理服务行动计划评估指标

附件

湖北省进一步改善护理服务行动计划评估指标

序号	评估维度	评估指标	发展目标/ 指标导向
1	护理人力资源	每千常住人口注册护士数（人）	4.2
2		执业（助理）医师与注册护士比	1:1.31
3		三级综合医院、部分三级专科医院： 全院护士与实际开放床位比	0.75:1
		全院病区护士与实际开放床位比	0.65:1
4		二级综合医院、部分二级专科医院： 全院护士与实际开放床位比	0.65:1
		全院病区护士与实际开放床位比	0.55:1
5		临床护理岗位护士占全院护士总量的比例	≥95%
6	在基层医疗机构从事工作的护士数（人）	5.76万	
7	护士年离职率	≤5%	
8	护士队伍能力建设	护理管理人员参加培训比例	≥90%
9		新入职护士参加培训比例	≥90%
10		相关紧缺护理专业护士（老年护理、儿科护理、重症监护、传染病护理、急诊急救、康复护理、中医护理、安宁疗护）	≥90%

		参加培训比例	
11		省级专科护士培训数量（人）	≥ 350
12	优质护理服务	开展责任制整体护理病区比例	100%
13		各地提供延续性护理服务的医疗机构占比	100%
14		健康指导覆盖率	100%
15	护理质量	导管相关血流感染、非计划性拔管、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	逐年下降
16		分级护理落实合格率	逐年提高
17	互联网+护理服务	开展机构数	逐年增加
18		上门护理服务项目数	逐年增加
19		岗前培训合格率	100%
20		质量评价达标率	逐年提高