

福建省卫生健康委员会

闽卫医政函〔2023〕1770号

福建省卫生健康委员会关于印发福建省落实 进一步改善护理服务行动计划工作方案 (2023-2025年)的通知

各设区市卫健委、平潭综合实验区社会事业局，委直属各医疗单位，福建医科大学、中医药大学各附属医院，省护理质量控制中心，省护理学会：

为贯彻落实国家卫生健康委、国家中医药管理局《进一步改善护理服务行动计划（2023-2025年）》（国卫医政发〔2023〕16号）要求，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，推动护理工作更加贴近患者、贴近临床和贴近社会，结合我省实际，组织制定了《福建省落实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。

省卫健委医政处联系人：张洪惠

联系电话：0591-87808161

省卫健委中医处联系人：陈明俊

联系电话：0591-87833674

福建省卫生健康委员会

2023年8月23日

(此件主动公开)

福建省落实进一步改善护理服务行动计划 工作方案（2023—2025年）

为落实国家卫生健康委、国家中医药局《全面提升医疗质量行动计划（2023-2025年）》《进一步改善护理服务行动计划（2023-2025年）》，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，结合我省实际，制定本工作方案。

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。力争用3年时间，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，不断加强临床基础护理，丰富护理服务内涵与外延，提升护理管理水平，拓展护理服务领域，创新护理服务模式，满足群众多样化的护理服务需求，逐步提高群众就医获得感、幸福感。

二、主要任务

（一）加强临床护理，促进护理服务贴近患者

1. 落实责任制整体护理。医疗机构围绕患者就诊、住院、检

查、会诊、出院、复诊等全流程，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，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，强化基础护理质量。根据患者的护理级别、病情和生活自理能力等提供及时、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。

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，语言通俗易懂、简单明确，及时了解患者的反应和心理状态，关注患者的需求和不适，并及时给予指导和帮助。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。医疗机构应注重护士沟通交流能力提升，开展专项培训，尤其是开展形式多样的心理护理理论与技能的培训。到 2025 年，全省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，通过多种方式的培训不断提高护理人员人文关怀素养，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，制订个性化宣教方案，鼓励患者及家属参与健康教育，采用书面、口头、视频、网络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。充分利用信息化手段开展健康指导，保证健康指导的规范性、系统性、个体化。到2025年，全省各级各类医疗机构患者健康指导覆盖率达100%。

（二）提高护理质量，促进护理服务贴近临床

6. 加强巡视观察。医疗机构加强护理巡视工作，临床护士按照分级护理指导原则要求，加强患者巡视和病情观察。对不同级别的患者按要求定时巡视，主动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。

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，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。采取有效措施鼓励护士按照“自愿性、保密性、非处罚性”的原则，主动并逐级报告护理不良事件，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，促进护理质量的持续改进。

8. 提高护理技术水平。医疗机构要以加强“三基三严”为切入点，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，推动临床护理专业化发展和护理人才培养。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系，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。结合需求合理设置专科护士岗位，开设伤口/造口、PICC、糖尿病等专科护理门诊，组建护理多学科诊疗团队，开展以专科护士为主导的专科护理会诊、多学科护理会诊及医护联合查房等，不断提高临床护理专业技术水平，增进患者医疗效果，助推护理高质量发展。

9. 提升中医护理能力。培育发展一批中医护理重点专科，积极开展辨证施护和中医特色专科护理，强化中医护理人才培养，

持续提升中医护理服务质量，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，推动中医护理与“互联网+护理服务”、老年护理服务、慢病护理服务的深度融合，提升人民群众在中医护理健康服务中的获得感。

10. 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，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。同时，应从人、财、物、后勤等多方位加大对护理工作的保障力度，加大护理经费和辅助设施设备投入，完善信息化系统等护理辅助支持系统，逐步实现物品、药品等配送服务到病房，让护士有更多的时间贴近患者、贴近临床、贴近社会。

11. 开展“无陪护”病房试点工作。在全省三级公立医院开展“无陪护”病房试点，并逐步延伸至二级公立医院，建立患者住院“无陪护”相关服务规范、运行和保障机制，推动医院建立医疗护理员制度。护理员由医院统一聘用（或引入第三方提供服务）、统一管理；试点病区合理配置护理员，设置二班制或三班制，24小时连续在岗；医疗护理员在护士指导和管理下，为住院患者提供全面、全程、连续、安全的生活护理服务，提高人民群众就医获得感。

（三）拓展护理领域，促进护理服务贴近社会

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。对于再入院率高和出院后对医疗护理依赖度高的患者要认真做好出院评估，评估内容包括患者的照护需求以及社会支持系统现状：家庭照护、“社区及上门服务”资源等。建立多学科、多机构之间的协调合作，创新探索护理服务模式，通过医联体、县域医共体、护理专科联盟等形式，建立区域内护理服务网络，促进优质护理资源下沉，提高优质护理资源的公平性和可及性，并带动患者向基层医疗卫生机构下沉。

13. 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”，以“线上申请、线下服务”的模式为主，将机构内护理拓展至社区和居家，为出院患者、康复期、终末期、慢性病、母婴人群或高龄体弱、失能失智等行动不便的人群提供专业、便捷的护理服务。护士在签订帮扶或者托管协议的医疗卫生机构内执业，以及从事执业机构派出的上门护理服务等，不需办理执业地点变更等手续。

14. 提高基层护理服务能力。支持二级以上医疗机构通过建立各种类型护理专科联盟、对口支援、远程培训等方式，加大对基层护士培养培训力度，发挥大型医疗机构优质护理资源下沉和带动作用，切实提高基层医院常见病、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。鼓励支持和引导社会力量举办规模化、连锁化的护理院（站）、护理中心、安宁疗护中心等，不断增加提供老年护理、康复护理、安宁疗护的床位数量。鼓励医疗机构结合实际开展家庭病床、居家护理服务和康复护理服务，提高老年护理服务供给水平。加强与医保、民政、人社、财政等相关部门联动并提供政策支撑保障。

（四）加大支持力度，确保工作取得实效

16. 加大支持保障力度。医疗机构要建立本单位改善护理服务行动专项工作机制，着力改善护士工作环境和保障条件，健全后勤支持系统，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。医疗卫生机构要结合临床护理工作实际和护士岗位需求，合理设置护理岗位，科学测算护士工作负荷，在满足护理工作需求的同时，合理安排护士休息休假。积极开展“为护理人员做一件暖心事”活动，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伤害。创造良好的护士支持型组织氛围，构建护士参与决策和管理机制，提高护士的话语权和归属感。

17. 强化护士人力配备。医疗机构根据功能定位、服务半径、床位规模、临床工作量和技術风险要素等科学合理配置护士人

力，满足临床工作需求。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。优先保障临床护理岗位护士配备到位，不得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%。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。

18. 充分调动护士积极性。医疗机构要健全护理岗位管理制度，按照有关要求在护士岗位设置、薪酬待遇、职称评聘、人力资源管理等方面，统筹考虑编制内外护士，实现护士职业发展目标。进一步完善护理队伍激励机制，优化护士评聘考核和绩效考核，强化临床导向，引导护士立足护理岗位，夯实临床护理实践，努力提高业务水平。绩效考核结果与护士岗位聘用、绩效分配、奖励评优等挂钩，向临床一线护士和基层护士倾斜，通过多劳多得、优绩优酬充分调动护士积极性。

19. 提升护理信息化建设水平。加快智慧医院建设，提升护理信息化水平，推动信息技术与护理工作深度融合，优化护理服务流程和服务模式，提高护理工作效率，保障护理质量安全。建立基于问题和需求导向，具备护士人力调配、岗位培训、绩效考核、质量改进、学科建设等功能的护理管理信息化系统，进一步发展现代化、科学化、精细化的护理管理。

20. 加强医疗护理员规范管理。开展医疗护理员规范化培训

工作，委托省/市医疗护理员培训中心开展医疗护理员的规范化职业技能培训，逐步建立常态化的培训工作机制，力争到2025年底，完成全省各级各类医疗机构中所有正在从事医疗护理员工作人员的规范化培训。医疗护理员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。

三、组织实施

（一）高度重视，加强组织领导。各地卫生健康行政部门（含中医药主管部门，下同）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。各设区市、平潭综合实验区卫生健康行政部门要指导和督促辖区内医疗机构不断改善护理服务，落实各项任务举措。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）促进实施，加强跟踪评估。各设区市、平潭综合实验区卫生健康行政部门，各省属医院要结合本地区（本单位）实际制定改善护理服务工作方案，于8月31日前报省卫健委医政处，同时做好本地区（本单位）工作方案实施情况的跟踪和评估工作。省卫健委将定期对各地实施改善护理服务行动情况开展跟踪评

估，及时总结通报各地进展情况。

（三）加强沟通，创造有利条件。各设区市、平潭综合实验区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计划创造有利条件。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。

（四）注重宣传，营造良好氛围。各设区市、平潭综合实验区卫生健康行政部门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，加大宣传力度，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，营造推动工作开展的良好社会氛围。

附件：年度评估指标

附件

年度评估指标

指标		2023 年	2024 年	2025 年
全院病区护士与实际开放床位比	二级医院	0.4: 1	0.4: 1	0.5: 1
	三级医院	0.5: 1	0.5: 1	0.55: 1
责任制整体护理覆盖率	一、二级医院	90%	95%	100%
	三级医院	100%	100%	100%
新入职护士参加培训比例	二级医院	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%
	三级医院	≥ 95%	≥ 95%	≥ 95%
专科护士培养	全省每年新增专科护士培训数量(人)	≥ 300	≥ 350	≥ 400
临床护理岗位护士数量占全院护士数量比例		≥ 90%	≥ 95%	≥ 95%
基层医疗机构从事工作人员护士数(人)		4.5 万	4.8 万	5.0 万
互联网+护理服务	开展机构数	逐年增加		
	上门护理服务项目数	逐年增加		
	岗前培训合格率	100%		
	质量评价达标率	逐年提高		
提供延续性护理服务病区数		逐年增加		
分级护理落实合格率		逐年提高		
专科护理助力基层开展工作次数		逐年增加		
“无陪护”试点病区数		逐年增加		