关于印发南京市进一步改善护理服务行动计划实施方案（2023-2025年）的通知

宁卫医政〔2023〕23号

各区卫生健康委、江北新区卫生健康和民政局，市属委管三级医疗机构：

为全面贯彻落实党的二十大精神，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，全面改善护理服务，根据江苏省卫生健康委《关于印发江苏省进一步改善护理服务行动计划实施方案（2023-2025年）的通知》（苏卫医政〔2023〕34号），结合南京实际，我委研究制定了《南京市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，请认真组织落实。

南京市卫生健康委员会

2023年10月27日

（信息公开形式：主动公开）

南京市进一步改善护理服务行动计划

实施方案（2023-2025年）

为贯彻落实国家卫生健康委、国家中医药局《关于印发进一步改善护理服务行动计划（2023-2025年）的通知》（国卫医政发〔2023〕16号）和江苏省卫生健康委《关于印发江苏省进一步改善护理服务行动计划实施方案（2023-2025年）的通知》（苏卫医政〔2023〕34号），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，结合我市实际，制定本方案。

一、总体要求

（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，全面贯彻党的二十大精神，认真学习贯彻习近平总书记对江苏工作的重要指示精神，把保障人民健康放在优先发展的战略位置。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，提升护理服务能力，助力提升群众就医体验。

（二）主要目标

通过三年时间，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，使覆盖全人群全生命周期的护理服务更加优质、高效、便捷，护理工作更加贴近患者、贴近临床和贴近社会，人民群众获得感、幸福感、安全感进一步增强。

——基础护理服务进一步夯实。深化“以病人为中心”服务理念，全面落实责任制整体护理和分级护理制度，基础护理规范扎实，护理沟通及时有效，患者就医体验得到切实提升。

——护理服务质量进一步提升。坚持“生命至上，人民至上”的根本立场，医疗核心制度有效落实，护理技术操作规范化实施，护理质控体系进一步完善，患者安全得到有效保障。

——护理服务能力进一步提高。护士数量与结构进一步优化，护士能级管理与评价体系不断完善，护理技术水平持续提升，护士职业发展通道得到拓展，护士积极性得到充分调动。

——护理服务领域进一步延伸。开展延续性护理服务、扩大“互联网+护理”服务，增加老年护理、母婴护理、社区护理、居家护理、安宁疗护等服务供给，拓展护理服务领域，群众健康需求得到满足。

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、转科、转院、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，特别做好老年患者的口腔护理、压力性损伤的预防护理，把基础护理做精、做细、做实，切实提升患者就医体验。

**3、注重沟通交流。**医疗机构应开展护士规范化教育、开展心理护理专业培训，提升护士沟通交流能力。要求护士在为患者提供护理服务过程中，主动加强与患者的沟通交流，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、操作中要关切询问、操作后要及时观察，发现患者病情变化，及时与医师沟通。

**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、做好健康教育。**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、合理用药、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，保障健康指导的规范性、系统性、个性化。

（二）提高护理质量，促进护理服务贴近临床

**6、加强分级巡视观察。**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、治疗、检查、用药后反应等，及时发现病情变化和潜在并发症，并及时给予有效处置。

**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。结合需求合理设置专科护士岗位，开设专科护理门诊，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、加强临床护理专科建设。**优先在重症、急诊、手术室、产科、血液净化、传染病护理、肿瘤护理、老年护理、伤口造口等领域，推动临床护理专业化培训和专科护士培养，市级每年培养500名专科护士。到2025年，市级层面统一遴选100项临床专科护理技术标准或技术规范，促进专科护理技术标准化、同质化。创建100家专科护理示范病区，评选14个市级护理重点专科。形成一批专科护理特色明显的优势专科，精准对接人民群众多样化健康需求，解决临床护理问题，增进医疗效果，助推护理高质量发展。

**10、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。

**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，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临床，为患者提供直接护理服务。

（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，解决患者出院后的常规护理、专科护理及专病护理问题。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。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，通过护联体、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合规积极开展“互联网+护理服务”，精准对接群众护理需求，为康复期、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。充分发挥各级各类医疗机构的作用，进一步扩大“互联网+护理服务”覆盖面，加强“互联网+护理服务”的监管，保障服务安全。

**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，将护理适宜技术引入基层，促进各层级医疗机构护理项目技术同质化。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。**切实增加社区和居家老年护理服务供给。鼓励支持社会力量举办护理院（站）、引导支持中级职称以上和专科护士举办护理站，护理站的设置不受区域医疗机构设置规划的限制。鼓励二、三级医疗机构与护理站建立联合工作机制，开展延伸护理及居家老年护理服务。引导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。开展老年护理需求评估及老年护理专业培训，提升护理服务能力。

**16、推进安宁疗护服务工作。**鼓励社区卫生服务中心、乡镇卫生院、护理院内设安宁疗护床位，开展安宁疗护服务，探索机构社区和居家安宁疗护相结合的工作机制，满足肿瘤晚期等患者的需求。完善安宁疗护相关护理流程与工作制度，规范服务，为患者及家属提供舒缓护理和心理支持。持续开展安宁疗护培训项目，市级每年培训人员50名。

（四）落实医疗机构主体责任，确保工作取得实效

**17、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支持保障条件，主要负责同志亲自抓，定期召开护理工作会议，制定改进措施，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，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、职业卫生防护、执业安全等合法权益，落实护士相关待遇保障政策措施。

**18、加强护士人力配备。**各区卫生健康行政部门要将床护比纳入医疗机构评价及重点专科评审，保证临床一线护理岗位的护士数量，保障医疗安全兼顾有效应对突发事件或特殊情况下临床护理紧急需求的人力储备。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术风险要素等科学合理配置数量充足的临床护士人力。二级以上医院全院病区护士占实际开放床位比不低于0.5:1，其中综合医院、部分专科医院（肿瘤、儿童、妇产心血管病专科医院）应适当提高，到2025年底，三级综合医院全院病区护士占实际开放床位比达到 0.65:1，二级综合医院全院病区护士占实际开放床位比达到0.55:1。参照《江苏省医疗护理岗位设置名录（2023版）》，优化护理人员配置，优先保障临床护理岗位护士配备，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％。基层医疗机构应根据临床护理工作和辖区居民上门护理服务等需求，切实加强护士人力配备。

**19、充分调动护士积极性。**加强文化建设，营造良好氛围。要关心关爱护士，多措并举降低护士离职率。要在护士岗位设置、收入分配、职称评聘、管理使用等方面，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。

**20、加强信息化技术支撑。**医疗机构要通过智慧医院、智慧病房、电子病历信息化的建设，充分借助人工智能、5G、物联网等新一代信息技术，提升信息互联互通水平，推动信息技术与护理工作深度融合，改进优化护理服务流程和服务质量。开展护理电子病历结构化改造，减少临床护士重复性、不必要的书写负担。推进全市护理质控信息系统建设，加强质量监控溯源，数据精准分析，提升护理管理水平。应用智能穿戴设备、远程居家监测、“互联网+护理”平台等方式，积极创新护理服务模式，将院内护理延伸至院外，提高护理服务智慧化水平。

**21、加强医疗护理员规范管理。**全面提升医疗护理员服务能力，充实和规范护理员队伍。推进医疗护理员团队化管理，减轻患者经济负担。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，如重症监护病房、导医、陪检等特殊服务岗位。医院遴选护理员，优先使用购买社保比例高的第三方团队，保障护理员的权益。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。严禁医疗护理员从事医疗护理专业技术性工作，严禁替代医务人员从事出院指导，保障医疗质量和患者安全。

三、工作安排

（一）启动阶段（2023年8月—12月）。市卫生健康委印发市级行动计划实施方案。各区卫生健康行政部门要结合实际情况，制定本地区实施方案，并于2023年12月30日前报市卫生健康委，全面部署改善护理服务行动。

（二）实施阶段（2023年9月—2025年10月）。各医疗机构通过体验式调研、问卷调查等方式，从不同角度主动查找护理服务的短板弱项，建立问题清单，逐条优化改善，全程跟踪问效。各区卫生健康行政部门定期对本地区护理服务改善情况进行阶段性评估。根据评估情况，深入分析工作推进过程中的问题难点，制定专项整改计划。市卫生健康委将对各区工作开展情况适时督导，确保行动取得预期成效。

（三）评估总结阶段（2025年11月—12月）。市卫生健康委将围绕改善护理服务的各项主要内容，每年对各区实施情况开展跟踪评估，及时总结通报各区进展情况、评选优秀案例。于2025年底前开展终期评估，并将结果通报全市。

四、组织实施

（一）提高认识，加强组织领导。各区卫生健康行政部门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，与各项重点工作协同推进。各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；深入调查研究，完善支持政策，帮助医疗机构解决护理工作发展中遇到的困难问题。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）推动落实，加强跟踪评估。各区卫生健康行政部门、医疗机构要结合本地区（本单位）实际制定改善护理服务工作方案，于2023年12月30日前报市卫健委医政医管处，同时做好本区（本单位）工作方案实施情况的跟踪和评估工作。市卫健委将定期对各区实施改善护理服务行动情况开展跟踪评估，及时总结通报进展情况。

（三）加强沟通，创造有利条件。各区卫生健康行政部门要积极主动与人社、医保、财政等部门沟通协调，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，合理制定和调整护理服务价格，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，建立薪酬动态调整机制，稳步提高护士薪酬水平。

（四）注重宣传，营造良好氛围。各区卫生健康行政部门、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。