

# 关于印发《旌德县进一步改善护理服务行动计划（2023—2025年）实施方案》的通知

各卫生健康单位：

现将《旌德县进一步改善护理服务行动计划（2023—2025年）实施方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

旌德县卫生健康委员会

2023年10月30日

# 旌德县进一步改善护理服务行动计划 (2023—2025年) 实施方案

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。根据国家卫生健康委《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）、省卫健委《关于印发安徽省进一步改善护理服务行动计划（2023—2025年）实施方案的通知》（皖卫函〔2023〕319号）及市卫健委《关于印发宣城市进一步改善护理服务行动计划（2023—2025年）实施方案的通知》（宣卫健医〔2023〕50号）等要求，结合我县实际，制定本实施方案。

## 一、主要目标

用三年时间，在各级各类医疗机构全面开展以“强基础、提质量、促发展”为主题的进一步改善护理服务行动，全面推行“十个一”（见附件）天使行动；持续深化“以病人为中心”的理念，进一步提高护理质量，二级医院护理服务投诉量明显减少，护理服务模式拓展延伸，开展“互联网+护理服务”的二级医疗机构占比达到50%以上。

## 二、工作任务

### （一）推进临床护理质量新提升

**1. 全面推进改善护理服务专项行动。**在全县各级各类医疗机构全面开展进一步改善护理服务行动，聚焦人民群众日益增长的多样化护理服务需求，着力解决群众急难愁盼护理问题。落实责任制整体护理，加强基础护理，注重沟通交流，做好健康指导，加强巡视观察，保障护理质量安全，提升护理技术水平，提升中医护理能力，持续提升患者就医体验。

**2. 开展“十个一”行动创建优质护理服务示范病区。**深化“以病人为中心”的理念，完善改善患者就医感受、天使在行动“十个一”措施。各级各类医疗机构在医院各病区科室显著位置进行张贴，进一步落实“十个一”天使行动。积极鼓励全县二级医疗机构参照省级示范优质护理服务病区标准开展创建优质护理示范病区，每家二级医院至少创建1个市级以上示范病区，创成省级或市级示范优质护理服务病区护理服务价格可适度调整。

**3. 开展安宁疗护服务等护理学科建设。**积极鼓励全级二级医疗机构探索开展安宁疗护试点工作，以临终患者和家属为中心，多学科协作，实施疼痛及其他症状控制，舒适照护，心理、精神及社会支持等。以满足重大疾病、重点人群的临床护理需求为导向，培育一批临床护理重点专科，以专科建设带动护理人才培养和护理服务能力提升。加强护理人员科研创新能力的培养，推进护理科研与临床紧密结合，解决临床护理问题。

**4. 完善护理质量评价体系提升护理水平。**开展医护联合查房和多学科合作，严格落实值班交接班、分级护理、查对、安全输血等核心制度，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，加强护理相关不良事件应报未报惩处力度，确保护理质量和患者安全。二级医疗机构开展护理“三基三严”考核，每年不少于2次。县护理质控中心要

有计划地举办多层次的专业护理技能竞赛，优先在危重症、急诊、手术室、产科、血液净化、伤口造口、儿科、康复等领域实施，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。

**5. 加强信息化建设为护士松绑减负。**各级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。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。

## **（二）拓展临床护理服务新需求**

**6. 开展延续性全周期护理服务。**县级二级医院在条件允许情况下，应逐步建立责任护士全生命周期服务理念，与出院患者建立微信、移动电话等即时通讯联系，也可通过医疗机构开发的手机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，解决患者出院后的常规护理、专科护理及专病护理问题。鼓励医疗机构逐步扩大提供延续性护理服务的病区占比，不断降低出院患者非计划再次入院率。

**7. 探索开展“互联网+护理服务”模式。**县二级医疗机构要探索依托医疗机构公众号、护理服务随访系统等网络平台，开展“互联网+护理服务”试点工作，结合实际派出本机构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。

**8. 资源下沉提高基层护理服务能力。**以紧密型县域医共体为载体，促进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，帮扶医共体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，加强牵头医院与基层分院的交流与合作，提升基层医疗机构护理服务能力和水平。

**9. 多层次拓展老年护理服务供给。**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，鼓励医疗资源相对丰富的一级、二级医疗机构转型为护理院，有条件的社区卫生服务中心、乡镇卫生院通过签约服务、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。积极开展老年护理专科护士、老年护理专业师资培训，提升护理人员老年护理服务能力。

### **三、工作要求**

**（一）加强组织领导，明确工作任务。**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、保障和改善民生的重要意义，要按照统一部署，结合本单位实际制定详细工作计划，明确改善护理服务目标和任务并有效落实。各医疗机构要于每年7月、下一年度1月前向卫健委医政股报送半年、全年度改善护理服务行动工作情况。

**（二）强化督导评估，建立长效机制。**各医疗机构要将改善护理服务行动效果纳入医院绩效考核、效果评价等重要内容，对行动实施情况进行监测评估，建立健全督导调度机制，改进优化护理服务流程，提高护理工作效率，推动临床护理质量安全持续改进。

**（三）加大宣传引导，营造良好氛围。**各医疗机构要充分利用互联网、公众号等新闻媒体形式，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，对在改善护理服务工作中做出突出成绩的单位按规定给予表彰奖励，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：改善护理服务行动“十个一”

## 附件：改善护理服务行动“十个一”

1. 一张真诚的笑脸：微笑服务，尊重患者，及时接诊，细心观察，主动沟通，耐心解释，语言通俗易懂、简单明确，初到有迎声，治疗有关怀，失误有歉意，接待有问候，出院有道别。

2. 一套规范的礼仪：亲切温和，仪态端庄，站立有相，落座有姿，下蹲有型，行走有态，举手有礼，说话暖心，体现护理人员的自尊、自信、责任，创造一个友善、亲切、积极、令人信赖的人文环境。

3. 一间舒适的病房：环境整洁、安静温馨，关注感受，做到说话轻、走路轻、操作轻、关门轻。采取私密性保护措施，非单人间设置隔帘、屏风，保护患者隐私，维护患者权益，增进护患信任，和谐医患关系。

4. 一项规范的操作：以“三基三严”为切入点，夯实护理技术基本功，拓宽知识面，培养专业能力，全面提升护理水平。操作前耐心解释、操作中关切询问、操作后及时观察，技术精湛，操作严谨，动作规范、轻柔敏捷，一专多能，体现专业素养。

5. 一次贴心的照顾：满足患者的照顾需求，认真落实晨晚间护理，扎实做好口腔等基础护理工作，根据护理级别、病情和生活自理能力情况，提供及时、必要的医学照顾，切实提升患者就医体验。

6. 一次及时的巡视：按照分级护理要求，加强患者巡视和病情观察。密切观察患者生命体征、意识状态及手术/检查/用药

后反应等，观察敏锐，善于分析，及时发现病情变化和潜在并发症，并给予有效处置。

7. 一个拉起的床栏：全面评估病情，提供针对性护理措施，预防跌倒、压力性损伤等不良事件的发生。病区设置防滑垫、栏杆、扶手、警铃等设施，根据情况提供助行器、轮椅、拐杖等设施，指导使用翻身枕、体位垫等用具。增强预警识别能力，保障患者安全。

8. 一次用心的指导：对患者进行全程指导，提供情感支持和心理护理。采用书面、口头、视频、网络等多种方式为患者提供个性化的健康教育知识，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，为患者提供身心整体护理服务。

9. 一个暖心的帮助（一组便民的措施）：落实“首问负责”，耐心、细心、不推诿，及时答疑解惑，关注患者的需求和不适，主动给予指导和帮助。提供简单快捷的便民服务，扩大“互联网+护理服务”覆盖面，结合实际为出院患者、生命终末期患者或居家行动不便老年人等提供专业、便捷的护理服务。

10. 一次安心的随访：借助信息化手段，通过手机APP、护理服务随访系统等，为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。