天津市进一步改善护理服务行动计划

工作方案（2023—2025年）

为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，根据我市工作实际，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，全面贯彻党的二十大精神，紧密结合学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，严格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）》工作要求，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”理念，临床基础护理不断加强，护理质量明显提高，护理服务持续改善，护理内涵更加丰富，护理领域拓展延伸，服务模式日益创新，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。

二、工作内容

（一）强化基础护理，提升护理服务水平

**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，深化“以病人为中心”的护理服务理念，丰富护理专业内涵，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。护士要全面履行护理职责，根据患者疾病特点、生理、心理和社会需求等，运用专业知识和技能为群众提供医学照顾、病情观察、健康指导、慢病管理、康复促进、心理护理等一体化服务。到2025年，全市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》等，落实分级护理制度，完善基础护理服务规范标准，强化基础护理质量。护士要切实履行护理职责，扎实做好患者口腔、皮肤等基础护理工作，根据患者的护理级别、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。医疗机构要将基础护理质量纳入日常质控考核当中，按照护理实践指南和技术规范要求，实施各类临床护理技术操作，规范护理服务行为，确保护理质量和患者安全。

**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，实施操作前要耐心解释、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。关注患者的需求和不适，要了解患者心理、家庭、社会状况，并给予指导和帮助。医疗机构应注重护士沟通交流能力提升，开展专项培训。到2025年，全市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，提升护理服务温度，树立人文关怀意识，将人文关怀贯穿在护理服务全过程。各医疗机构结合实际细化人文关怀措施，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，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、康复以及疾病相关知识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。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，保证健康指导的规范性、系统性、个体化。到2025年，全市各级各类医疗机构患者健康指导覆盖率达100%。

（二）改进护理质量，保证护理安全

**6.加强巡视观察。**医疗机构要加强护理巡视工作，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，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，主动密切观察患者生命体征、意识状态、皮肤状况、肢体末梢循环、管路情况、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情况，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。医疗机构实施护理不良事件报告管理规章、原则、流程、方式、内容等，包括事件的报告、分析、整改、追踪、持续改进等，护理不良事件的报告包括跌倒、坠床、压力性损伤、非计划性拔管、给药错误、药物外渗等，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，要增强并发症早期预警识别能力，确保护理质量和患者安全。

**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，完善护士分层级培训及考核体系，提升护理人员整体素质和专业水平。依托市护理质控中心加大对ICU、急诊、手术室等较为成熟专业的质量监管。补齐薄弱专科资源短板，统筹考虑防范化解新发传染病等重大公共卫生风险的需要，拓展培训领域，探索提升安宁疗护、儿科、麻醉等专科护理服务能力。医疗机构要根据功能定位和任务要求，加强护士专科护理能力建设与规范化使用，提升门诊专科护理服务能力，加强护理执业行为规范化质量监管，探索专科护士职业发展路径，明确不同等级专科护士晋级流程和工作内容，逐步提升专科护理水平。到2025年，护理管理人员参加培训比例达100%，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）参加培训比例达100%。

|  |
| --- |
| 专项行动之一：护理能力提升专项行动以加强护士“三基三严”、夯实护士基本功为切入点，从管理队伍、专科护士两个层面加强护士队伍能力建设，落实护理实践指南和技术规范要求，规范护理服务行为，保障患者安全。到2025年末，护理管理人员参加培训比例达100%，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）参加培训比例达100%。 |

**9.提升中医护理能力。**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。到2025年，三级公立中医医院系统接受中医药知识和技能岗位培训人员占医院护理人员总数比例≥70%。

**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，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。

（三）拓展护理领域，强化护理服务内涵

**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，加强分级诊疗内涵建设，解决患者出院后的常规护理、专科护理及专病护理问题。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。到2025年，全市100%二级及以上公立医院开展延续性护理服务。

**12.扩大“互联网+护理服务”。**全市各级各类医疗机构可依法合规开展“互联网+护理服务”，灵活运用护士区域注册政策优势，盘活全市优质护理资源，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。依托我市先进典型医院的运行经验和示范引领作用，逐步规范“互联网+护理服务”的服务模式、管理制度、监管体系、培训及考核机制等，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。到2025年，开展“互联网+护理服务”的医疗机构各区均覆盖，护理服务项目数量达60项。

**13.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，帮扶医联体内基层医疗机构提高护理服务能力。依托市护理质控中心网格式管理体系和培训体系，持续推进“十百千”护理人才区域帮扶工作，着力强化基层护理人员护理管理及专业能力建设，组织与基层卫生护理工作密切相关的静脉治疗、伤口造口等专业专科护士开展专题讲座、护理会诊、技能培训等工作，促进区域整体护理能力提升，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。

**14.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、连锁化的护理中心、护理站等医疗机构，鼓励各区将一级、二级医疗机构转型护理院，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、居家护理服务和日间护理服务供给。到2025年，全市护理院（站）、护理中心达55所。二级及以上公立医院扩充老年护理服务床位数量，到2025年，设置老年科的二级以上综合医院、中医医院、中西医结合医院均设置不低于30张的老年医疗护理服务床位；基层医疗机构根据需要设置和增加老年医疗护理服务床位，也可设立家庭病床等，医疗护理床位占比不低于30%。不断提升老年护理服务能力和服务水平，按照市、区、医疗机构三级老年专业护士培训体系，培养一批临床亟须的专科型护理人才。持续推进老年护理标准化病房建设，进一步规范人员配置、环境设施、专科内涵建设等，提升老年护理服务质量。到2025年，全市培养老年护理专科护士达200人，老年护理专业护士培训率达100%，老年护理标准化病房扩充到28个。

|  |
| --- |
| 专项行动之二：老年护理服务专项行动进一步完善我市老年医疗护理服务机制体制，健全老年医疗护理服务政策措施，增加老年医疗护理服务资源供给，拓展和完善互联网+护理服务、安宁疗护、延续护理等老年医疗护理服务模式，提高老年医疗护理服务能力，持续推进老年护理标准化病房建设，不断满足老年人医疗护理服务需求，增强老年人医疗护理服务体验，增加就医获得感。到2025年末，全市护理院（站）、护理中心达55所。老年护理专科护士达200人，老年护理标准化病房不少于28个。 |

（四）加大支持力度，促进护理工作实施

**15.加大支持保障力度。**医疗机构要将护理工作发展纳入本单位医疗卫生工作整体发展规划，建立本单位改善护理服务行动专项工作机制，定期组织研究并解决护理工作发展中的困难问题，由院长或主管护理的副院长亲自抓，形成人事、财务、医务、护理、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。切实保障护士福利待遇、改善护士工作条件，健全后勤支持系统，加大支持保障力度。增加辅助服务人员负责病区送取标本、药物及患者陪检等；强化临床护理工作所需的设备设施足额配备和及时维护；统筹静脉用药调配中心、消毒供应中心等部门下收下送等工作，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。

**16.加强护士人力配备。**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。到2025年，全市三级综合医院、部分三级专科医院（肿瘤、儿童、妇产、心血管病专科医院）全院护士与实际开放床位比达到0.85:1，二级综合医院、部分二级专科医院（肿瘤、儿童、妇产、心血管病专科医院）全院护士与实际开放床位比达到0.75:1。要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，二级以上公立医院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，充实基层护理队伍。

**17.优化护理岗位管理。**医疗机构要逐步建立护理岗位管理制度，按照“因需设岗、以岗择人、按岗聘用、科学管理”的原则，实施护理岗位管理，实现护士从身份管理转变为岗位管理。要结合本单位实际科学设置护理岗位，实施基于护理岗位的护士人力配置、培训、考核等。凡不具备护理工作特点和任务、不履行护理职责的岗位，如党政工团、财务、医保、后勤等部门的工作岗位均不属于护理岗位。

|  |
| --- |
| 专项行动之三：护理岗位管理专项行动依托天津市护理学科高质量发展专项工作，结合人力资源优化与配置项目成果及我市实际情况，完善天津市护理岗位管理制度，明确岗位管理职责及岗位绩效管理要求。医疗机构按照因需设岗、以岗择人、按岗聘用、科学管理的原则，进一步优化护理岗位管理，实现护士从身份管理转变为岗位管理。到2025年末，全市二级及以上公立医院100%实施护理岗位管理，临床护理岗位护士数量占全院护士数量比例不低于95%。 |

**18.充分调动护士积极性。**医疗机构要认真贯彻落实国家及天津市关于调动医务人员积极性的各项政策措施，落实《护士条例》等有关规定，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、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，多劳多得、优绩优酬。

**19.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，充分应用人工智能、5G、物联网等新一代信息技术，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。以问题和需求为导向，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。

**20.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。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。

三、组织实施

（一）加强组织领导。各区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。卫生健康委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）及时跟踪评估。各区卫生健康委要结合本地区实际制定改善护理服务具体方案报市卫生健康委备案，同时做好本地区具体方案实施情况的动态监测和评估工作。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）创造有利条件。各区卫生健康委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。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）加大宣传引导。各区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。结合“国际护士节”等重要节庆，加大宣传力度，弘扬护理职业精神，增进全社会对护理工作和护士队伍的理解。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

天津市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 | 性质 |
| 1 | 护理人力资源 | 注册护士总数 | 6万 | 预期性 |
| 2 | 每千常住人口注册护士数（人） | 4.0 | 预期性 |
| 3 | 执业（助理）医师与注册护士比 | 1:1.20 | 预期性 |
| 4 | 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全院病区护士与实际开放床位比 | 0.85:10.65:1 | 约束性 |
| 5 | 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全院病区护士与实际开放床位比 | 0.75:10.55:1 | 约束性 |
| 6 | 临床护理岗位护士占全院护士总量的比例 | 95% | 预期性 |
| 7 | 基层医疗机构从事工作的护士数（人） | 9778 | 预期性 |
| 8 | 护士队伍能力建设 | 护理管理人员参加培训比例 | 100% | 预期性 |
| 9 | 新入职护士参加培训比例 | 100% | 预期性 |
| 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）参加培训比例 | 100% | 预期性 |
| 11 | 三级公立中医医院系统接受中医药知识和技能岗位培训人员占医院护理人员总数比例 | 70% | 预期性 |
| 12 | 二级及以上公立医院实施护理岗位管理占比 | 100% | 预期性 |
| 13 | 优质护理服务 | 开展责任制整体护理病区比例 | 100% | 预期性 |
| 14 | 各区提供延续性护理服务的医疗机构占比 | 100% | 预期性 |
| 15 | 健康指导覆盖率 | 100% | 预期性 |
| 16 | 老年护理服务 | 护理院（站）护理中心（所） | 55 | 预期性 |
| 17 | 老年护理专科护士人数（人） | 200 | 预期性 |
| 18 | 老年护理从业人员参加培训比例 | 100% | 预期性 |
| 19 | 老年护理标准化病房数量（个） | 28 | 预期性 |
| 20 | 互联网+护理服务 | 实际开展“互联网+护理服务”项目数量（项） | 60 | 预期性 |