

2023 医院改善护理服务行动计划实施方案

【共三篇第一篇】

为全面贯彻落实国家和省卫健委《进一步改善护理服务行动计划（2023-2025 年）》的相关要求，我院在护理服务工作中，夯实基础护理质量，促进专科护理发展，不断提升患者就医体验，满足患者多元化护理服务需求，特制定本实施方案。

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。

二、工作目标

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，覆盖妇女儿童全生命周期的护理服务更加优质、便捷，护理工作更加贴近患者、贴近临床、贴近社会，患者满意度、获得感、安全感进一步增强。

三、具体措施

（一）加强临床护理，促进护理服务贴近患者。

1. 落实分级护理工作。

（1）严格落实分级护理制度，完善基础护理服务规范标准，强化基础护理质量。

（2）根据患者的护理级别、病情和自理生活能力等提供及时、

必要的医学照顾。

2 . 实施责任制整体护理。

(1) 合理配置护理人力资源，护士为患者提供连续、全程、全面的护理服务。

(2) 护士根据患者疾病特点、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的护理。

3 . 注重护患沟通交流。

(1) 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，及时了解观察患者的反应和心理状态，关注患者的需求和不适，及时给予指导和帮助。

(2) 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，及时与医生沟通。

(3) 护理部及科室开展护患沟通技巧培训，提升护理人员沟通技巧能力。

4 . 强化人文关怀。

(1) 要深化“以病人为中心”的理念，注重加强护理人文建设，细化人文关怀措施，为患者提供人性化服务。

(2) 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，给与细心照护、心理支持及人文关怀，增进护患信任，和谐医患关系。

5 . 优化就医流程。

(1) 全面推进预约诊疗、一站式服务等服务模式常态化制度化。建立完善预约诊疗制度，提供门诊分时段预约、住院预约和择期手术预约。孕产期保健和儿童保健复诊普遍实行预约诊疗；不断优化就诊及出、入院流程。

(2) 进一步优化转介流程，畅通科间、部间转介，切实做好院内链式服务。

(3) 畅通便民门诊、老年人、军人就医绿色通道。

6 . 做好健康指导。

(1) 健教内容标准化。推进专业化健康教育，各科室制定统一的专科疾病健康内容及流程，健康教育处方及时更新补充。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饮食、营养、运动、康复、并发症预防等方面的健康教育知识。

(2) 健教能力专业化。加强护理人员健康教育能力的培养，开展健康教育讲师培训活动，将专科知识纳入培训会上提问、科室业务学习。实施健康教育责任制包干，开展健康教育情景演练，通过实景模式演示、角色反串体验等多形式提高护理人员健康教育的水平。成立健康宣教师资组，以多种形式走进社区、学校等，拓展健康教育辐射影响力。

(3) 健教内涵延伸化。利用微信平台、随访、基层督导、下社区等多种形式积极开展健康教育，为患者提供延续性护理服务。加大基层督导力度，与社区联合，实施辖区孕妇健康管理、高

危儿管理、新生儿居家护理、新生儿早期干预等多模式的健康教育形式，为患者提供个性化健康教育。关注患者心理健康，对患者实施专业评估，提供心理疏导，提高患者的生活质量。

（二）提高护理质量，促进护理服务贴近临床。

1. 加强巡视观察。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。

7. 保障护理质量安全。

（1）倡导各科室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，提供有针对性护理措施和健康知识指导。

（2）严格落实分级护理、查对制度、交接班制度等核心制度，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操作。

（3）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。

（三）打造特色护理，促进妇幼特色满足患者。

1. 积极参与妇孺国医堂建设，规范开展中医护理人才培养，持续提升中医护理服务质量，创新中医护理服务模式，发挥中医药适宜技术中妇幼健康领域得到充分运用，逐步促进中医护理向基层和家庭拓展，向老年护理、慢病护理领域延伸。

8. 促进母乳喂养。

（1）常规开展全院人员母乳喂养知识培训，至少每年一次；

对妇、产、儿、新生儿科医护人员及业务管理人员进行母乳喂养知识与技能培训与考核。

(2) 通过孕妇学校、母乳喂养周开展专题活动、短视频等多种形式的母乳喂养宣传活动。

(3) 做好母乳喂养咨询指导，将母乳喂养知识和技能纳入孕妇学校常规授课内容；产科、新生儿科、儿科设立咨询电话，为出院后母亲提供母乳喂养咨询服务并建立咨询登记本；母乳喂养咨询门诊为孕产妇和家庭提供母乳喂养咨询服务；

(4) 产科、新生儿科、儿保科、儿科加强母乳喂养内涵建设，产科在分娩后立即开展皮肤接触早吸吮，新生儿科实施袋鼠式护理；孕期保健科、产科对来院的孕产妇的母乳喂养健康教育覆盖率 100%。

(四) 拓展护理领域，促进护理服务贴近社会。

探索开展延续性护理服务。借助信息化手段，为有护理需求的出院患者提供在线护理服务、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。

(五) 加强护士培训，提升护士专科技术能力。

1. 加强护理“三基三严”培训与考核，夯实护士的护理技术基本功。

2. 结合医院高质量发展和临床专科建设相关要求，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、产科等

领域，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，增进患者医疗效果，助推护理高质量发展。

3. 关注重点人员能力提升。加大对专科护士的培养，加强对新进人员、轮岗人员、低年资护理人员专科知识、沟通能力等相关内容培训。

（六）加大支持力度，确保工作取得实效。

1. 加大支持保障力度。成立以医院领导为第一责任人，医务科、护理部、人事科、财务科、药剂科、信息科、后勤设备科等相关科室负责人为成员的优质服务领导小组。从人、财、物多方位加大对改善护理服务的保障服务。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。

2. 加强护士人力配备。根据不同岗位类别合理配置、动态调整，以保障护理质量和患者安全。及时补充临床护理岗位护士的缺失，增加高峰工作段、薄弱时间段、夜班的护士人力，确保突发事件以及特殊情况下临床护理人力的应急调配。

3. 充分调动护士积极性。医院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、职业安全等合法权益。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。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，向临床保健一线护士倾斜，多劳多得，优

绩优酬。

4、加强信息化技术支撑。充分利用新一代信息技术，改进优化护理服务流程，提高护理工作效率，减轻一线护士工作负荷。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。

四、实施步骤

（一）宣传动员阶段（2023年8月）。

组织成立“改善护理服务行动计划”领导小组和工作专班，召开动员会议，安排部署工作，统一思想，提高认识。

（一）组织实施阶段（2023年9月至2025年10月）。

各科室认真组织学习实施方案，对照标准开展工作，认真落实各项工作任务。

（三）评估总结阶段（2025年11月至12月）。

工作专班将采取科室检查、医护人员及服务对象访谈、满意度问卷调查、第三方调查等形式对科室开展改善护理工作情况进行检查，对发现问题实行清单化管理，针对问题制定整改措施并落实。

五、工作要求

（一）加强组织领导。

各科室要充分认识改善护理服务对于推动医院高质量发展的重要性。医院成立以分管护理领导为组长、相关职能科室为组员

的的院级领导小组，下设办公室在护理部，XXX同志为办公室主任。科室成立工作专班，护士长为第一责任人，工作专班要按照统一部署，结合实际明确本科室改善护理服务目标和任务并有效落实。

（一）加强宣传领导。

各科室负责人要加强宣传教育，引导医护人员主动服务意识，同时要加强正反典型宣传和警示教育，营造“改善护理服务行动”活动氛围。

（三）加强组织保障。

各部门要主动加强与科室间沟通协调，为实施改善护理服务行动计划创造有利保障。

（四）加强督查考核。

工作专班对改善服务工作情况进行监督考评，对认识不高、重视不够、措施不实、执行不力、甚至整改搞形式、走过场的，严格追究责任。专班与各科室要形成双向反馈机制，专班定期将检查中存在问题反馈各科室，科室定期将科室工作开展情况报送至专班，专班对考核中工作开展情况进行评比，开展较好的科室进行表彰。

2023 医院改善护理服务行动计划实施方案

【共三篇第二篇】

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，切实推动护理工作更加贴近患者、贴近临床和贴近社会，持续提升患者就医体验，促进护理工作高质量发展，结合实际，制定本工作方案。

一、总体要求

聚焦人民群众日益增长的多元化护理服务需求，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，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，覆盖全人群全周期的护理服务更加优质、高效、便捷，不断增强人民群众就医获得感、幸福感、安全感。

二、工作内容

（一）精准对接群众需求，促进护理服务贴近患者

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

病情观察、健康指导、慢病管理、康复促进、心理护理等延续性、实效性一体化服务。到 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。按照《综合医院分级护理指导原则》《住院患者基础护理服务项目》《基础护理服务工作规范》等，依托各级护理质量控制中心健全分级护理制度，完善出台基础护理服务规范标准并定期开展督导评价。各级医疗机构要按照标准要求，护士要切实履行护理职责，扎实做好患者口腔、皮肤、管道等基础护理工作，落地落实病房基础护理质量，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，及时了解观察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。定期收集患者的反馈意见，针对问题进行改进和优化，并及时回馈患者，告知改善措施和成效，以增强患者对护士的信任感，切实做到护患之间零距离、护理服务零缺陷，护理服务满意度持续提升。

4. 强化人文关怀。医疗机构要深化“以病人为中心”的理念，

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，优化护理服务流程，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。到 年，全省各级各类医疗机构患者满意度不低于 95%。

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。同时做好门诊慢性病病人、孕产妇、婴幼儿家属的健康教育，让患者行为发生改变，达到实效性。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，全区各级各类医疗机构患者健康指导覆盖率达 100%。

（二）提升护理质量，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

及时发现病情变化和潜在并发症，并给予有效处置。一级医疗机构门诊病人服药、注射、输液应加强巡视观察患者用药后反应，及时发现病情变化和潜在并发症，立即通知医生，给予有效处置，并做好相应记录。

·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。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。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，定期针对护理不良事件案例进行成因分析、讨论并记录，进行追踪评价，并持续改进。

&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，合理规划护士在职继续教育，制定培训工作方案，明确培训目的、培训计划、培训内容、效果评价，适应不同层次、不同学历护士的学习需求，不断夯实临床护士的护理技术基本功，提升护士临床服务能力和岗位胜任力。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，

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、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养,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,加强优质护理资源的辐射带动作用,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,新区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 270%。

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)强化护理服务内涵,促进护理服务贴近社会

II 开展延续性护理服务。三级医院和部分有条件的二级医院

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/558126143077006035>