

上海市卫生健康委员会文件

沪卫医〔2023〕50号

关于印发《上海市进一步改善 护理服务行动计划（2023-2025年）》的通知

各区卫生健康委，申康医院发展中心、有关大学、中福会，上海市卫生健康委员会监督所，各市级医疗机构：

为持续提升患者就医体验，推进本市护理工作高质量发展，根据国家卫生健康委、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》《上海护理事业发展“十四五”规划》，结合本市实际，我委编制了《上海市进一步改善护理服务行动计划（2023-2025年）》。现印发给你们，请认真贯彻执行。

特此通知。

上海市卫生健康委员会

2023年7月31日

(此件公开发布)

上海市进一步改善护理服务行动计划 (2023-2025年)

为不断满足人民群众多元化、多层次的护理服务需求，进一步改善护理服务，持续提升患者就医体验，推进本市护理工作高质量发展。特制定本行动计划。

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，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、加强临床护理，促进护理服务贴近患者

(一) 落实责任制整体护理。医疗机构的护理工作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，为患者提供连续全程的医学照顾、病情观察、协助治疗、健康指导、康复护理、人文关怀等身心整体护理服务。进一步推进责任制整体护理服务的提质扩面，不断优化责任制整体护理服务内

涵，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。

（二）完善基础护理服务规范。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》《基础护理工作规范》等，不断健全分级护理制度，完善基础护理服务规范标准。并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、必要医学照顾。

（三）夯实护理操作基本功。医疗机构要以“三基三严”为切入点，强化落实护士“通识+专科”护理操作基本技能，所有护士应熟练掌握口腔护理、静脉注射等一般基础护理技术，伤口造口、静疗、重症、血透等不同专科的护士应分别熟练掌握伤口造口评估与处置、静脉导管使用和维护、呼吸机、血透等设备使用等各专科的护理操作技术，保证护理质量，更好满足患者临床护理需求，改善患者就医体验。

（四）注重沟通交流。护理活动中护士要主动加强与患者的沟通交流，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。开展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，确保护理质量安全。

（五）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，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。护士要提升人文关怀意识和人文关怀能力，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。

(六) 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，通过书面、口头、视频等多种方式为患者提供个性化的饮食、营养、心理、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。

三、提高护理质量，促进护理服务贴近临床

(七) 加强巡视观察。临床护士要按照分级护理指导原则要求，借助信息化技术，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，根据医嘱主动密切观察患者生命体征、意识状态、症状主诉、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。

(八) 保障护理质量安全。鼓励医疗机构开展医护联合查房和多学科合作，定期参加医护联席会议，加强医嘱处理、治疗执行的沟通。护士要主动全面评估患者病情，制定并规范实施护理方案。严格落实分级护理、查对、交接班等护理核心制度，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。采用适宜信息技术进行自动化识别，增强危急值、疾病变化和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。

(九) 提高临床护理技术水平。结合医疗机构高质量发展有关要求，推进以专科护理为核心的护理能力提升，对标护理服务新业态，持续完善临床护理路径、护理技术等专业标准体系。强

化危重症、急诊、血液净化等领域护理新技术的研发、推广，进一步推进伤口造口、静疗等护理专科门诊以及慢病医护联合门诊的规范化建设，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。

（十）加强临床护理专科建设。加强院校共建，加大护理专科建设经费投入，将护理学术研究与临床护理紧密结合，以满足重大疾病、重点人群临床护理需求为导向，与医疗、康复等多学科合作，积极创新与发展护理新技术，培养护士创新思维。加强护理特色专科、平台专科、薄弱专科建设。

（十一）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，鼓励综合和专科医院推广中医护理技术。构建分层次、多元化中医护理人才培养体系，规范开展中医护理人才培养。建立完善中医特色护理质量评价体系，持续提升中医护理服务质量，强化“中医人文关怀”，创新中医护理服务模式，大力开展中医护理健康教育和科普宣传，发挥中医护理在疾病预防、治疗、康复等方面的重要作用。发挥“互联网+”作用，紧密结合“区域+专科”中医医联体，加强优质护理资源的辐射带动作用，推动中医护理技术在社区广泛开展，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。

（十二）切实为护士减负。医疗机构要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；通过护理管理信息化平台建设，实现护理管理的科学化，减少重复性考核、竞赛等；充分借助信息化手段，减少重复性工作负担，切实为临床护士松绑减负，让护士有更多的时间开展临床护理服务。

四、拓展护理领域，促进护理服务贴近社会

（十三）开展延续性护理服务。三级医院和有条件的二级医院应借助信息化手段，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，解决患者出院后的常规护理、专科护理及专病护理问题。医疗机构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入院率。

（十四）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”，结合实际派出本机构符合条件的注册护士为出院患者、生命终末期或居家行动不便的老年人、新生儿、孕产妇等提供专业、便捷的上门护理服务。各区卫生健康委要进一步扩大“互联网+护理服务”覆盖面，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，惠及更多人群。

（十五）提高基层护理服务能力。支持医疗机构依托医联体、区域性医疗中心，建立护理专科联盟、护联体等，对照本市社区护理中心相关建设标准，通过下沉或输出管理、培训以及远程会诊、技术指导等方式，加大基层护士培养培训力度，切实提高其常见病、多发病的护理服务能力。加快基层护士队伍建设，增加基层护理人力配置，开展“一专多能”基层护士培训，充分发挥社区护理网底职能，提供“整合型”“一站式”护理服务，打造“家门口”综合护理服务平台，提高基层医疗机构护理服务的专业性和便捷性。

（十六）增加老年护理服务供给。根据辖区内老年人群的规模数量、疾病特点、医疗护理需求等情况，因地制宜合理增加提

供老年护理服务的机构和床位数量。推动医疗资源丰富地区盘活资源，将部分二级以下医疗机构转型为护理院、安宁疗护中心等。支持和引导社会力量举办规模化、连锁化的护理院、护理中心、安宁疗护中心等，加强与养老机构同址或毗邻建设，推进医养结合发展，鼓励有条件的医疗机构结合实际开展家庭病床、居家护理服务，有效扩大老年护理、康复护理、居家护理等服务供给。加强对老年护理从业人员的分类、分层培训，完善老年护理的质量标准，切实提升老年护理服务内涵和质量。

（十七）加快发展安宁疗护服务。全市社区卫生服务中心以及部分二三级医院要依托本市安宁疗护服务管理中心，根据《上海市安宁疗护服务规范》，不断完善服务内涵，健全安宁疗护服务体系，提供中西医结合、切实有效的安宁疗护服务。依托安宁疗护培训基地，开展针对性的“全科+安宁疗护”“一专多能”等安宁疗护护理专项培训。建立完善安宁疗护质控机制，定期开展质控，推动安宁疗护服务能力同质化发展。

五、加大支持力度，确保工作取得实效

（十八）加大支持保障力度。医疗机构要建立本单位保障护理服务专项工作机制，主要负责领导亲自抓，形成人事、财务、后勤、信息等多部门联动机制，从人、财、物等多方位加大对护理工作的保障力度。健全后勤支持系统以及信息系统，增加辅助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信息化手段及设备设施配备到位和及时维护。静脉用药配置中心、消毒供应中心等部门下收下送，服务到病区，让护士最大限度投入到临床护理工作中。

(十九) 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術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与实际开放床位比不低于 0.5:1。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,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。

(二十) 切实关心关护士。 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、卫生防护、执业安全等合法权益,严密防范各类涉医违法犯罪行为,保障护士执业安全。医疗机构在绩效分配、职称评聘、评优评先等方面,统筹考虑医师、护士比例。医疗机构要进一步健全护士队伍激励机制,实施科学的评聘考核和绩效考核,强化临床导向,向临床一线护士倾斜,落实同工同酬、多劳多得、优绩优酬。

(二十一) 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,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。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。

(二十二) 加强护理交流与合作。 深入开展与国际及港澳台地区间护理领域的合作与交流,鼓励相关学协会、各区卫生健康委、办医主体等在护理管理制度政策、护理教育、临床护理技术等方面加强交流与合作,充分学习借鉴国际及港澳台地区护理领

域的先进理念、实践经验和专业知识，结合实际不断完善和创新，助推本市护理事业高质量发展。

（二十三）加强医疗护理员规范管理。进一步落实国家卫生健康委等五部委《关于加强医疗护理员培训和规范管理工作工作的通知》要求，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，开展相关的技术培训和满意度测评。市护理学会要强化对医疗护理员的培训评价工作，推进医疗护理员持证上岗以及职业技能的提升。医疗护理员要根据患者病情和自理能力情况，协助提供患者生活照顾服务。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。

六、组织实施

（二十四）加强组织领导。各级卫生健康行政部门（含中医药主管部门，下同）和医疗机构要充分认识到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。卫生健康行政部门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。

（二十五）及时跟踪评估。市卫生健康行政部门将做好本地区具体方案实施情况的动态监测和评估工作。国家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。

（二十六）创造有利条件。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。

（二十七）加大宣传引导。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，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，营造推动工作发展的良好社会氛围。

