

## 关于印发安徽省进一步加强医疗机构护理工作实施方案的通知

各市卫生健康委，省属各医疗机构：

根据《国家卫生健康委办公厅关于进一步加强医疗机构护理工作的通知》（国卫办医发〔2020〕11号）要求，我委制定《安徽省进一步加强医疗机构护理工作实施方案》，现印发给你们，请认真组织实施。

安徽省卫生健康委  
2020年11月19日

### 安徽省进一步加强医疗机构护理工作实施方案

为进一步加强医疗机构护理工作，夯实临床护理质量，促进护理服务业改革与发展，根据《国家卫生健康委办公厅关于进一步加强医疗机构护理工作的通知》（国卫办医发〔2020〕11号）、《国家卫生健康委关于学习贯彻习近平总书记重要指示精神进一步加强护士队伍建设的通知》（国卫医发〔2020〕7号）和国家卫生健康委等11部门《关于印发促进护理服务业改革与发展指导意见的通知》（国卫医发〔2018〕20号）等文件要求，结合我省实际，制定本实施方案。

#### 一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，深入贯彻习近平总书记关于护理工作重要指示精神，全面落实健康中国、健康安徽战略部署，坚持以人民健康为中心，以社会需求为导向，通过健全完善医疗机构护理管理体系和管理制度，持续提高医疗机构护理服务质量，不断加强护理科学管理，促进医疗机构护理工作贴近患者、贴近临床、贴近社会，精准对接新时代人民群众日益增长的多样化健康需求。

#### 二、主要任务

##### （一）建立完善医疗机构护理管理体系。

1. 加强对护理工作的领导。医疗机构主要负责人要高度重视护理工作，切实加强组织领导，形成一把手负总责、分管领导具体抓、护理部门抓落实、其他各部门密切配合、齐抓共管的良好工作格局。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，定期组织研究并解决护理工作发展中的困难问题。要建立人事、财务、医务、护理、后勤等多部门联动机制，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，减少护士从事非护理工作，让护士回归临床。

2. 加强护理工作组织管理。医疗机构要加强护理工作的组织管理。二级及以上医疗机构应当设立护理管理委员会和独立的护理管理部门，其他医疗机构应当结合实际指定分管护理管理工作的部门或指定专人负责护理管理工作。医疗机构护理管理委员会由人事、财务、医务、护理、医院感染管理、后勤、医学装备、信息及其他相关部门主要负责人组成，主任委员由医疗机构主要负责人或者分管护理工作的负责人担任。护理管理委员会主要职责是认真贯彻护理管理相关法律法规、规章及技术规范标准；研究制定本单位护理工作发展规划等；定期研究护理工作发展中的

困难问题，并提出解决方案和支持保障措施；其他护理工作发展的重要事宜。医疗机构护理工作日常管理机构设在护理部门，在护理管理委员会的指导下，具体负责落实护理管理工作。

3. 建立完善护理管理层级。医疗机构要建立扁平化的护理管理层级，可结合本单位实际建立三级护理管理体制（护理部主任/副主任-科护士长-护士长）或二级护理管理体制（护理部主任/副主任-护士长）。要明确各级护理管理岗位任职条件和工作职责，按照规定遴选符合任职条件的人员从事护理管理工作。各级护理管理岗位人员要有从事临床护理工作的经历，并具备符合岗位任职要求的护理管理经验。

## （二）建立健全医疗机构护理管理制度。

4. 建立护士岗位培训制度。医疗机构要建立以岗位需求为导向、以岗位胜任力为核心的护士培训制度。要加强临床护士“三基三严”培训，提高基础护理和责任制整体护理能力。在此基础上，可结合护理学科发展和患者护理需求，有针对性地开展护士专科护理培训。注重护理管理岗位人员培训，省卫生健康委委托省护理学会每年组织实施规范化的全省护理管理干部岗位培训，不断提升护理科学管理水平。要积极开展护理新业务、新技术、新理论培训，加强护理学科建设和人才培养，促进护理学科发展。要结合临床护理工作实际和护士岗位需求，科学合理安排护士培训考核，减少重复性、负担性安排，可采用远程培训、在线学习等方式开展继续教育，缓解护士工学矛盾。

5. 建立护理岗位管理制度。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，明确护理岗位任职条件和工作职责，实施基于护理岗位的护士人力配置、培训、考核等。要根据护理岗位的工作量、技术难度、专业要求和工作风险等，合理配置和调整护士人力，体现人岗匹配。凡不具备护理工作特点和任务、不含护理职责的岗位，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。

6. 建立护士人力资源管理制度。医疗机构要建立护士人力资源配置和弹性调配制度，保障临床护理需求。要采取有效措施优先保障临床护士人力配备到位，不得随意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不低于95%。要根据临床科室特点、患者病情轻重和临床护理工作量，按照责任制整体护理的工作模式配置数量适宜、结构合理的护士。三级医院全院病区护士与实际开放床位比不低于0.6:1，二级医院全院病区护士与实际开放床位比不低于0.5:1，二级及以上医院重症监护病房护士与实际开放床位比不低于2.5-3:1。鼓励对护士实施弹性排班，在护理工作量较大的时间段和科室，弹性动态增加护士人力。要结合实际制定护士人力紧急调配预案，确保有效应对突发事件或特殊情况下临床护理的紧急需要。

7. 建立科学绩效考核制度。医疗机构要落实《关于促进护理服务业改革与发展的指导意见》（国卫医发〔2018〕20号）要求，建立健全护士绩效考核指标体系，突出岗位职责履行、临床工作量、服务质量、行为规范、医疗质量安全、医德医风和患者满意度等指标，将考核结果与护士岗位聘用、职称晋升、个人薪酬挂钩，重点向临床护理工作任务重、风险大、技术含量高的护理岗位倾斜，做到多劳多得、优绩优酬。

8. 健全护理不良事件报告制度。医疗机构要健全护理不良事件报告制度，指定专门部门负责制定并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。医疗机构要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。鼓励医疗机构对主动及时报告、有效避免或减少不良事件可能引起危害后果的护士给予适当奖励。属于医疗质量安全事件的应当按照有关法律法规、管理规定等进行报告处理。

### （三）持续提高医疗机构护理服务质量。

9. 落实责任制整体护理。护士要进一步做实责任制整体护理，根据患者的疾病特点、生理、心理和社会需求，运用专业知识和技能为患者规范提供医学照顾、病情观察、医疗护理、心理护理、健康指导等身心整体护理服务。要严格落实护理分级制度，重点对患者实施全面评估，根据评估情况予以必要的专业照护。要按照有关要求定时巡视患者，及时观察病情变化、用药及治疗后反应，发现问题及时与医师沟通，并采取有效措施。要增强主动服务和人文关怀意识，加强与患者的沟通交流，尊重和保护患者隐私，关注患者的不适和诉求，并及时提供帮助。

10. 夯实基础护理质量。医疗机构要健全临床护理服务规章制度、规范标准，制定并落实临床护理质量特别是基础护理质量标准。护士要严格落实分级护理、查对、交接班等护理核心制度，切实履行护理职责，根据患者病情和自理能力情况，扎实做好饮食护理、皮肤护理、管道护理等，夯实基础护理质量。要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。各级护理质量控制中心要加强对医疗机构护理工作的培训、指导和质控督查，督促医疗机构持续改进护理质量。

11. 提高专科护理能力。医疗机构要根据功能定位和任务要求，结合医学技术发展和患者护理需求，加强护士专科护理能力建设。在夯实临床护理质量的基础上，要注重临床护士的重症监护、急救护理、呼吸护理、血液净化、传染病护理、肿瘤护理、中医护理、儿科护理、老年护理、伤口造口护理、母婴保健等专科护理能力的提升。要继续加大专科护士培训力度，加强专科护士人才资质认证与管理，将专科护士纳入医院临床一线护士岗位管理，明确角色定位和岗位责任，充分发挥其专业特长，带动学科建设和发展，为病人和社会人群提供高层次的护理服务。

12. 持续深化优质护理。医疗机构要全面深化“以患者为中心”的服务理念，认真落实我省“改善就医感受 天使在行动”“十个一”倡议，持续推进优质护理。优质护理服务要覆盖到门（急）诊、血液净化中心（室）、手术（部）室、导管室等非住院部门。鼓励有条件的医疗机构对具有较高再入院率或医疗护理需求的出院患者提供延续护理服务，将护理服务延伸至社区、家庭。要不断优化护理服务流程，积极探索开展“以患者为中心”的医护一体化、多学科合作模式，增强患者获得感。

13. 积极发展“互联网+护理服务”。鼓励有条件的医疗机构按照《国家卫生健康委办公厅关于开展“互联网+护理服务”试点工作的通知》（国卫办医函〔2019〕80号）要求，结合实际积极开展“互联网+护理服务”，为出院患者或行动不便、高龄体弱、失能失智、生命终末期患者提供便捷、专业的医疗护理服务。鼓励大型医疗机构发挥优质护理资源作用，通过医联体、对口支援、进修学习、远程培训等方式，帮扶带动基层医疗机构提高护理服务能力，让基层医疗卫生机构在“互联网+护理服务”中发挥更大的作用。

14. 加强医疗护理员规范管理。医疗机构可以根据实际需要聘用配备一定数量、培训合格的医疗护理员，并按照国家卫生健康委等5部门《关于加强医疗护理员培

训和规范管理工作的通知》(国卫医发〔2019〕49号)要求,加强医疗护理员的规范管理。要建立医疗护理员管理制度,明确其工作职责和职业守则,定期进行在岗培训和能力评估,以工作质量和服务对象满意度为主要指标,开展服务质量监督考核,进一步规范服务行为,提高服务水平。在医疗机构内,医疗护理员应当在医务人员的指导下,对患者提供生活照护、辅助活动等服务。严禁医疗护理员从事医疗护理专业技术工作,保证医疗质量和患者安全。

15. 加强陪护探视管理。医疗机构要加强住院患者陪护和探视人员管理,鼓励采用电子门禁或专人管理的方式,加强病区探视或陪护管理。要建立保卫、医务、护理、医院感染管理、后勤等多部门联动合作机制,为患者营造安全、安静、有序的住院环境。因病情需要确需探视或陪护的患者,应当根据医嘱,开具探视证或陪护证。医疗机构可结合住院患者病情和实际情况,限定陪护人员数量。要健全完善探视流程,明确探视时间,限定每次探视人数,提倡采用电话、视频等方式探视。医疗机构应当严格按照疫情防控和感染防控有关要求,切实做好陪护和探视人员管理工作,防止发生院内交叉感染。

### 三、保障措施

(一) 充分调动护士积极性。医疗机构要认真贯彻落实国家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,依法依规保障护士获得工资报酬、福利待遇、社会保险、卫生防护等合法权益,确保护士待遇保障政策措施落地,保障护士执业安全。要按照有关要求,在护士岗位设置、收入分配、职称评定、管理使用等方面,对编制内外护士统筹考虑。要逐步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,稳定临床护士队伍。对于在护理工作中作出杰出贡献和长期从事护理工作的护士,按照有关规定给予表彰奖励。

(二) 科学开展护士评聘考核。遵循护理工作实际和护理专业人才成长规律,以社会和群众护理需求为导向,推动建立以临床护理服务水平、质量和工作业绩为导向,以社会和业内认可为核心的护士评价机制,克服唯学历、唯资历、唯论文的倾向。医疗机构要按照分级诊疗要求,根据不同功能定位,结合护理工作特点,分层分类科学制定护士评聘考核标准,强化临床导向,注重护士的临床工作经历、工作业绩、业务能力和职业道德,弱化科研、论文、英语等评聘考核指标。引导广大护士立足临床实际,努力钻研业务,深耕临床护理实践,提高临床业务能力。

(三) 推进护理信息化发展。医疗机构要按照有关要求推进信息化建设和创新发展智慧医院,大力推进护理信息化建设,推动信息技术与护理工作深度融合。借助信息化手段积极优化护理服务流程和服务模式,提高护理工作效率,减轻护士工作负荷,保障护理质量安全。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。

(四) 加大支持保障力度。医疗机构要从人、财、物、后勤等多方位加大对护理工作的支持保障力度,完善各种临床护理辅助支持系统。要根据医疗机构功能定位、服务半径、床位规模、临床护理技术要求和工作量等,科学合理配备护士人力,保障临床护理岗位护士数量充足适宜,保障护理工作经费和临床护理工作所需的设备设施配备到位。要借助信息化技术降低护士书写等负荷,有条件的医疗机构逐步实现静脉药物配置中心、消毒供应中心等部门下收下送,服务到病房,让护士最大限度投入对患者的直接护理工作中。

#### 四、工作要求

(一) 加强组织领导。医疗机构护理工作直接服务于患者，关系到医疗质量和患者安全，关系到人民群众的身体健康和就医感受。加强医疗机构护理工作是推动医疗机构高质量发展和卫生健康事业发展的基础性工作，是实施健康中国和健康安徽战略、增进全民健康福祉的重要举措。各级卫生健康行政部门要切实将加强医疗机构护理工作纳入本地区实施健康安徽建设、持续深化医改和推动公立医院高质量发展的总体规划中，统筹安排、重点突出、同步推动。各地要制定推进医疗机构护理工作发展的实施方案和政策措施，指导医疗机构不断加强护理工作，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。

(二) 强化督导考核。各级卫生健康行政部门要加强对辖区内医疗机构的督查、指导，将加强医疗机构护理工作落实情况纳入对公立医疗机构的业务考核、对社会办医疗机构的依法监管以及对各类医疗机构的评审评价中。要建立健全满意度管理制度，通过国家卫生健康委建立的医院满意度监测平台，监测患者满意度和护士满意度情况，并将满意度情况作为评价医疗机构工作的重要标准。医疗机构要按照国家加强护理工作的统一部署，明确本单位护理工作发展的重点任务并有效落实。

(三) 创造有利条件。各级卫生健康行政部门要加强与相关部门沟通协调，形成政策合力。落实合理调整护理服务价格的有关政策要求，科学核算护理服务成本，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。依法依规加快推动医务人员薪酬制度改革，建立动态调整机制，稳步提高护士薪酬水平。

(四) 抓好宣传引导。各级卫生健康行政部门和医疗机构要注重发现和宣传护理先进典型，充分利用广播、电视、报刊、网站、新媒体、自媒体等多种形式加强宣传，并广泛宣传相关法律法规和政策措施。要结合“国际护士节”等重要节庆，加大护理先进典型的宣传力度，弘扬护理职业精神，发挥示范引领作用，进一步增强护士职业荣誉感，增进全社会对护理工作和护士队伍的理解，营造全社会关注护理、关护士的良好氛围。