

护理科普教育服务规范

Specification for nursing science popularization education services

2026 - 01 - 05 发布

2026 - 02 - 05 实施

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由六安市人民医院提出。

本文件由安徽省卫生健康委员会归口。

本文件起草单位：六安市人民医院、安徽省卫生健康委员会医政医管处、皖南医学院第一附属医院、安徽省儿童医院、六安市科学技术协会。

本文件主要起草人：施学芝、任亚男、张瑛、张唯、程小敏、郑文君、西翀、陶秀彬、王宏琴、汪圣广。

护理科普教育服务规范

1 范围

本文件规定了护理科普教育服务的基本要求、服务对象、服务类别、服务内容、服务流程以及评价与改进。

本文件适用于面向公众开展的护理科普教育服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 36733 服务质量评价通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

护理科普教育服务 nursing science popularization education service

由护理专业人员面向公众开展的护理知识、技能与健康理念的科学传播服务。

3.2

护理科普教育机构 nursing science popularization education institution

具备开展护理科普教育服务能力的机构，包括医疗卫生机构、护理学会和护理志愿服务组织等。

4 基本要求

4.1 机构要求

4.1.1 应建立护理科普教育组织管理体系，统筹服务实施、人员培训和持续改进等工作，明确岗位分工与职责权限，依托现有管理部门或指定专（兼）职人员承担相关工作，落实管理、实施和审核等环节的责任。

4.1.2 应建立护理科普信息内容审核制度，对护理科普教育内容进行科学性、准确性和权威性审查，确保发布信息符合专业规范与传播要求。宜设立由护理、医学、教育、传播、心理等领域专家组成的顾问团队，提供专业指导和质量把关。

4.1.3 应建立护理科普教育活动安全管理制度，明确场地、人员和信息安全要求，保障活动实施的基本条件。

4.1.4 宜建立护理科普教育档案管理与质量改进制度，规范资料收集、归档与保存，定期开展服务效果评估与持续改进。

4.2 人员要求

4.2.1 护理科普教育服务人员应为注册护士，或已取得护理相关专业资质的人员，具备开展护理科普教育的基础知识与能力。

4.2.2 主讲人员应具有护师及以上专业技术职称，并具有三年以上护理工作经验，熟悉护理科普教育内容与传播方法，能够将专业知识转化为公众易懂的信息，具备良好的沟通与互动能力。

4.2.3 组织实施人员应具备护理专业背景或健康传播培训经历，熟悉活动流程管理与公众沟通，负责活动的组织协调、资源调配与现场执行。

4.2.4 护理科普教育服务人员应每年至少参加一次继续教育或培训，其内容宜包括科普传播方法、内容设计、公众沟通技巧及法律与伦理规范等。

4.3 协作要求

4.3.1 宜与养老机构、社区卫生服务中心、学校、妇幼保健机构、老年大学、科学技术协会等单位联合开展护理科普教育活动。

4.3.2 宜与协作方签订书面协议或形成书面确认，约定资源使用、受众保护、知识产权和成果归属等事项，明确双方权责，并宜保存相关书面或电子记录，确保协作过程可追溯。

4.3.3 宜在开展护理科普教育活动时，组织各方落实统一的内容审核标准、现场管理流程和风险控制措施，确保流程衔接顺畅、责任落实到位。

4.4 安全要求

4.4.1 应建立护理科普教育活动的安全管理制度和应急处置机制，由护理科普教育活动的组织实施人员落实安全与卫生管理措施，对活动场地进行风险核验；在外部场地开展活动时，应与场地方明确安全责任，并在必要时形成书面确认。

4.4.2 涉及公众体验或操作演示的环节，应由护理科普教育活动的主讲人员或组织实施人员中具备相应资质的专业人员现场指导与监督，防止意外发生。

4.4.3 活动涉及未成年人、老年人或其他特殊人群时，组织实施人员应采取相应的安全防护措施，提前评估参与者身体状况和活动风险，合理控制活动强度与时长，提供必要的协助与引导，避免人身伤害、心理刺激及感染风险。必要时征得监护人或本人同意，并在现场配备应急处置人员和急救物品。

4.4.4 各参与单位在进行数据和信息共享过程中，应遵守国家有关法律法规及个人信息保护规定，确保数据安全与隐私合规。

4.5 档案管理要求

4.5.1 机构宜建立护理科普教育档案管理制度，档案范围包括但不限于策划方案、授课材料、影像资料、风险评估与处置记录、受众反馈与评估结果、协作协议等内容。

4.5.2 档案管理应遵循《中华人民共和国档案法实施条例》、《科学技术研究档案管理规定》等相关规定；宜区分纸质与电子介质，确保存储规范、信息安全和资料可追溯。

5 服务对象

护理科普教育服务对象应覆盖全人群，并根据人群特征进行分层设计，确保内容适宜、形式多样、传播有效。包括但不限于以下类别：

——普通公众：普及基础健康知识与自我照护技能，提升健康素养和疾病预防意识。

——重点人群：如孕产妇、老年人、慢性病患者、康复期患者等，提供针对性照护指导和风险防范教育。

- 家庭照护者：开展家庭护理、家庭用药安全和情绪支持教育，提升家庭照护能力与心理调适水平。
- 青少年与学校师生：普及青春期健康知识、心理调适与应急救护技能，培养科学健康的生活方式。
- 社区与特殊群体：如残障人士、独居老人、农村留守人群等，提供入户指导与定向宣教服务。
- 特殊职业群体：如医务人员、应急救援人员、环卫工人、教师、交通运输从业者等，结合职业风险特点，开展职业防护与灾害应对类护理科普教育。
- 突发事件或灾害风险人群：针对灾害、疫情及公共卫生事件中高风险群体，开展心理疏导、应急护理与防护知识宣教。

6 服务类别

6.1 基础类服务

以健康知识宣传与教育为主要内容，形式包括健康讲座、护士课堂、公众宣教、图文推送、短视频和音频传播等，用于普及护理与健康相关知识，传播科学照护理念。

6.2 体验类服务

以互动体验和技能教学为特色，形式包括护理情景剧（情景模拟）、急救与康复技能演示、健康打卡、互动问答、模拟体验等，增强公众参与感和实践性，提升自我照护能力。

6.3 咨询类服务

提供非诊疗性的健康咨询与个体化护理指导，如慢病管理、母婴照护、老年康复指导等，帮助公众根据自身情况获得科学护理建议。

6.4 志愿类服务

由护理志愿者或志愿团队组织实施，包括入户宣教、社区义诊、健康巡讲等活动，突出公益性和普惠性，体现护理专业的人文关怀与社会责任。

6.5 基地类服务

依托医疗机构、医学院校或护理科普教育基地，开展长期化、品牌化的健康科普与互动体验服务，通过设置展示区、体验区或开放日等形式，增强公众参与度与持续传播效果。

6.6 创新融合类服务

通过数字化技术与新媒体传播手段创新护理科普教育形式，如护理科普直播、虚拟仿真教学、在线互动课程、人工智能辅助问答等，推动护理科普教育的信息化和融合发展。

7 服务内容

7.1 健康政策科普宣传服务

普及卫生健康法律法规和政策，倡导公民健康权与责任，增强社会健康意识。

7.2 科学健康观与生命教育

引导公众树立科学健康观，正确理解生命规律，理性看待医疗与护理，弘扬尊重生命、关爱他人的理念。

7.3 健康生活方式指导

宣传合理膳食、适度运动、心理平衡、戒烟限酒、睡眠管理等健康行为，促进文明、绿色、可持续的生活方式。

7.4 疾病预防与应急自护科普服务

普及常见疾病预防、早期识别、合理就医、用药安全及应急自护知识，提高公众自我照护与互助能力。

7.5 护理与康复科普服务

推广慢性病管理、母婴照护、老年与康复护理、静脉治疗安全、伤口造口护理及安宁疗护等护理实践内容，促进科学照护理念的传播与应用。

7.6 中医护理与传统健康文化

传播中医护理理念，普及中医养生知识和简便实用的传统护理方法。

7.7 心理健康与人文关怀

从护理视角倡导心理健康与人文关怀，传播心理调适与情绪管理知识，促进身心和谐与社会支持体系建设。

8 服务流程

8.1 需求评估

由护理科普教育机构的人员组织实施，通过问卷调查、访谈、健康档案分析或大数据监测等方式，明确公众需求与重点人群特征，确定护理科普教育活动主题和传播重点。《护理科普教育需求评估表》见附录A。

8.2 策划与审核

活动方案由组织实施人员编制，应明确目标、主题、人员分工、安全措施和宣传方式。方案由具备审核职责的人员进行内容和实施审核。

8.3 实施与记录

8.3.1 活动应按照审核通过的方案执行。

8.3.2 组织实施人员负责现场管理与协调，主讲人员负责内容宣讲与互动指导。

8.3.3 全过程宜形成文字、影像或电子记录，内容包括主题、时间、地点、参与人数及主要活动情况，资料应真实、完整、可追溯。《护理科普教育活动记录表》见附录B。

8.4 反馈与改进

8.4.1 活动结束后，组织实施人员宜结合公众满意度调查和内部综合评价结果，开展综合分析，重点

评估活动的满意度、传播效果及改进需求，制定针对性改进措施并在后续活动中落实。护理科普教育活动评估表见附录 C（包括公众满意度调查表 C.1 和综合评价反馈表 C.2）。

8.4.2 对于常态化开展的护理科普教育活动，机构可结合健康素养提升率、护理知识普及率、志愿服务覆盖面和服务人次等指标，对社会效益进行评估。健康素养提升情况可参照附录 D《护理科普教育对象健康素养调查表》开展测评。

8.5 归档与发布

8.5.1 活动相关资料宜系统归档并妥善保存，归档内容包括策划方案、审核记录、活动资料及反馈结果等。

8.5.2 经审核认定的优秀成果，可通过机构官方网站或媒体平台进行公开发布与推广，促进护理知识传播与经验共享，推动护理科普教育服务的持续改进与社会影响力提升。

9 评价与改进

9.1 护理科普教育机构宜依据 GB/T 36733 的规定建立系统化的质量评价与持续改进机制，定期开展检查与评估，重点关注服务内容的科学性、活动安全性、档案规范性和公众反馈情况。

9.2 护理科普教育机构宜结合内部评估、专家抽查及第三方评价等方式，形成多层级质量评价体系。鼓励护理学会、行业协会等社会组织参与第三方质量评价。

9.3 护理科普教育机构宜根据评价结果对服务流程、内容设计和管理制度进行动态优化，提升护理科普教育服务的科学性与实效性。

9.4 护理科普教育服务的评价结果及改进措施，宜纳入机构绩效考核、质量管理或基地评估内容，形成“评价—改进—再评价”的闭环管理机制，促进护理科普教育服务质量的持续提升。

附 录 A
(资料性)
护理科普教育需求评估表

护理科普教育需求评估表示例见表A.1。

表A.1 护理科普教育需求评估表

项目	内容
活动主题	
填写日期	
调查方式	☐ 问卷（纸质/线上） ☐ 访谈 ☐ 小组讨论 其他：_____
调研对象	☐ 普通公众 ☐ 重点人群（孕产妇/老年人/慢病患者等） ☐ 家庭照护者 ☐ 青少年 ☐ 社区及特殊群体 ☐ 特殊职业群体 ☐ 突发事件风险人群 ☐ 其他：_____
主要健康关注方向	☐ 慢病护理 ☐ 母婴照护 ☐ 康复指导 ☐ 老年健康 ☐ 急救技能 ☐ 心理支持 ☐ 健康生活方式 ☐ 感染防控 ☐ 中医护理与传统养生 ☐ 其他：_____
公众知识掌握程度	☐ 充分了解 ☐ 部分了解 ☐ 了解较少 ☐ 不了解
期望服务形式	☐ 健康讲座与护士课堂 ☐ 护理技能体验与情景演示 ☐ 健康咨询与个体化指导 ☐ 志愿服务与入户宣教 ☐ 基地参观与现场学习 ☐ 数字化与线上互动课程 ☐ 其他：_____
参与意愿与可及性	☐ 积极 ☐ 一般 ☐ 较低 主要障碍：_____
评估结果	简述公众主要需求与建议
评估人 / 审核人	

说明：此表用于护理科普教育活动前了解目标人群的健康科普需求，作为护理科普教育活动主题与形式设计的依据。

附 录 B
(资料性)
护理科普教育活动记录表

护理科普教育活动记录表示例见表B. 1。

表B. 1 护理科普教育活动记录表

项目	内容
服务内容	
服务类别	☐ 基础类 ☐ 体验类 ☐ 咨询类 ☐ 志愿类 ☐ 基地类 ☐ 创新融合类 ☐ 其他：_____
服务时间	年 月 日
服务地点	
服务形式	☐ 线下 ☐ 线上 ☐ 线上线下结合
组织实施人员	
主讲人员	
服务对象	☐ 普通公众 ☐ 重点人群（孕产妇/老年人/慢病患者等） ☐ 家庭照护者 ☐ 青少年 ☐ 社区及特殊群体 ☐ 特殊职业群体 ☐ 突发事件风险人群 ☐ 其他：_____
参与人数	线下____人 线上____人
主要教具与资料	简要列举课件、展板、短片、宣传册等
实施过程摘要	包括主要科普主题与教学环节完成情况、公众参与度等
存在问题与应对措施	
记录人 / 审核人	

说明：此表用于记录护理科普教育活动全过程，包括组织实施、内容要点、互动环节与安全保障等信息。

附 录 C
(资料性)

护理科普教育活动评估表

C.1 护理科普教育活动公众满意度调查表示例见表 C.1。

表C.1 护理科普教育活动公众满意度调查表

服务内容	
服务类别	☐ 基础类 ☐ 体验类 ☐ 咨询类 ☐ 志愿类 ☐ 基地类 ☐ 创新融合类 ☐ 其他：_____
服务时间	_____年 月 日
服务地点	
服务形式	☐ 线下 ☐ 线上 ☐ 线上线下结合
效果反馈	
1. 您对本次护理科普教育的整体印象	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 非常不满意
2. 护士讲解内容是否科学、易懂	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 非常不满意
3. 活动内容是否贴近生活、具有实用性	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 非常不满意
4. 活动互动环节（如演示、提问、体验）是否有收获	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 非常不满意
5. 宣教资料（手册、视频、二维码等）是否有帮助	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 非常不满意
6. 活动组织与现场秩序是否良好	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 非常不满意
7. 您是否愿意向他人推荐类似活动	☐ 非常愿意 ☐ 愿意 ☐ 一般 ☐ 不愿意 ☐ 非常不愿意
其他信息	
1. 您的性别是： ☐ 男 ☐ 女	
2. 您的年龄是： ☐ ≤14岁 ☐ 15 - 29岁 ☐ 30 - 44岁 ☐ 45 - 59岁 ☐ 60 - 69岁 ☐ ≥70岁	
3. 您的文化程度是： ☐ 初中及以下 ☐ 高中/中专 ☐ 大专/本科 ☐ 研究生及以上	
4. 您在本次护理科普活动中属于哪一类对象： ☐ 普通公众 ☐ 孕产妇 ☐ 老年人 ☐ 慢病或康复期患者 ☐ 家庭照护者 ☐ 青少年 ☐ 特殊职业群体 ☐ 其他：_____	
意见与建议	
1. 您最感兴趣的护理健康主题是	
2. 您希望今后增加哪些类型的护理科普内容	
3. 对活动改进的建议	
日期：_____	

说明：此表用于了解公众对护理科普教育活动的满意度、内容需求及改进意见，作为后续活动优化与服务改进的依据。

C.2 护理科普教育活动综合评价反馈表示例见表 C.2。

表C.2 护理科普教育活动综合评价反馈表

项目	内容
服务内容	
服务类别	☐ 基础类 ☐ 体验类 ☐ 咨询类 ☐ 志愿类 ☐ 基地类 ☐ 创新融合类 ☐ 其他：_____
评价日期	年 月 日
评价人	
组织与实施评价	
人员分工与职责履行	☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差
宣教主题契合公众需求	☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差
教具、视频及资料准备	☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差
互动与体验设计合理性	☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差
安全管理与应急协助	☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差
服务协调与流程衔接	☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差
信息记录与数据归档	☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差
内容与传播评价	
内容科学性与专业准确性	☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差
内容通俗性与可理解性	☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差
护理专业特色体现	☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差
教姿教态与职业形象	☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差
示范与互动效果	☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差
传播方式创新 (视频、短片、线上课堂等)	☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差
公众参与度与反馈活跃度	☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差
综合意见与改进建议	一、活动亮点： 二、存在不足： 三、改进建议

说明：此表用于组织内部对护理科普教育活动的实施质量、内容科学性和传播效果进行综合评估，为持续改进与质量管理提供依据。

附 录 D
(资料性)

护理科普教育对象健康素养调查表

护理科普教育对象健康素养调查表示例见表D. 1。

表D.1 表护理科普教育对象健康素养调查表

项目	没有困难 (5分)	有少许困难 (4分)	有一定困难 (3分)	非常困难 (2分)	完全不能 (1分)
(一) 信息获取能力					
1. 阅读医疗机构发放的健康手册					
2. 根据医护人员提供的信息做出健康决策					
3. 阅读书面信息有没有困难					
4. 理解日常生活中接触的健康信息					
5. 遵医嘱(比如按照医生的要求服药)					
6. 独自去医院看医生(如三甲大医院)					
7. 通过与医护交流获取自己需要的信息					
8. 单独填写医疗表单(比如门诊卡)					
9. 从大量信息中找到自己需要的信息					
(二) 交流互动能力	从不 (1分)	很少 (2分)	偶尔 (3分)	时常 (4分)	总是 (5分)
10. 对健康知识不懂的地方,你是否会积极去寻找答案					
11. 对自己不理解的健康信息,您是否会要求家人或朋友帮你理解					
12. 您是否经常和病友一起参加有益健康的活动(如体育锻炼、听健康讲座)					
13. 是否每次看病都能做些准备工作(事先想好要问的问题)					
14. 除医护外,您是否经常同其他人讨论你的健康					
15. 您在多大程度上考虑过把自己在日常生活中所得的健康信息付诸实践					
16. 您在多大程度上想过去询问医护人员治疗措施中不懂的方面					
17. 有时医护解释不太明白,您在多大程度上会继续追问					
18. 您在多大程度上考虑过让家人或朋友陪你一起去就诊					

（三）改善健康意愿	很不愿意 （1分）	不愿意 （2分）	无所谓 （3分）	愿意 （4分）	很愿意 （5分）
19. 您是否愿意在健康问题上投入时间					
20. 您是否愿意关注自身的健康需求（信息资源、卫生资源等）					
21. 您是否愿意花费精力来改善自身健康					
22. 您是否愿意通过改变生活方式来改善健康					
（四）经济支持意愿	没有困难 （5分）	有少许困难 （4分）	有一定困难 （3分）	非常困难 （2分）	完全不能 （1分）
23. 支付管理自身健康的费用					
24. 支付看病的费用					

说明：本表在复旦大学健康素养量表基础上改编，用于评估护理科普教育对象的健康素养水平。量表共 24 项，分为信息获取能力、交流互动能力、改善健康意愿和经济支持意愿四个维度；各题按 1 - 5 分计分，总分范围为 24 - 120 分。得分越高表示健康素养水平越高。一般以总分的 80%（96 分）为参考界值，低于此值者为健康素养较低人群。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国档案法实施条例》
 - [2] 《科学技术研究档案管理规定》
-