



褚思雨 济宁报道

前不久,李女士的母亲因双膝关节置换从老家来到济宁一家医院住院。在医院陪护的一个月里,她每天跑前跑后,忙得不可开交。除了操心家人的病情,还要应对很多琐事,让她感到非常疲惫。

家人生病住院,家属忙于工作,陪护就成了“老大难”。患者在院期间的生活照护,一般由家属负责,往往“一人住院全家忙”。

如何纾解这一难题?济宁尝试给出答案。在前不久召开的2025年山东省医院政工作会议上,济宁医学院附属医院(以下简称“济医附院”)分享了《创新“免陪照护”模式,打造人性化护理服务新典范》的经验做法,引发广泛关注。通过多学科、多部门联手,济医附院将医疗、护理与生活照护有机结合,“解放”了有心无力的家属,提升了照护质量。



医疗护理员正在照顾患者。

辛苦活变技术活,住院陪护的进阶

济宁探索推出『免陪照护』模式

打消护理疑虑

走进济医附院关节与运动医学科病区,安静是给人的第一感受。上午9点,医疗护理员孙情结束了给患者董大爷翻身、拍背的任务后,马上要为其进行下肢功能康复锻炼。科室责任护士在一旁细心地向她指导肢体伸展技巧,确保患者在康复过程中得到妥善照护。

董大爷不久前因骨折住院。由于老伴去世,女儿还要照顾8个月大的外孙,分身乏术。听说医院提供“免陪照护”服务,董大爷和女儿商量后,便申请了“小组式”陪护服务。

和普通护工不同,医疗护理员熟悉骨折患者的日常照护,并和护士一起进行每天10至14次的翻身、拍背及每天5次、每次20分钟的康复锻炼。“我认为挺好的,子女工作都忙,不可能24小时陪在身边,护工有时请得不好也有苦难言。如果能把护理交给专业的团队,对各方都是有利的。”董大爷说。

家住邹城市的市民陈女士对此也深有感触。她母亲因车祸导致左腿胫骨骨折,术后就转入康复科开始康复,至今已有半年。病房里,“00”后医疗护理员桑莉娜一边为老人进行按摩护理,一边和老人有说有笑地聊着天,老人的脸上露出了轻松的神情。

“母亲现在每天要做20个康复项目,我工作上也没法天天请假过来,万一遇到紧急情况,手忙脚乱也不知道咋办。”陈女士回忆说,起初在护士站听闻“免陪照护”时,她心里也有疑虑,但尝试之后发现,交给医疗护理员接手后,家属非常轻松,护理质量也令她满意,做儿女的心里就踏实多了。

“经常有患者夸赞称专业的护理员就是不一样。”济医附院入院与病员服务中心护士长胡春英坦言,许多患者家属最开始对“免陪照护”服务会有担心,但他们专业的护理逐渐打消了大

家的疑虑。

医疗护理员为照护对象提供全程日常照护。病房内配有独立智能呼叫设备,发起端为患者床头呼叫设备,应答端为护士站的智能呼叫铃和医疗护理员的智能腕环,可随时接收患者的呼叫请求,第一时间赶到患者身边,响应其个性化的照护需求。目前,济医附院“免陪照护”服务是患者自愿、自费的,可通过“济医附院”公众号或各科护士站进行预约。

填补护理缺口

其实,“免陪照护”并非新模式。在医疗需求激增的背景下,过去十多年,公立医院的规模一直在扩张。与之相对的是,医院护理队伍一直不足,不少患者在住院期间的照护需求往往得不到充分满足。

济医附院临床护理作为国家临床重点专科,积极借鉴吸收先进地区经验,在2007年探索推行“人本位无陪护”工作,2015年启动助理护士“责任制生活照护”,直到2019年,医院提出“有陪无护 无陪护”的“免陪照护”模式,为住院患者提供性价比更高的优质照护,缓解“一人住院,全家奔波”的后顾之忧。

“好几年前,‘散陪’大行其道,水平参差不齐,收费标准不一,对于患者更多只是照看。”济宁医学院附属医院(临床医学院)党委委员、副院长李伟回忆起过去的乱象,“‘散陪’流动性大,院方也不好阻拦,医护人员更拿他们没办法。”

如今,随着顶层设计的陆续出台,医院与医疗护理员派遣公司的协作也逐渐步入正轨。

2020年,济医附院面向社会公开招标,与山东医安康医疗服务有限公司签订合同,引进“辅助性护理人员”,由该公司在院方区内为患者提供陪护服务,对其派遣的医疗护理员统一管理,在院方病区护士长、责任护士指导下开展生活照护、辅助活

动等。

“经过一段时期的探索,医院成立由分管院长、后勤保障、护理、财务、信息及其他相关部门负责人组成的医疗护理员管理委员会,逐步形成由护理部主管入院与病员服务中心护士长监督一病区护士长/医疗护理员组长充分协作的三级联动管理体系。”李伟说。

“在济医附院,我们派遣了400余名医疗护理员,所有上岗人员均持有医疗护理员职业技能培训合格证。”山东医安康医疗服务有限公司驻济宁医学院附属医院的项目管理人员王艳隋介绍,最早从骨科病区试点,到如今全院推广,他们探索出“一对一”“一对多”“小组式”的多元化陪护服务模式,真正做到陪护人员从“家属的替代者”转为“医护团队的补充”。

“以往,患者大多由家属陪护,人员不固定,会出现护士反复交代陪护注意事项,又因家属‘换班’时没有做好交接,导致部分照护不当。”济医附院妇科护士长周艳丽介绍。有了专业的医疗护理团队,不仅可以为患者家属从繁重的陪护任务中解放出来,同时也为患者创造了一个更加安静、整洁、舒适的住院环境。

筹划星级服务

2024年10月,国家医保局出台护理类立项指南(试行)和优化调整护理价格政策通知,单独设立“免陪照护服务”价格项目。“免陪照护服务”的推出,为多样化的护理服务需求提供了新解决方案,也有助于构建更加完善的医疗服务体系。而对患者和家属而言,医疗护理员的资质和专业能力如何,显然是更为关心和在意的。

“我们前期做了大量准备工作,严格把控人员资质和照护质量。”李伟介绍。济医附院为第三方公司提供培训场所及师资,依据中华护理学会《医院护理员培训指导手册》协助制定岗前培训

计划,要求陪护人员入科前完成12项理论、20项技能共计150学时的规范化培训,培训合格者持三证一书(医疗护理员职业技能证、健康证、身份证、培训合格证书)上岗。此外,进入专科病房前,各科室还会对护理员进行专科疾病、营养、康复等专科培训,每人20学时。医院近三年共培训1568人次,考核45472人次,考核通过率83%。

同时,医院对于医疗护理员的考核也更加严格。为保障患者得到专业的照护,济医附院完善了与第三方公司的管理机制,明确双方主体责任、工作职责、赔偿责任等,制定11类岗位的说明书,签订岗位说明书400余份,制定各种制度及工作流程26项。“我们对人员管理规定、质量指标及考核办法上也有明确制度,双方主管人员每月定期考核打分,确保医疗护理员的工作保质保量。”胡春英说。如今,在医院从业的医疗护理员,工作区域和岗位职责相对固定,专业性更强,能够给患者提供更高质量的医疗服务。2024年,住院患者较去年跌倒发生率下降66.7%,2期及以上压力性损伤发生率下降55.8%。

“从‘辛苦活’变成‘技术活’。对医疗护理从业者来说,以前是‘肯干就行’,现在是‘会干才行’。”王艳隋形容说。她表示,以前招聘时公司更看重员工是否具有吃苦耐劳的能力,而现在更多选择的是具备护理专业学习背景的应聘者。

“对专业护理人员培养问题,需要相关部门加大护理队伍建设力度,明确专业护理员职责、权利、待遇,推动护工向专业化发展。”李伟说,最近医院也正筹划开展医疗护理员服务星级评价工作。“更高的星级,意味着更多的工作机会、更好的薪酬待遇,对护理员们也是一种激励。”未来,济医附院将继续健全“免陪照护”的多元化医疗护理机制,提升精细服务和人文关爱,满足群众多样化的护理服务需求。