

编者按

日前,山东省卫生健康委等6部门出台《山东省医疗机构免陪照护服务工作方案》,2025年底前,全省所有公立三级医疗机构均能为有需求的住院患者提供免陪照护服务,2027年底前二级以上公立医院全面推开。政策落地之际,本报9日A05版报道了读者对服务内容、收费标准等热点的关注。目前医疗机构开展“免陪照护”服务探索情况如何?费用如何收取?近日,记者蹲点采访10年来开展相关服务探索的山东省立第三医院,回应读者关切。

护理员从10人发展到200人,患者及家属从抵触到信赖

# 一家医院“免陪照护”的十年探索



6月6日上午,山东省立第三医院(以下简称“省立三院”)心血管内科病房里,45岁的医疗护理员腾荣轻手轻脚地走到90岁患者吕老太太床边。老人眉头微蹙,喉咙里发出模糊的呻吟——这是需要翻身的信号。腾荣熟练地将枕头垫在老人膝下,双手托住肩背,15秒内完成翻身动作,“奶奶,舒服点没?”老人眼角渗出泪滴,腾荣用毛巾轻轻擦拭,这是她护理老人的第9天。齐鲁晚报·齐鲁壹点记者采访获悉,该院开展“免陪照护”服务已有十年。



“小组巡回”式医疗护理员协助照护高龄患者。

文/片 记者 郭蕊 李飞  
济南报道

## 90岁全失能老人家属坦言 “护理员更懂照护细节”

在省立三院心血管内科病房,记者采访了患者家属——济南市民王昌荣(化名),他的母亲吕女士今年已是90岁高龄。“母亲是医院20年的老病号了,这次住院是因为肝癌合并心脏病,目前属于全失能状态,我和老伴也70多岁了,根本搬不动她”。

王昌荣坦言,母亲此次住院前,因为网络上的传闻和对孝道的理解,他对请医疗护理员帮忙照护母亲这件事情很是抵触。源于孩子的极力推荐,王昌荣抱着试试看的心态,最终决定请省立三院“一对一”护理团队的医疗护理员腾荣来照顾母亲,24小时不间断照护。他说:“我真的是太感谢小腾了,不沾亲不带故的,她可以做到不厌其烦地为老人清理排泄物,甚至能通过老人的眼神判断需求,这些细节我都做不到。”

经过这一次的护理,王昌荣的观念彻底扭转。“医疗护理员确实比我们家属更懂得怎么照顾老人,母亲现在已离不开她

了,老人交给她照顾我很放心,也非常感激!”如今,腾荣已照顾老人9天,老人已经十分依赖她。有了腾荣的贴身照护,王昌荣现在更能专注于母亲病情,也能更高质量地陪伴在母亲身边。

## 一半病区“小组巡回” “一对一”全院覆盖

省立三院门诊部主任张贤凤告诉记者,早在2015年,医院的免陪照护服务就开始探索了,一开始从妇儿专科切入,首批医疗护理员团队10人左右,专为缺乏新生儿照护经验的家属服务。“产妇家属连换尿布都不熟练,需要医疗护理员的专业操作,当时医院是和第三方机构合作为患者提供服务,很快打开了局面”。

2017年,免陪照护服务向康复医学科延伸,200余名卧床患者成为主要服务对象,医疗护理员团队也发展至50人;2020年后,神经外科、心血管内科等科室陆续引入照护服务团队,根据患者需求的多样性,省立三院形成“小组巡回”与“一对一”服务并行的模式,医疗护理员团队增加至200人。

“‘小组巡回’是一个医疗护理员同时照护3至4名患者,组成巡回照护小组。在服务过程中,一个小

组服务一个病区,为自理能力较好的患者提供照护服务。”张贤凤告诉记者,“一对一”服务是一个医疗护理员24小时不间断为患者提供应急照护。目前,“小组巡回”照护模式实现了50%的病区覆盖率,“一对一”照护模式实现了全院覆盖。“年服务患者数量超1万人次”。

据介绍,目前省立三院是通过社会第三方服务采购开展免陪照护工作,通过公开招标引进了两家公司,由他们共同为医院患者提供照护服务。医疗护理员团队构成呈“三源汇聚”:约60%来自家政服务转型,30%为护理专业低学历从业者,10%有家庭照护经验。医院采用“岗前培训+专科二次培训”机制——岗前需掌握翻身、喂饭等基础技能,进入科室后再由护士教授专科护理要点,如康复医学科的拍背排痰技巧、心内科的术后观察注意事项等等。

张贤凤表示,医疗护理员的工作被严格定义为“医疗辅助性照护”:晨间护理、饮食协助、排泄物处理、康复活动辅助等均属常规,但药物注射、管道护理等医疗操作严禁触碰。“胸外科患者术后需每2小时翻身拍背,医疗护理员的规范操作可使肺部感染率降低40%,这类数据成为服务价值的重要佐证。医院住院患者满意度也从2020年

的96%提升至99.5%”。

据介绍,省立三院免陪照护收费标准经历了从“市场议价”到“政策指导价”的转变,十年来医院在推动免陪照护服务发展上是完全不获利的。2025年6月前,一对一服务价格在260元-360元/天浮动,小组巡回服务150元/天,由第三方公司直接收费;免陪照护服务政策落地后,费用改由医院统一收取,省级收费标准明确“一对一”照护根据医院情况自主定价,定价区间划定为260元/天-300元/天,“小组巡回”照护服务150元/天。改革后,将由医院收取陪护费用,加大监管力度的同时,也增强了患者家属的信任度。“一旦出现问题,医院和医疗护理员团队同时承担相应责任,这更大程度上保障了患者及家属的权益。”张贤凤告诉记者。

## 把“免陪照护”政策用好 需进一步加强行业规范

免陪照护服务主要指患者在住院期间,在患者或其家属知情同意且自愿选择的基础上,根据患者病情和生活自理能力等,由护士或医院聘用医疗护理员提供的生活照护服务。

记者采访中了解到,尽管

“免陪照护”服务颇有成效,但现实中仍面临挑战。

记者采访的患者家属中,王昌荣从一开始的抵触、不理解,到后来的接受、依赖,颇具典型性。还有很多人对“免陪照护”政策持欢迎态度。市民刘磊(化名)表示,他和爱人都是独生子,上有四位老人,下有两个未成年孩子,上个月父亲住院,他一个人在医院陪了九天,感觉扒了一层皮。“真是太累了,有了这个政策后,确实能给我们减轻了不少负担。”刘磊希望陪护人员能够更专业些、耐心周到些、服务好一些,让家属更放心些。

不过,也有不少患者和家属存在“请护工=不孝顺”的认知误区,有的还存在“医疗护理员替代护士”的误解。对此,省立三院对患者及家属宣传“陪而不护”的理念,明确请医疗护理员是为了让患者得到更专业的照护,解放患者家属的照护压力,提高亲情陪伴质量,让专业的照护成为患者康复的“温暖助推器”;同时与护理部联合监管,严禁医疗护理员参与医疗操作,规范护理人员在服务过程中的操作流程,提高患者满意度。

另外,医疗护理员队伍的稳定性也是一个问题。记者了解到,医疗护理员腾荣每天工作16小时以上,只能在中午抽空休息半小时左右,陪护工作精神高度紧张,同时强度较大,一个月断断续续工作15天-20天,月收入在3500元-4500元之间。“上一个患者也是90岁,整晚要拉着手才睡,要承担24小时应急照护。但是要干我就得干好,除非以后我不干这行了。”让她比较忧心的还有职业前景:“团队里最大的58岁,将来干不动了怎么办?”这种情况导致队伍流动性较大。

“目前,为稳定医疗护理员队伍,医院将医疗护理员纳入‘合和文化’建设,组织春游等团建活动,让她们把医院当家园。”张贤凤告诉记者,“政策出台为行业发展增添了新的动力,今后还需要职业认证、社会认知等多方协同,免陪照护的未来,不仅需要政策激励的‘杠杆’,更需职业认同的‘内驱力’”。

编辑:武俊 组版:侯波

挂失声明

◆徐伟娟律师证执业证号:13717201211980536遗失,声明作废。

空调移修

空调充氮

82961117

收购字画

◆家政

13793180410

家政服务

◆空调充氮

85863908

管道疏通

◆疏通

86700184

先行众创空间招商

成熟工业园区,优越营商环境。惠企政策对接,管家贴心服务。

现有车间120㎡、130㎡、230㎡、260㎡、500㎡、700㎡、750㎡、800㎡、900㎡、1100㎡空地、1200㎡、1800㎡、1960㎡、2500㎡、2760㎡、3300㎡、3700㎡、4500㎡、5100㎡和8000㎡等不同规格,招商招租,可整租可分租。

◆龙湖华庭10号楼1单元13层1301学区房商住两用147㎡出租出售

◆龙湖华庭6号楼2单元32层3201学区房商住两用137㎡出租出售

◆天桥区龙湖华庭6号楼2单元3303室132㎡出租出售

专业团队运营,提供全方位标准化服务;免费共享接待商务区,免费代办各类经营手续,提供帮扶补贴协助,欢迎垂询。

垂询热线:13805408666 王经理(微信同号)

金龄健康·山东济南养老服务中心

●国企品质,公办五星级养老机构。

●山东省民政厅首批“养老机构试用周”参与机构,现推出5天免费试住活动。试用期间免床位费、护理费,餐费据实结算。

电话:0531-82805587、82805588

地址:济南市市中区望岳路3668号

qilu

齐鲁农超

法式金砖鹅肝

原切即食鹅肝

口感香滑细腻

¥49.9/150g

qilu

齐鲁农超