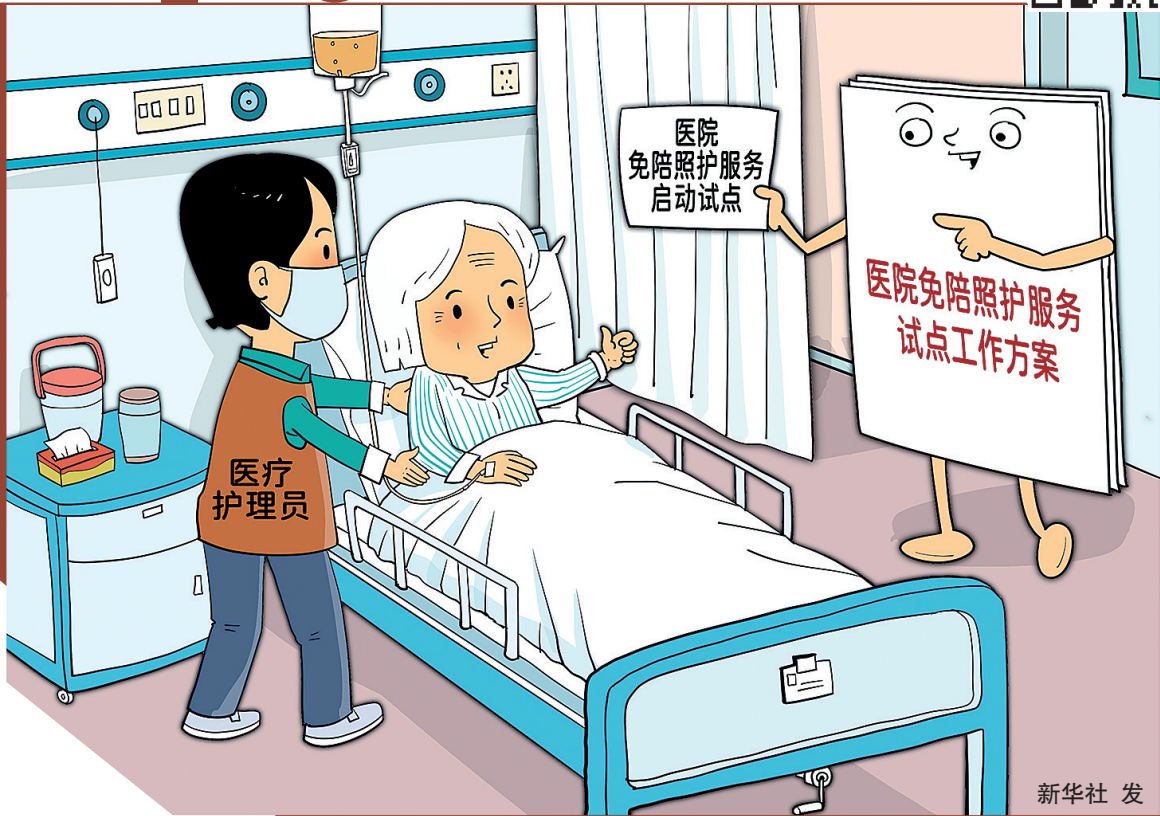


今年4月,国家卫生健康委等三部门印发《医院免陪照护服务试点工作方案》。方案提出,在各地人口老龄化程度较深的城市等,优先确定在老年住院患者占比较高、免陪照护服务需求较大、工作基础较好的三级医院,开展免陪照护服务试点工作。

所谓“免陪照护服务”,主要指患者住院期间,在患者或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。

免陪照护服务试点运行情况与效果如何?未来推广有哪些难点与希望?记者在江苏、湖南、四川进行了采访。



新华社发

多地医疗机构试点免陪照护服务 “一人住院、全家忙乱”这样缓解

服务专业周到 收费公开透明

清晨的四川省成都市第八人民医院,葱郁树林环抱,鸟鸣声不绝于耳。“天气真好,坐起来看看吧。”医院呼吸内科二病区,宽敞明亮的病房里,护理员张选荣把曾大爷的床摇高了些。算着时间,张选荣为曾大爷翻身、叩背,又帮他处理好的“饭菜”匀速喂进鼻饲管。数月前,曾大爷因痰栓阻塞气道,正是张选荣第一时间发现,通知医生抢救。

曾大爷85岁,他的病情一度愁坏了家人:肺部感染严重,虽有好转,但还得长期卧床、借助呼吸机呼吸。“儿女都在外地,我快80岁了,体力实在跟不上。”老伴赵婆婆说。

有了免陪照护服务,赵婆婆来病房时只需要陪陪老伴:“张师傅帮了我们家大忙。”

同样是清晨,江苏省无锡市第二人民医院泌尿外科夜班医疗护理员戴和英准时出现在85岁的患者钱中和身边,先将病床摇到一定高度,让老人靠在枕头上,然后洗脸、刷牙、喂饭、喂药。

“昨晚睡了几个小时?尿量多少?有没有血块?”早晚班护士和夜班医疗护理员同步交接。戴和英对答如流,护士长陈燕听后对白天护理员陈松兰交代:“术后体温偏高属于正常,白天要多喝水,继续观察……”

自从钱中和3年前患上肿瘤,女儿钱凌洁几乎把家搬进医院,寸步不离地守着。为什么不找护工?钱

凌洁坦言:一是护工质量参差不齐,担心能否尽心细致照料;二是费用比较高,每天在200元以上,家庭难以承受。

这次住院,钱凌洁注意到医院走廊上贴着介绍:“免陪照护服务”试点,以医疗护理员团队方式,为患者提供助餐、助洁、助浴等生活照顾服务,每天收费120元左右。她观察到护理员的服务很专业,立即选择了这项服务。“父亲在医院有护理员照顾,我回家好好睡了一觉。”钱凌洁终于松了一口气。

中南大学湘雅医院,60岁的龙女士刚做完乙状结肠癌根治术,谈及免陪照护,她打开了话匣子:“请‘一对一’护工一天要320元,压力不小。现在154元一天的‘一对多’服务,性价比高多了,这次住院算下来花费不超过1500元。”

免陪照护,令“一人住院、全家忙乱”的困境得到了缓解。公开透明的收费体系,也增加了其吸引力。

今年5月,四川省医疗保障局新增“免陪照护服务”价格项目,以省管三甲公立医疗机构为例,1名护士或护理员照护1名患者,价格为每人每日240元;1名护士或护理员照护多名患者,价格为每人每日100元。“院方会结合人力成本、照护数量、照护难度等因素收费,公示服务内容和收费标准,家属可以充分比较评估后自主选择。”成都市第八人民医院院长晏殊说。

提供专业培训 保障照护质量

一支专业高效的护理员队伍,是免陪照护得以实现的关键。如何保障?

“我们增设了照护部,负责管理护理员和免陪照护工作。”晏殊介绍,医院自主编写照护教材开展培训,现有500多名护理员。今年56岁的张选荣从事护理员工作刚满一年,上岗前先参加了医院组织的专业培训,既有理论知识,也有实操培训。

陈松兰本是无锡二院的护工,去年参加无锡市护理学会组织的培训课程,考试合格后获得江苏省医疗护理员岗位培训证书,今年3月医院开展试点后正式持证上岗。据无锡二院护理部主任华敏峰介

绍,医院的103名护工中,已有90人获得江苏省医疗护理员岗位培训证书,其余人仍在培训中。

“以前每天要工作24小时,累得不行;现在两班倒、12小时一班,时间缩短了,要求更高。”陈松兰说,以前给患者倒完尿壶就完事,现在要观察尿量、颜色,有异常立刻报告护士。

不仅要照料生活,护理员还提供心理疏导。“亲情陪伴也是工作的一部分。”依照老师传授的沟通技巧,张选荣尝试把患病老人当成亲人,手里事做完就和他们开开玩笑、聊聊天家常。

对湘雅医院护理员文清莲

来说,免陪照护政策让她有了归属感。“以前打零工,没培训、没标准,收入不稳定。现在医院和公司给我们做专科培训,从照护流程到沟通技巧都会系统学习。有了固定岗位和保底工资,还有专门休息室。”文清莲说。

更多优质护理人才在路上。作为护理员培训基地之一,无锡卫生高等职业技术学校2024年成立康复保健系,下设健康管理、康复治疗等4个专业。“超过一半学生考取了国家级医疗护理员等相关技能等级证书,为拓宽就业渠道提供保障。”无锡卫生高等职业技术学校社会服务部部长王安琪说。

以患者为中心 持续创新优化

试点至今,免陪照护服务积累了不少经验。

江苏省卫生健康委医政处处长高鹏介绍,江苏开展试点工作的基础较好,早在2006年已有3家医院启动无陪护试点工作。截至目前,在江苏省的31家培训基地,已完成对1.3万余名医疗护理员的培训工作。

2024年11月,江苏印发《关于加强护士队伍建设 优化护理服务的实施意见》,再次对“免陪照护服务”试点工作进行部署。各地医疗机构优先在重症监护室、骨科、老年科、新生儿科等科室开展试点工作。目前,全省已有140家医疗机构展开探索。从医院运行情况来看,患者满意度提升、平均住院日下降。

湘雅医院护理部主任岳丽

青介绍:“我们以急诊抢救区为突破口,2020年启动无陪护服务试点,采用市场自主定价的‘一对多’模式,如今已形成常态化运行的急诊特色服务。”自急诊科启动试点以来,抢救区配备的患者与护理员比例达1:4,院内感染率显著下降,医患纠纷投诉率大幅降低。

以患者为中心,不断探索创新。通过每日清单任务、医护辅一体化查房等机制,湘雅医院初步构建起“医一护一护理员”紧密型照护团队协作模式。数据显示,住院病区试点以来,“一对多”服务接受率达56%,患者满意度达99%。

面对试点过程中的挑战,岳丽青坦言:“主要存在两方面问题,一是支持系统有待完善,第三方公司管理水平提升、护

理员两班倒工作制下的人力成本压力等问题凸显;二是陪检服务需求量大,现有资源配置难以充分满足临床需求。”针对这些情况,她表示医院正积极开展差异化定价调研,探索多渠道人力资源保障机制,努力在优化服务质量与实现运营可持续性之间寻求最佳平衡点。

成都市卫生健康委相关负责人表示:“我们正在研究制订成都市试点方案。”下一步将重点加强免陪照护服务队伍人才建设,强化护理员规范化管理,确保护理员既能满足患者“无须家属陪护”的专业照护需求,又能提供有温度的人文关怀,真正实现“专业照护替代家属陪护”。

人民日报记者 姚雪青
杨迅 李凯旋