

重庆市探索病房管理新模式

免陪照护 住院陪护专业舒心

本报记者 姜 峰

家人生病住院，家属忙于工作，陪床就成了“老大难”。患者在院期间的生活照护，不属于医生护士的工作范畴，一直以来都由家属负责，往往“一人住院全家忙”。如何纾解这一难题？

不久前，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，在立项指南中单独设立“免陪照护服务”价格项目，满足群众多样化的护理服务需求。

所谓免陪照护，是指由经过规范化培训的医疗护理员为住院患者提供24小时生活照护服务，实现无家属陪护或家属只陪不护的病房管理模式。简而言之，就是由医疗护理员陪床，“解放”有心无力的家属，提升照护质量。

当前，重庆市正在探索免陪照护服务。记者实地探访重庆市多家医疗机构，倾听来自行业主管部门、院方、医疗护理员、患者及家属的声音。

壮大护理员队伍

登录重庆市卫生健康人才网，进入医疗护理员培训信息系统界面，点开“患者安全防护”系列课程，播放“体位移动——翻身操作流程”视频，夏银艳随即根据画面中的示范开始练习。

娃娃脸，一副圆圆的眼镜，言语间透着满满元气——2002年出生，曾在重庆护理职业学院老年人保健与管理专业就读，去年大专毕业后，应聘到重庆医科大学附属第一医院青杠老年养护中心工作的夏银艳，为考取重庆市医疗护理员职业技能培训合格证，利用工作间隙在手机端认真学习。

“本来还担心，小姑娘能不能应付繁重的照护工作？”重庆医科大学附属第一医院青杠老年养护中心护士长童立纺已经工作了26年，“没想到，像协助如厕、床上使用便器、留取大小便标本等工作，年轻的医疗护理员们也能做得很好，表现出很高的职业素养，赢得了广大家属的认可。”

免陪照护服务，社会需求大。而其基础，在于形成一支经过规范化培训的医疗护理员队伍。

2019年7月，国家卫生健康委等五部委联合印发《关于加强医疗护理员培训和规范 ze 管理工作的通知》，要求各省市加强对医疗护理员的规范培训和管理，推动健康服务业发展，积极应对人口老龄化，同步扩大社会就业需求。重庆市卫生健康委积极推动，制定工作实施方案、建立培训平台体系、开展星级评价管理。

重庆市卫生健康委同财政、人社保、市场监管等部门，出台了《重庆市加强医疗护理员培训和规范管理工作实施方案》，明确由重庆市卫生健康委国家职业技能鉴定所承担建立培训课程体系、编撰统一培训教材、开发培训信息系统、考核发放培训合格证书等工作，并逐步探索打造全市层面的医疗护理员服务预约平台。

“我们牵头组织重庆医科大学附属第一医院、北京阜外医院、湖南湘雅医院等市内外多家医疗机构护理临床一线骨干，针对患者、老年人、孕产妇及婴幼儿等三类主要服务对象，编写了《医疗护理员培训教材》，并组织编录了医疗护理员理论知识线上课程和操作技能示范视频，从120学时到150学时不等。”重庆市卫生健康委国家职业技能鉴定所培训部副部长刘慧告诉记者，在此基础上，开发上线了重庆市医疗护理员培训管理平台，参与培训且通过考试的人员将颁发重庆市医疗

护理员职业技能培训合格证及电子证书，率先在全国实行证书可查、亮证服务。

除了培训记录、证书详情，该平台还支持查看患者评价、特长标签、健康证明等数据。截至目前，已有170余家医疗护理员派遣公司在平台注册，先后培育了19800余名医疗护理员持证上岗，实现医疗护理员培训、考证、上岗、服务等多位一体的信息化管理。

记者来到重庆大学附属肿瘤医院肿瘤内科病房，看见医疗护理员杜现华正在照护一位头颈部肿瘤的患者。“考取证书后，还有许多东西要学。”快人快语的她跟记者聊起了日常服务内容，“比如我现在服务的张大爷，对卧床体位就有特别要求，床头应该倾斜15到30度，同时患者的血液黏稠度比较高，容易出现血栓，所以我就得格外注意食谱，饮食管理不能马虎……”

重庆大学附属肿瘤医院肿瘤内科护士长施玉梅表示：“我们医护人员在实践中注重对医疗护理员进行岗位继续教育、深化能力提升，按照‘一科一策’的原则，把医疗护理员培养成所在科室的‘行家’。”

“目前全院在岗医疗护理员共有214人，其中考取技能培训合格证的已经占到95%以上，照护质量不断提升。”重庆大学附属肿瘤医院护理部主任张照莉说。重庆医科大学附属第一医院青杠老年养护中心的97名医疗护理员中，20—40岁年龄段人员占比已达68%。

优化陪护服务

“好几年前，‘散陪’曾经大行其道，水平参差不齐，收费标准不一。”重庆大学附属江津医院副院长金显蓉向记者回忆起过去的乱象，“这些鱼龙混杂的‘散陪’，是患者及家属从各个渠道聘请来的，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步步入正轨。

通过遴选，重庆大学附属江津医院与一家来自上海的医疗护理员派遣公司签订了合同，由该公司在院方院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、注册护士指导下开展日常生活照料。“经过一段时期的探索，我们逐步形成了由护理部代表院方、派遣公司统筹调配医疗护理员、病区内医护人员与医疗护理员充分协作的三级管理架构。”金显蓉说。

“在重庆大学附属江津医院，我们派遣了

85名医疗护理员，持有医疗护理员职业技能培训合格证的超过96%。”这家上海医疗护理员派遣公司驻重庆大学附属江津医院的项目管理人员倪静介绍，“最早从家属需求迫切的骨科、神经外科两个病区试点，到如今覆盖了医院18个病区，我们探索了一套紧密配合医护人员、专科匹配服务需求、团队协作分组作业、动态排班灵活调配的小组化轮班制工作法，实现院方指导与公司统筹、医疗护理与生活照料的无缝衔接。”

76岁的漆守现大爷，患慢阻肺等病症，多次到重庆大学附属江津医院呼吸与危重症医学科住院。漆守现的女儿漆其红告诉记者：“我的工作朝九晚五，没法天天请假照顾老人。晚上陪床很辛苦，万一遇到紧急情况，手忙脚乱不知道咋办。”如今，医疗护理员段先容配合医护人员照顾着漆大爷。“晚上送饭聊天，明显感觉老爷子气色越来越好，对医疗护理员也十分满意，做儿女的心里就踏实了！”漆其红说。

据重庆大学附属江津医院统计，此前，“散陪”日均“行情”在180元左右；现在，院方与派遣公司对医疗护理员规范化使用后，服务质量有保障，收费标准为105元。



▲重庆医科大学附属第一医院青杠老年养护中心医疗护理员顾晓丽为老人进行日常生活照护。资料图片



▲重庆大学附属江津医院的医疗护理员派遣公司对员工工作情况进行日常考核管理。倪 静摄



►重庆大学附属肿瘤医院的医护人员为医疗护理员进行排痰叩背临床教学。李太杰摄

加强监管考核

随机抽取一道实操题：“患者”左侧偏瘫、活动受限，做完治疗后身体沁汗，需要在床上更换衣裤，一旁裁判根据操作要点打分……2024年11月，重庆市首届医疗护理员技能大赛举办，64支参赛队伍、上百名优秀医疗护理员代表现场比拼，来自重庆医科大学附属第一医院青杠老年养护中心的顾晓丽凭借过硬的专业技能，拿到了“老年患者方向”二等奖。

重庆城市管理职业学院大专毕业的她，如今已获评三星级医疗护理员。重庆市卫生健康委医政处处长代茂利介绍，2023年12月，重庆市卫生健康委启动对医疗护理员的星级评价工作，旨在加强监管，突出导向“指挥棒”，打造高质量医疗护理服务体系。目前，评定星级的医疗护理员已达1135人。

“更高的星级，意味着更多的工作机会、更好的薪酬待遇，对我们也是一种激励。”顾晓丽说。

仪容仪表、行为规范、言语沟通、服务态度、服务内容、床位管理……在重庆大学附属江津医院，医疗护理员派遣公司细化出35项考核管理指标，与院方联动展开多维度评价、持续性改进。

责任护士日常监督，护士长每天两次查房，护理部每周两次巡查……“在重庆大学附属肿瘤医院，我们运用多中心监管，深入了解患者及家属对医疗护理员的需求，不断补齐短板。”张照莉说。

重庆市卫生健康委相关负责人表示，通过推动医疗、护理和生活照料的有机结合，免陪照护服务在纾解家属陪床难题的同时，也有利于规范护理队伍、提升照护质量，代表了适应社会发展需要的精细服务理念，体现着更高层次的现代伦理与人文关爱，接下来将在重庆全市深化推进。

重庆市江北区

线上线下“双网格” 为民办事更高效

本报记者 姜 峰

前不久，重庆市江北区铁山坪街道唐桂社区工作人员小兰，收到居民在线上网格群反映：“辖区没有适合儿童参与社会实践的区域，儿童跟大自然接触得比较少，不了解植物的基本生长情况，希望社区想想办法，给孩子们提供一个自然教育的乐园。”

接到小兰的信息上报后，唐桂社区随即依托线上线下“双网格”开展了专题议事会。街道关工委、居务监督委员会、青少年代表等参加议事会，各抒己见，最终碰撞出了一个打造社区“育苗园”的想法，让孩子们栽种各种花卉植物。

很快，社区落实了选址事宜，“育苗园”随即建成投用，利用青少年的空闲时间，组织开展栽种、施肥、除草等活动。一位家长表示：“我家孩子特别积极，一有同学来我们小区，他就要喊同学到育苗园看看自己栽的花。”在“育苗园”旁居住的居民更是喜笑颜开：“以前这里杂草丛生，现在每天站在阳台上，看着姹紫嫣红的花卉，心情格外舒畅，时不时还可以在阳台上指导一下娃娃们如何栽种，别提多高兴了！”

线上线下“双网格”联动机制，是重庆在全国率先推动的一项创新工作，充分利用社交媒体圈群涵盖群体广泛、信息量大、动员能力强等特点，依托各级党委政府已构建形成的实体网格，通过物业管理、村居民小组长建群加群、进

圈入群，线上线下高效联系服务群众，赋能社区美好生活。

重庆市江北区持续深化线上线下“双网格”联动机制，推动线上线下网格同步规划、同步建设、深度融合，目前已覆盖12个镇街、128个村（社区）。在此基础上，江北区以高效联系服务群众、促进社区和谐融洽等工作任务为重点，全力提升服务群众工作效率，尤其强化对于群众民生问题的交办转办和跟踪问效，要求常规民生事项7日内办结，截至目前先后交办并成功解决线上网格工作事项1000余件。

前段时间，江北区大石坝街道黑院墙社区的首创鸿恩小区三期，利用闲置的架空层为居民提供乒乓球等锻炼场地，但因打球使用电风扇等问题涉及公摊费用，引起其他居民在业主群中表示不满，而乒乓球爱好者们又不肯掏钱，双方争执不下。

物业管理员在业主群里了解到这个情况后，很快上报社区和街道，经多方协商，大家一致决定通过在业主群线上接龙的方式来决定架空层的用途，通过业主们积极参与，最终乒乓球爱好者们主动提出承担公摊费用，双方“握手言和”。

搭建科学管用的线上线下“双网格”便民渠道，聚焦及时发现和解决群众反映的民生问题，江北区加大服务事项的线上延伸，在线上网格群积极开展为民办事、政策咨询、业务预约等便民服务，2024年群众通过线上圈群反映的民生问题办结率达90%以上。



2月9日，重庆市荣昌区新春巡游队伍沿街向商户和群众拜年送祝福。图为荣昌区人民广场上举行的传统鱼灯表演。龙 帆摄（人民视觉）