

四平市卫生健康委员会

四卫字[2025]1号

签发人：何旭明

对四平市九届人大五次会议 第36号代表建议的答复

尊敬的王进馥代表：

您在四平市九届人大五次会议上提出的《关于推动公立医院开展“多元化陪护”试点工作的建议》收悉。首先，衷心感谢您对我市医疗卫生事业发展的关心与支持！您的建议精准聚焦群众就医痛点，对提升公立医院服务质量、完善陪护服务体系具有重要指导意义。我委高度重视，对您提出的建议深入研究，现将有关情况答复如下：

一、工作开展情况

（一）强化政策引领，积极推进落实

2023年国家卫健委下发了《关于印发进一步改善护理服务行动计划（2023-2025年）》，2023年4月，四平市中心人民医院率先引入“医疗护理员”岗位，与第三方专业公司签订合作协议。同年6月首批配置医疗护理员56人，其中重症岗位医疗护理员21人，率先在ICU、EICU、CCU、RICU及神经外一科、神经外二科、神经内科诊疗中心重症监护区

开展免陪服务。截至目前，重症监护患者已开展免陪服务13415人次。经过3年岗位需求的人员核定，现有94名经训合格医疗护理员专职负责患者生活护理及非技术性医疗辅助工作。

（二）健全管理体系，提升管控效能

一是完善制度建设。制发《护理员工作指南》，内容涵盖护理员工作制度、岗位职责、工作质量评价标准、技术操作规程等10个维度的工作标准及相关作业规范。**二是强化同质管理。**将医疗护理员纳入医护人员管理体系，在《工作人员服务规范手册》中增设护理员岗位规范。**三是完善培训机制。**建立专人专项培训工作机制，坚持以需求为导向实施常态化岗前、岗中培训，加大岗位胜任能力的全程实战化培训。**四是完善质控评定。**联合第三方构建了“白评、科室评定、院级评定”三级质量评价体系，建立了完善的护理员工作标准及评价标准，并常态化纳入护理工作评价。目前，医疗护理员规范管理、培训与使用已在市中心人民医院内常态化运行。

（三）完善管理机制，拓展服务范围

一是拓展服务范围。在重症监护病区全部开展免陪照护服务基础上，在普通病区中采取试点先行策略，依据患者量、需求及可推广度，最终确定在全科医学科、胃肠疾病诊疗中心、骨科疾病诊疗中心、妇/产科等高服务需求科室，作为首批试点单元。**二是完善人员配置。**精准测算试点科室及高需求科室的护理人员与医疗护理员配置缺口，及时补充护理

人员 20 余名，医疗护理员岗位 34 个，并纳入医疗护理员年度预算管理。**三是普通病区开展服务。**全科医学科监护病房设置 6 张床位，自 2025 年 3 月 24 日起实施，配备护理人员 5 人、医疗护理员 4 人，累计服务免陪患者 82 人次，服务天数 418 日；骨科疾病诊疗中心监护病区设置 11 张床位，于 6 月 10 日启动，配备护理人员 5 人、医疗护理员 4 人，累计服务免陪患者 26 人次，服务天数 33 日。

二、取得工作成效

自 2024 年 6 月开展免陪照护服务试点以来，**一方面减轻了患者家属照护负担，提升患者就医体验。**免陪照护服务解决了照护人员不固定连续性差、照护者水平参差不齐及无人全程照护等诸多问题，有效缓解了患者家属的体力、精力及照护压力。医疗护理员在执行生活护理及康复训练方面，其规范性与依从性普遍高于家属陪护，从而显著提升患者照护的整体质量与体验。**另一方面切实降低患者家庭照护经济成本。**免陪照护服务为患者家庭提供了更具性价比的照护选择。以全科医学科监护病房为例：服务开展前，患者家属需自行雇佣陪护，市场日费用约为 240-280 元；开展后，享受医保定价的免陪服务仅需 90 元 / 日。按该病房患者平均住院周期 6~7 天计算，每名患者可节省陪护支出约 900-1470 元，经济负担大幅减轻。

三、下一步工作

一是以调研需求为导向进一步优化服务模式。重点围绕分层分级照护模式开展探索，对高风险、高依赖患者依据患

者的自理能力及护理级别，实施“一对一”重点照护；对病情稳定、部分自理患者采用“一对多”小组协同照护，同步探索“分时段”等灵活服务形式。同时配套推进“一对一”“一对多”及“分时段”模式的差异化收费方案设计，并通过透明化价格公示，科学分级与动态管理，实现服务供给与资源效能双优化。**二是强化制度保障与长效机制建设。**对标社会陪护市场价格及患者承受预期，联动第三方公司协商研讨，依托医院规模优势推动服务价格合理化调整，切实减轻经济负担。**三是持续完善管理机制。**建立护理员“准入-培训-考核”全流程管理体系，定期公示人员资质信息。并立足患者需求建立双向反馈渠道，收集患者及护理员双方意见，持续完善免陪工作。联动第三方公司规划护理员职业晋升路径，提升岗位吸引力，促进队伍稳定与行业规范发展，为服务可持续提质增效奠定基础。

市卫健委将持续优化陪护服务体系，积极总结经验扩大试点范围，为更多有需求的患者服务。再次感谢您对医疗卫生事业发展的关心与支持！

联 系 人：刘昕媛

联系电话：0434-3266718

四平市卫生健康委员会

2025 年 6 月 25 日

四平市第九届人民代表大会第五次会议
代表建议批评和意见办理单

题目：关于推动公立医院开展“多元化陪护”试点工作的建议

第 036 号

代表姓名	王进鑫	代表团	铁东区
通讯地址		邮政编码	
联系电话	13804349112	人大常委会 转办时间	

市政府办公室分办意见：

请鲁朋同志阅。呈请吴恩同志阅示，拟转市卫健委办理。

14/3

2025 年 3 月 14 日

市政府主管领导签批意见：

3.18

年 月 日

部门主要领导意见：

(11)

2025 年 6 月 15 日

领衔代表意见：

王进鑫

代表签字：

2025 年 6 月 23 日

市政府主管领导审核意见：

年 月 日

答复意见 落实情况	年 月 日	年 月 日
--------------	-------	-------