

# 来了“临时家人”!“一人住院”不再全家忙

## 上海“免陪照护服务”试点即将满一周年

□ 记者 王葳然

“您今天感觉怎么样?我来帮您翻一下身。”早上九点,记者来到位于长宁区仙霞路1111号的上海交通大学附属同仁医院(以下简称“同仁医院”)时,年轻的医疗护理员相中正和尹泽亚早已开始了他们一天的工作。

对于许多家庭而言,照护生病住院的家人往往意味着一场“全家总动员”:传统家属照护模式需要耗费大量时间与人力,又难以满足患者的照护需求;而聘请的护工又可能存在年龄偏大、技能不足等问题,无法适配患者及家属的要求。

然而,在上海,这样的状况正悄然发生着变化。随着去年3月上海开展首批“免陪照护服务”试点工作,“医疗护理员”渐渐走进了患者及家属的视野。在“免陪照护服务”试点即将满一周年之际,日前,记者来到上海两家医院进行采访,发现病房更安静、更有序了,也了解到“免陪照护服务”在推行中面临的一些新变化、新问题。

### “员工制”医疗护理员上岗 上海医院正探索用工新模式

“这个病人比较特殊,每15分钟到20分钟需要放松一下,注意观察皮肤状况,防止压伤,还有他身上导管比较多,翻身的时候注意氧气管、导尿管。”在早间交班期间,责任护士将相关注意事项告诉相中正和尹泽亚,两位年轻的护理员认真记录着。

在“免陪照护”模式下,同仁医院推行“责任护士统筹+医疗护理员执行+护士长督查”的三级照护管理模式。“护士和护理员组成班组,平时共同进行床边交班。”谈及护理员的日常工作,同仁医院护理部副主任叶燕如是说,“班组需要根据每个病人的特点制定相应的工作清单,护理员依据清单内容提供相关的生活服务。”

“相比起传统护工,我们在学校进行过系统学习,护理知识和技能更加全面;其次我们持有护士执业证书,在患者遇到突发情况时能够及时发现并作出反应。”在和两位年轻护理员的对话中,记者发现,



医疗护理员在照顾病人

丰富的专业知识是相中正和尹泽亚工作中的底气。

“现在监护病区正在探索‘员工制’的用工模式,这一部分护理员由我院自行招聘和管理。”叶燕介绍道,在该院现有的100余名专职护理员中,有19位是通过“员工制”招聘进入医院的,“这19名护理员平均年龄21岁左右,具有大专学历,并持有护士执业证书,为了提升他们的归属感和职业认同

感,院方为他们量身定制了薪酬分配制度,包括底薪、中夜班费、缴纳五险一金以及其他福利,同时为他们在医院附近的人才公寓提供住宿。”

在采访时,叶燕和记者算了一笔账,通过“员工制”招聘的医疗护理员每月税前收入约为1万3千元,高于第一年护士的收入。“我们也是想留住这批护理员,毕竟这也是在探索一种新的用工模式。”叶燕说。

### 从“试点病区”到“应开尽开”

#### 三万余名患者及家属表示“更安心”

记者从市卫健委了解到,“免陪照护服务”适用于有特级、I级护理需求的住院患者,由三级医疗机构安排专业医疗护理员为患者提供24小时不间断的生活照护服务。在该模式下,住院患者不再依赖家属陪护,也不需要家属自聘护工。而在试点病区方面,首批试点采用“1+X”模式,其中“1”为重症监护病区,“X”则是医院根据实际情况选择的其他病区。

“除了在四个监护病区开展试点之外,去年7月,我们还

在护理需求较大的骨科和神经内科病区开展了试点。”叶燕告诉记者,截至目前,该院“免陪照护服务”实施“应开尽开”,已覆盖了28个病区,其中包括4个监护病区和24个普通科室,近35000位患者接受过“免陪照护服务”,满意度达到99%,收费标准均为150元/天。

“原来基本上是一个人生病,全家都要来陪护,年纪比较大的患者往往家属的年纪也比较大了,所以这部分家属们会觉得,实行免陪照护之后,

医院有专业人员提供专业的照护,他们也会更放心,就算家属来看望患者,也只是‘陪而不护’。”叶燕说,医疗护理员在正式上岗之前,须完成8学时理论培训及27项基础护理技能培训,通过理论和操作考核并取得《同仁医院免陪照护合格证书》方可上岗,“另外,对于手术科室来说,患者身上的导管比较多,如何给患者翻身、如何进行活动,家属都不是很清楚,有了专业的照护人员之后,他们也会觉得更安心。”



### 护理员职业规划焦虑、患者缴费通道梗阻

#### “免陪照护”试点面临现实考题

“我院‘员工制’医疗护理员用工模式探索目前因开展时间较短,实施过程中还存在一些困惑和问题,需要进一步对接和完善。”正如叶燕所告诉记者的,在未来职业发展的渠道方面,这批年轻人“对自己所从事的职业还存在着疑惑和迷茫”。

“比如说,将来我们是否有晋升的通道?如果是护理员序列晋升,那么我们还需不需要再考一个医疗护理员证?如果是护士序列晋升,那么工作职责应该如何界定?这是我目前比较疑惑的。”尹泽亚说,对她而言,短期工作上的难题都能够克服,但长期的职业规划还暂不明确。

“通过近一年的试点,我们也发现了这个问题。”叶燕说,“现在这批医疗护理员很年轻,也有护士执业证书,但从事的却是医疗护理员的工作,对他们来说,今后的晋升通道目前还没有打通,年轻的

护理员们提出的有关职业发展的

问题也是院方所希望明确的。”此外,目前“免陪照护服务”适用于特级、I级护理患者,住院时可通过医院专门的收费代码自动缴费,但部分患者病情好转更为II级护理后,仍希望继续获取这项服务,此时产生的费用由于没有专门的收费代码,导致不能直接与医院进行结算。

“我们也碰到了这样的情况,病人刚进来的时候是特级护理,病情好转之后转到了II级护理,但II级护理不属于免陪照护收费的序列。”叶燕告诉记者,不少病人和家属愿意继续支付这笔费用从而获取服务,“有时候病人也会问,为什么同样是一个护理员在护理我的整个病程,但前期费用是与医院进行结算的,后期费用却要付给第三方公司。虽然都是自费,但病人可能会有一些疑虑。现在这条收费路径还没有完全打通,遇到这样的情况还是要和病人做好解释和沟通的工作。”

### 年轻护理员如何确保“招得来”?

#### 院校联动“订单化”培养模式

“没话说的,很关心我们,随叫随到……”患者马大爷这样评价着自己所接受的照护服务。

“我小时候外婆生病有陪护的经历,那时就想着,要是能有专业方法照顾她就好了。”作为世界技能大赛健康与社会照护项目国家集训队的一员,2005年出生的夏米佳如今是上海市第七人民医院(以下简称“七院”)重症监护室的一名医疗护理员,“世界技能大赛不仅考验技术操作的精确性,更强调人文关怀、沟通能力与应急处理的全方位素养。我掌握了高标准的照护技能,就应该把它用在最需要的地方。”

“我要清洁一下左侧皮肤,可能会凉。”即使患者看起来没有反应,夏米佳在工作时也不会省略这些步骤,“比如说,我会问患者‘今天我们先擦左边脸,还是右边?’通过这些微小的选择,能够帮助

患者保留自主和尊严。”

随着“免陪照护”试点推开,越来越多患者及家属对免陪照护服务表示认可,但与此同时,记者走访的两家医院还面临着一个共同问题——医疗护理员数量存在缺口。怎样持续稳定地招聘到更多的“夏米佳们”,也是医院正在探索的课题。

记者在采访中了解到,当前,七院正尝试“订单化”的人才培养模式,让后备力量的梯队逐渐清晰起来。“去年,我院通过与江苏省常州技师学院、山东医学高等专科学校、山东医药技师学院共建‘免陪照护服务’订单班,也是首次引进了一支年轻化、职业化、标准化的医疗护理员队伍。”金咏梅说。

让专业的人做专业的事,让病房回归安静与尊严。“免陪照护”是对住院护理服务模式的改革与重塑,也是上海应对人口老龄化、持续改善就医体验的一次探索和实践。