

破解“一人住院全家忙”难题

济宁市第三人民医院“免陪照护”服务,让爱与康复更简单

褚思雨 崔常松 通讯员 张德君 董体

当家人生病住院,“陪护难”是困扰很多家庭的难题,“一人住院全家忙,白天黑夜连轴转。”这句话更是道尽了不少患者家属在亲人住院期间的艰辛与无奈。如何破解这一困局?近日,国家卫生健康委等多部门联合印发的《医院免陪照护服务试点工作方案》指明了方向。而济宁市第三人民医院早已先行一步,自2023年起,启动开展了“免陪照护”工作,由经过专业培训的医疗护理员为住院患者提供全天候照护服务。如今,这项服务已覆盖全院所有住院病区,超2万名患者从中受益。科学化、精细化、人性化的专业照护,让细节之处皆是温度,更为众多家庭减轻了陪护负担,实现“患者安心治疗,家属放心托付”的双赢局面。

从传统到创新探索

专业团队全程守护

“大姐,跟着我的手把腿抬高,咱们康复训练得跟上……”在济宁市第三人民医院关节外科/运动医学科病区,医疗护理员赵贤一边鼓励患者陈女士,一边协助其进行右膝关节屈伸训练。病区护士在旁同步指导,确保每个动作规范到位。陈女士今年62岁,因右膝关节严重磨损接受置换手术。其女儿由于怀有6个月身孕,实在难以长期陪床。得知医院有免陪照护服务,她像是吃了颗“定心丸”。“没有家人陪护问题也不大,护理员有耐心又专业,我特别安心。”

相较于普通护工,经规范化培训的医疗护理员掌握了关节置换术后的特殊护理要点,不仅会定时为陈女士进行下肢

按摩、预防血栓,还配合医护人员每天两次为其开展关节活动训练,每次20分钟,同时兼顾患者24小时的各种日常生活照顾等服务。如今陈女士恢复顺利,其女儿感慨,之前还担心可能因缺乏专业护理知识,影响母亲的康复进程,现在护理员专业细致的照护服务,既减轻了家人的陪护负担,也让母亲更有信心康复。

“我们病区组建了临床医师、责任护士、医疗护理员的标准化服务团队,临床医师与责任护士负责根据患者病情制定个性化治疗照护方案,责任护士还同步对医疗护理员开展专项指导,确保患者的翻身频次、康复训练强度等护理措施精准落

实。”医院关节外科/运动医学科病区护士长邱敬文介绍,作为一种全新的现代医疗服务形式,“免陪照护”不是“无人陪护”,而是升级版“专业守护”,这种紧密协作模式,实现了优质照护服务的无缝衔接。

在医院神经外科病区,免陪照护服务同样成效显著。患者家属骆阿姨的老伴因车祸造成多发性颅脑损伤,术后从ICU转入普通病房。因子女工作繁忙,起初只能由她独自陪护。尝试免陪照护服务后,骆阿姨切实感受到专业护理带来的改变:“交给护理员后,不仅我轻松,护理质量也让人放心满意。”

“我们病区收治的脑外伤、脑出血患者康复周期长,且常留



置多路管道,无论是观察生命体征还是专业康复训练,每个环节都需要细致入微的照护,这也让家属的陪护压力倍增。”医院神经外科病区护士长彭利敏直言,自开展免陪照护服务后,实现了不用家属陪护或陪而不护。医疗护理员不仅负责患者的包括进

食进水、协助洗漱、翻身等在内的生活照料,还能在医护人员指导下为患者提供康复锻炼辅助、健康宣教等服务,为家属“松绑”。相比传统的家属或护工陪护,免陪照护显著提升了患者康复效率,并发症发生风险也明显降低。

从试点到全院覆盖

服务模式更加多元



为更好满足住院患者多样化需求,缓解“一人住院,全家奔波”的困境,2023年5月,济宁市第三人民医院与第三方公司签订合

同,在6个病区开展了免陪照护服务试点工作。经过两年探索,医院与医疗护理员派遣公司的协作也已步入正轨,形成了一套行之有

效的管理经验和运行模式。

“免陪照护服务的开展,正是医院以患者需求为导向,针对护理服务模式的一次大胆尝试和创新。”医院护理部主任吴勇修表示。目前,济宁市第三人民医院免陪照护服务已经覆盖全院所有住院病区,有“一对一”“一对多”“小组式”三种照护形式。患者入住免陪照护病房后,医疗护理员团队负责提供24小时服务,从入院办理到康复出院,服务内容贯穿基础护理、生活照顾、医疗协助、康复训练、安全防护及心理支持等全流程。为保障服务质量,医院构建起由护理部统筹、免陪照护小组调配、病区协同的三级管理体系,精准对接患者需求。

此外,济宁市第三人民医院在病房内安装了智能化床旁呼叫设备,搭配医疗护理员所佩戴的智能腕环,可第一时间赶到患者身边,响应其个性化的照护需求。同时依托自动化数据采集、智慧化输液预警等信息支持系统,为免陪照护服务加上“专业护理+科技守护”的双保险。

在医院脊柱外科病房,患者家属李先生坦言:“我父亲因颈椎骨折住院,需要24小时陪护,自己平时上班不能全天陪在老人身边,只能是和妻子轮流在单位、家庭和医院之间来回跑,遇到紧急情况,更是手忙脚乱不知道咋办。后来多亏请了医疗护理员,配合医护人员照顾着父亲,还经常陪他聊天谈心,连老人的心理压力都帮我们缓解了。现在明显感觉父亲气色越来越好,做儿女的心里踏实多了。”

免陪照护服务充分尊重患者和家属的意愿,其初衷是为有真正需要的患者和家庭提供“雪中送炭”的帮助,医疗护理员的工作区域和岗位职责相对固定,专业性更强,既有利于照护患者,也能够解决家属的后顾之忧,正将成为专业照护团队的主力军。

“我们病区的患者住院时间长、护理难度高,一些陪护家属往往不能固定,这也导致护士反复交代陪护注意事项,而家属由于‘换班’造成照护不当的情况时有发生。”医院创伤骨科/小儿骨科病区护士长龚青表示,有了稳定的医疗护理员后,不仅使患者得到更好照护,病房的陪护管理也变得更高效率规范起来。同时,护理员纳入了医疗服务的闭环进行统一管理,在他们的配合下,医护人员能更专注于住院患者的诊疗护理环节。

严格把控人员资质

多维评价提升质量

随着人口老龄化的加深和生育率的降低,“免陪照护”为有病患的家庭提供了新的选择。近日,国家卫生健康委等多部门联合印发了《医院免陪照护服务试点工作方案》,通过顶层设计,积极推动免陪照护服务的发展。在此背景下,医疗护理员的资质和专业能力,成为患者和家属关注的焦点。

“医疗护理员的专业水平直接影响患者康复效果和医疗安全,我们前期做了大量准备工作,严格把控人员资质和照护质量。”吴勇修介绍,医院通过“理论授课+情景模拟+理论及实操考核”的模式,对医疗护理员开展150学时的规范化岗前培训,合格者持三证一书(医疗护理员

职业技能证、健康证、身份证、培训合格证书)上岗。进入病区后,由病区护士长、责任护士定期对护理员们开展职业素养、服务技能、质量安全、院感防控等专科培训。同时,医院还会联合第三方公司定期开展医疗护理员服务质量和满意度调查,针对不足及时改进,确保为患者提供高质量的照护服务。

“医疗护理员与患者接触时间最多,要想通过细节判断患者的身体状况,医疗护理员需要具备一定的观察力和医疗护理知识。”医院康复病区护士长居莹莹表示,病区医护人员在实践中注重对医疗护理员进行岗位继续培训、深化能力提升,按照“一科一策”的原则,把医疗护理员

培养成所在病区的“照护行家”。而且每天医护人员查房和交接班时,医疗护理员也会一同参加,便于根据患者病情针对性调整照护时关注的重点,以及通过反馈患者情况变化,为医护人员的医疗护理决策提供依据,相互之间达成了默契。

仪容仪表、服务内容、病房环境……在济宁市第三人民医院,医疗护理员派遣公司细化出20余条考核管理指标,与院方联动开展多维度评价、持续性改进。“为保障住院患者得到专业的照护,医院制定了免陪照护病房管理制度、护理员工作纪律、岗位职责等多项制度,与第三方公司协同制定质量标准及考核办法等,双方主管人



员每月定期进行考核打分,促进服务质量不断提升。”吴勇修说。自济宁市第三人民医院开展免陪照护服务以来,医疗护理员专业的服务获得患者和家属的广泛认可,目前服务患者满意度为99.6%。

在医疗技术飞速发展的今

天,医学的温度,藏在每一个被需要的细节里。下一步,济宁市第三人民医院将持续优化免陪照护服务模式,围绕改善患者就医体验,推动医疗、护理与生活照护的深度融合,通过更加全面、全程、优质的服务,真正做到让患者舒心,家属放心!