福田区卫生健康局关于深圳市福田区第八届

人民代表大会第五次会议第20250159号

建议的答复

尊敬的吴小令等代表：

您提出的《关于试行全方位、多层次的医疗护理服务工作的建议》已收悉，非常感谢您对我区医疗护理服务事业的关心与支持，我局现将建议有关办理情况汇报如下：

一、工作开展情况

（一）积极推进“免陪照护服务试点”工作

自2024年8月起，我局着力推进免陪照护服务试点工作，由医院直接聘用或第三方陪护机构提供专业的护理员，在试点病房内配备一定数量的固定护理员，为有需求的患者提供住院期间的陪护服务。现辖区内已有多个医院开展“免陪照护服务试点”工作，各医院结合实际条件，依据临床科室病种特点、患者病情需求、自理能力程度及护理等级等要素，优先在陪护需求较大的病区（如康复医学科、泌尿外科、肛肠科、心血管科、骨科、甲乳外科等）开展“免陪照护服务试点”工作。

（二）推动多学科协作机制

推动各医院强化多学科协作，全方位提升医疗护理服务水平。依据患者疾病特性、个体化需求以及健康状况，为患者提供全面的医学照料、病情监测、营养辅助、心理照护等在内的身心医疗护理服务。区属各医疗机构已实现责任制整体护理病房的全面覆盖，使护理服务更加贴合患者实际需求、符合临床实践和社会福祉。

## （三）“免陪照护服务试点”工作取得的初步成效

## 一是逐步建立患者住院免陪照护服务相关服务规范、运行和保障机制，推动医疗护理员职业化、专业化、规范化建设，形成一支以护士为主导、医疗护理员为辅助的专业照护队伍，实现陪护照护水平与医疗机构实际需求及患者多样化需求相匹配，进一步改善患者就医体验。

二是试点工作推进过程中的各项事务，各试点医院结合自身实际情况，制定完善了一系列配套管理制度，包括陪护从业人员准入制度、培训考核制度、服务收费标准等，明确了各参与方的权利、义务和责任，确保试点工作规范、有序开展。

三是服务内容拓展与优化，在试点过程中，医院积极拓展服务内容，除了为患者提供均衡饮食、洗澡护理等基础护理服务外，还针对不同疾病、不同年龄段患者的特点，开展个性化的陪护服务项目，满足患者多样化、个性化的需求。

四是明确收费标准与监管，医保局牵头制定出台免陪照护服务收费项目，明确分档收费标准，并做好与之前陪护服务收费标准的衔接，市场监管部门依法查处医疗机构不执行政府指导价以及第三方陪护公司不明码标价、价格欺诈等价格违法行为。

五是开展人才培养与队伍建设，为保障全方位、多层次医疗护理服务工作的顺利开展，试点医院完善医疗护理员院内培训制度，对提供免陪照护服务的护理员加强基本操作、基本技能、工作流程、安全防范措施等岗前培训，提升护理员业务水平和服务能力。统一使用针对老年病患特性，制作的包含基本要求、生活照护、基础照护、特殊照护和康复照护等5个方面的理论视频16个，实操视频22个，使各医院内部护理员培训同质化、标准化。

六是试点医院数量取得优势，我区共有3家医院成功入选省级首批免陪照护服务试点名单，在深圳市范围内共有5家医院入选，我区试点医院数量位居全市首位，为推动区域内免陪照护服务试点全面深化奠定了坚实基础。

二、下一步工作计划

（一）扩大试点范围，逐步全面推广

我局将按照循序渐进的原则，逐步扩大试点范围，选择更多的医院和病区开展“免陪照护服务试点”工作，并根据不同医院的规模、专科特色和患者需求，制定个性化的服务方案和推广策略。同时，加强试点医院之间的经验交流与分享，及时总结提炼成功经验和典型案例，为全区推广“免陪照护服务试点”工作提供有力的示范引领和实践借鉴。

（二）加强人才培养，提升队伍素质

一是加大各医院对护理员的培养力度，规范护理员服务行为准则，组织开展多种形式的专业培训活动，如岗位技能培训、技能竞赛等，提高在职陪护人员的业务水平和服务技能。

二是加强各医院对陪护人员的职业道德教育和人文关怀培训，提升其职业素养和服务态度，打造一支高素质、专业化的护理员服务队伍。

（三）加强医院对第三方机构的日常监督管理

督促各医院建立服务质量评价机制，使第三方机构提供的陪护服务符合医院的标准和要求。并定期对医疗护理员进行服务能力评估和服务质量监督，将其服务质量安全情况与所在科室病区的质量安全评价结果挂钩，进一步规范服务行为。

（四）强化部门协作，优化政策环境

进一步加强与医保局、卫监所之间的协作配合，健全协作机制，及时研究解决工作推进“免陪照护服务试点”工作过程中遇到的重大问题和困难。

（五）加大宣传,正确引导

加强对“免陪照护服务试点”工作宣传和舆论引导，进行多渠道宣传，提高群众知晓率和参与度，凝聚社会共识，营造良好支持试点工作的舆论氛围，确保试点工作平稳推进。

衷心感谢您对我区卫生健康事业的深切关怀与大力支持。期待您为我们提出更多富有建设性的意见和建议，您的声音是我们改进工作的重要动力。我们将秉持更加饱满的热情和扎实的工作作风，奋力推动我区医疗护理服务事业持续健康发展，为人民群众的健康福祉提供坚强保障。

福田区卫生健康局

2025年6月19日