



记者视线

“双轨三级”质控模式 惠及超7.2万人次 福州“免陪照护”病房 让患者感受专业温情

□本报记者 陈坤

不久前,患有腰椎间盘突出的林阿姨(化名)从宁德福安来到福州市第二总医院手术。她所在的病区属于“免陪照护”病区,入院时,林阿姨还有点担心。

住院的那几天,从早晨漱口、洗脸、梳头发,到一日三餐喂饭喂药,再到每隔两到三小时的翻身,日常的身体清洁……在护理员的悉心照料下,林阿姨一天天康复,她也为护理员竖起了大拇指。“虽然家人在会比较安心,但护理还是他们更在行,我自己什么都不用操心。”

林阿姨是福州市“免陪照护”建设的受益者,如今,免陪照护的受益面正越来越广。

10月11日上午,福州市就“免陪照护”建设情况召开新闻发布会。2023年6月起,在全市公立医院系统内探索并推广“免陪照护”服务模式。截至目前,福州市属公立医院均已开设“免陪照护”病房,并已扩展到3家县区级医院,覆盖51个病区,开放床位近2000张,累计为超过7.2万人次的住院患者提供了专业、温馨的照护服

务。尤其在老年患者、术后康复患者、慢性病患者等群体中获得了高度认可。

实行“双轨三级”质控模式 确保服务标准化和同质化

群众最关心的是,如何保障免陪照护的质量。

据了解,各试点医院均建立了院长负责制下的院内多部门协同机制。医务、护理、后勤、信息、财务、医保等职能部门各司其职、密切配合,临床科室具体落实服务内容,形成了“医院统筹—部门联动—科室执行”的三级管理网络,为“免陪照护”工作的顺利开展提供了坚强的组织保障。

首先,在日常管理中,实行“双轨三级”质控模式——

“双轨”指医院和护理员公司共同管理,医院护理部负责专业指导和全程质量监督,重点依据《免陪照护病区服务规范》界定的服务边界开展监管;公司负责人员排班、考勤等日常管理。

“三级”是指在病区建立“护理部—护士长—护理员组长”的三级质量管理体系,层层把关护理操作的规范性。同时,全面推行“五统一”管理(统一调配、统一着装、统一标识、统一收费标准、统一管理),确保服务的标准化和同质化。

患者住院期间,护士会对其进行全面的自理能力评估,了解他们的身体状况、护理需求和心理状态,确定患者照护等级,开具照护处方。医疗护理员需根据照护处方,在护士的指导下提供生活照护,护士也会定期对医疗护理员进行培训考核,及时发现问题,确保医疗护理员能够保质保量地完成日常工作,从源头上保证了医疗护理员具备基本的专业素养。

此外,为提升服务效率和管理精细化水平,福州市积极推进“智慧病房”建设,为“免陪照护”病区配置了一系列智能化设备。每个床位均配备床旁专属呼叫铃,护理员佩戴响应手环,实现了患者呼叫的“秒级响应”,极大缩短了等待时间。

出台收费标准 不同护理等级费用不同

免陪照护的收费标准如何?

据介绍,2025年5月,福建省医保局为支持护理服务高质量发展,满足人民群众多元化护理服务需求,出台《福建省医疗保障局关于规范整合护理类医疗服务价格项目的通知》。

自2025年7月1日起,依据该规定执行收取免陪照护服务护理费。按照患者不同的护理等级,在对应等级护理收费的同时加收免陪照护服务护理费,分为80元/日和150元/日,由患者自行支付。

记者了解到,福州市卫健委积极争取财政部门的支持,为“免陪照护”病区申请专项经费补助,主要用于智能化设备的购置与维护、护理员的专项培训、服务质量提升等方面,为“免陪照护”工作的深入推进和高质量发展提供了有力保障。

未来,福州市卫健委将稳步扩大服务覆盖面,让更多患者能够享受到这项惠民服务。

□本报记者 刘伟芳

通讯员 陈玉萍

“以前换药要全家请假陪我去医院,现在护士直接到家里来,真是解决了我们天大的难题!”近日,家住邵武市的谢大爷通过“互联网+居家护理”平台预约了上门伤口换药服务,困扰他许久的就医难题迎刃而解。

其家属更是通过福建12345政务服务平台,特意表扬了邵武市立医院推出的这项便民举措,称赞其“为百姓办实事、办好事”。

这一案例正是“护理到家”服务惠及民生的生动写照——让专业医疗走出医院围墙,为行动不便群体送上“家门口的健康守护”。

今年77岁的谢大爷患有“下肢动脉硬化闭塞症”,右下肢溃疡反复发作,伤口疼痛难忍,每周需定期到医院换药。

由于行动不便,每次就医都需要子女请假陪同,“光上下楼、更换交通工具就要折腾大半天,

从“全家奔波”到“护士上门”

邵武互联网+居家护理破解行动不便患者就医难题



护士上门为病人进行气管套管伤口换药

家属上班请假难,自己也遭罪。”谢大爷坦言,病痛的折磨加上就医的奔波,让他一度对康复失去信心。

一次偶然的机会,家属得知邵武市立医院开通了“护理到家”服务,支持伤口换药、静脉采血、管路维护、插胃管、导尿等项目上门服务。抱着试一试的心态,家属通过平台填写了谢大爷的病情信息(右下肢溃疡面积、过敏史等),并预约了“伤口换药”服务。不到10分钟,医院平台便将订单配送至胸心血管外科的邱护

士手中。

“邱护士准时上门,操作非常专业细心!”家属回忆,邱护士抵达后,先对伤口进行评估、清创,再用生理盐水冲洗、消毒、无菌敷料包扎等,全程严格遵循医院标准流程。更贴心的是,邱护士还现场指导了家属如何观察伤口愈合情况、日常护理注意事项,连饮食禁忌都交代得清清楚楚。

如今,谢大爷已通过平台完成10余次上门换药,伤口逐渐愈合,疼痛明显减轻。“现在手机上点一点,护士就来了,再也不用

麻烦孩子们请假,真是太方便了!”

据统计,邵武市立医院“互联网+居家护理”服务自上线以来,涵盖老年患者、术后康复人群、母婴家庭等,服务满意度达99%。“除了伤口换药,静脉采血、PICC维护、插胃管、导管、新生儿黄疸监测等项目也成为热门选择,并扩大覆盖范围至周边乡镇。”医院负责人表示,互联网+居家护理的核心是“以患者为中心”,将护理服务从“院内”延伸至“院外”,通过技术赋能让医疗资源“流动起来”,真正实现“让数据多跑路,让患者少跑腿”,推动“4+N”全民健康医养融合网格化服务工作走深走实。

诉求编号	NP25092820395	验证码	*****	诉求来源	福建12345公众号
诉求描述	尊敬的福建12345平台工作人员: 您好! 我是邵武市一名普通市民, 今日通过平台留言, 特此表扬邵武市立医院推出的“互联网+居家护理”便民举措, 以及胸心血管外科邱护士的专业服务, 该服务切实解决了行动不便患者的就医难题, 让我们感受到了医疗服务的温度与效率。邱燕护士专业耐心, 服务细节暖人心。				
诉求类型	建议	批转性质	内部批转	网上公开	公开
事件类型	个人诉求	诉求事项	其他/热线管理/工作表扬		
诉求性质	普通件	登记时间	2025-09-28 16:01:27	事发时间	2025-09-28 15:57:56