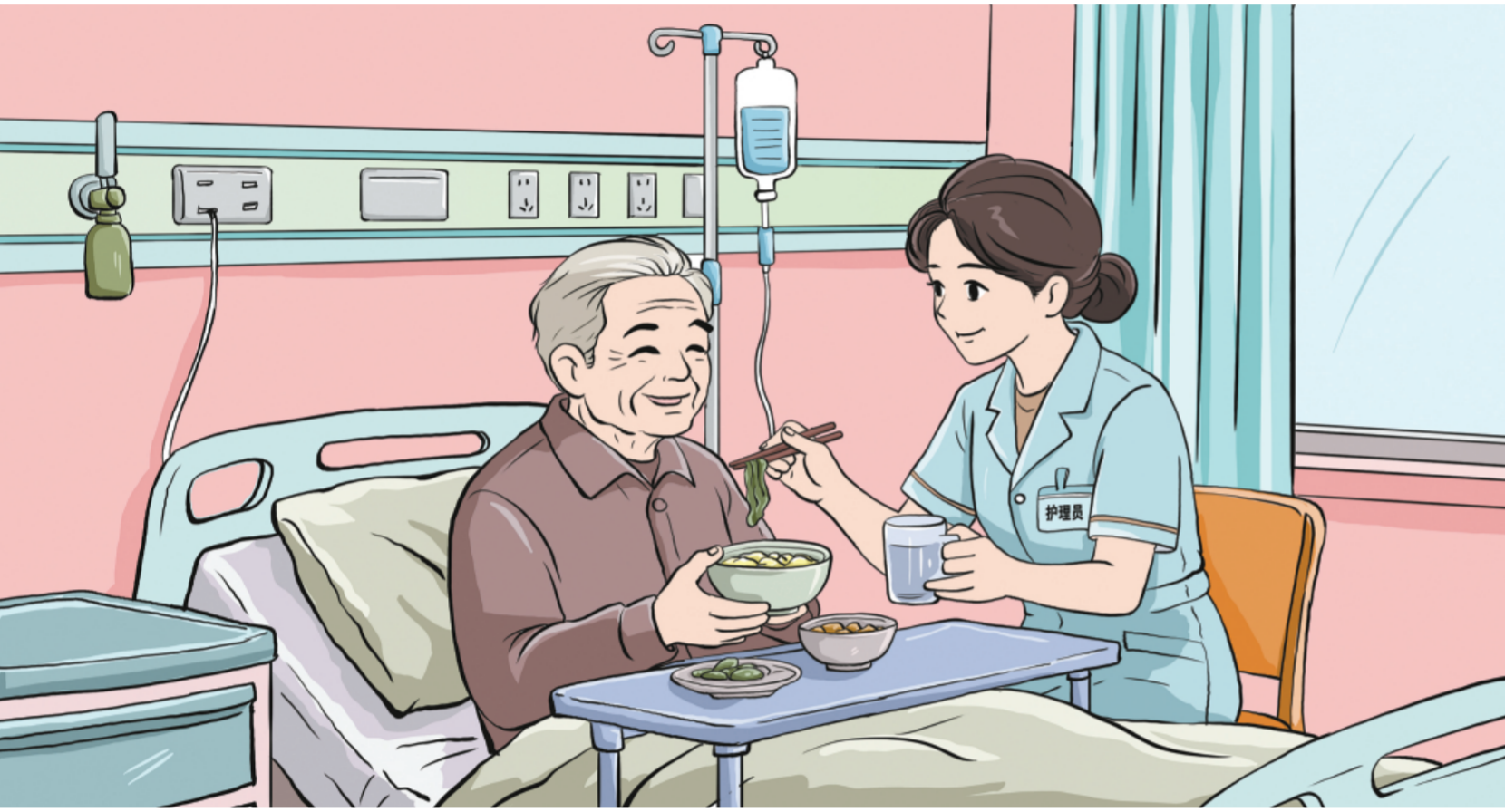




推行免陪照护服务 提供免费用餐陪护

记者实地走访天津泰心医院



□ 本报记者 陈磊 韩丹东

当老龄化加速遇上家庭小型化，“一人住院，全家奔波”已成为许多家庭难以承受之重。陪护难找、价格虚高、服务混乱，更是让这道民生考题难解。在这样的时代背景下，推行免陪照护不仅是国家政策的明确导向，更是公立医院回归公益本色的必然选择。

2025年4月，国家卫生健康委、国家中医药局、国家疾控局联合印发《医院免陪照护服务试点工作方案》，为规范免陪照护服务发展划定了路径。目前天津市已有6家医院落地该项服务，泰达国际心血管病医院（以下简称泰心医院）是其中之一。

据了解，自2003年建院之初，泰心医院就将免陪照护写入党委决议。如今，一套公益导向明确、管理体系严密的成熟模式已然成型。近日，《法治日报》记者走进该院，倾听患者、医护人员的真实感受，解码其在免陪照护管理方面的实践经验与创新举措。

推出“双免”服务为民解忧

2026年5月14日上午，《法治日报》记者在泰心医院病房看到，刚完成心脏移植的杜先生正坐在沙发上休养。妻子工作繁忙，家中尚有幼子，若是在其他医院，这无疑是一场需要全家总动员的“硬仗”，但在这里，一切显得从容不迫。

“在这里住院，最大的感受就是‘两不愁’：一不愁没人照护，二不愁没人送饭。这些费用全由医院承担。”杜先生感慨道。这种“双免”政策，对我们这种上有老下有小的家庭来说，简直是救命稻草。

杜先生回忆起术后重症监护的经历：那时生活完全无法自理，术后护理和吃喝拉撒全由护士和医疗护理员负责。对于当时的一些细节，他印象深刻：“在重症监护室那几天，医疗护理员每隔一天就会给我擦一次身，洗一次头，还不时检查我的指

甲，长了就赶紧帮我修剪，根本无需家属操心。”

作为公立医院改革的排头兵，泰心医院始终将公益性刻在骨子里，不向患者收取陪护费和伙食费，这一制度从源头上卸下了压在家庭头上的陪护大山和经济负担。

杜先生的经历并非个例。59岁的天津市民乐先生因做心血管造影检查住进泰心医院。入院前他便知晓这里的免陪照护服务，对此深有感触：“我母亲前几年在这儿做手术，当时她自理能力差，家里人都上班，送饭陪护根本顾不过来。没想到医院不仅管照护，连热菜热饭都不花钱送到床边，营养搭配也十分合理。”

他给记者算了一笔账：他的同学患脑出血在其他医院住院治疗，妻子因有心脏病无法照护，孩子工作忙住得远，只能每天花350元请护工照护。“这儿不一样，三餐直接送到床边，做检查有人全程陪同，家属不用守着也特别放心。”采访中，多位患者表示，这项坚持了20多年的服务，帮助他们摆脱了“一人住院，全家奔波”的困境。

据了解，即使有了“双免”服务，泰心医院严格执行医疗定价，药占比（药品收入占医院总收入的比例）也不高，总体收费标准和正常三甲医院持平。

构建分层协作护理机制

支撑这套体系的，是泰心医院构建的清晰分层协作护理机制。501名注册护士与188名第三方派驻的护理员分工明确，协同发力：护士专注病情观察、专科护理等专业工作，护理员仅负责生活照料、陪护送检等非医疗任务。“护士、第三方护理员绝不跨界，从而有效确保护理质量与安全。”该院护理部主任马力说。

45岁的胡静是这支专业护理队伍中的一员。5月14日中午，在工作间隙，她向记者介绍：她所在的病区涵盖东、西两个区域，住有60多位患者，护理班组有9人常态

化在岗，实行8小时轮班制，按照白班4人、中班3人、夜班2人的配置科学排班，织起一张全天候的照护网，确保每一位患者任何时间都能找到护理员。

谈及照护患者的经历，胡静感慨良多。曾有一位患有心脏病的老人术后卧床无法自理，这给护理工作带来了特殊的挑战。“心脏病病人最怕心腔负荷过重，喝水吃饭都得精打细算，多一点少一点都不行。”胡静解释道。

她下班时便将老人作为重点照护对象：除了协助排便、每两小时翻身，每小时查房外，还多了一项关键任务——严格记录出入量。每次喂水喂饭前，她会精确测量。医生查房要通过观察这些数据来调整用药，绝对马虎不得。此外，她还定时帮老人擦身、洗脚。忙完其他患者的工作后，她总在老人附近随时待命。老人出院时，拉着她的手连连向家属称赞：“这里的护理员，比亲人还要贴心。”

泰心康护（天津）健康管理有限公司项目经理耿非介绍，项目部实行三级管理：护理员一科室组长—项目部主管，薪资按重症、内科、外科等科室类型差异化设定，全员依法缴纳五险一金，职业晋升通道清晰，优秀护理员可晋升科室组长、项目部主管等。护理员实行“3+7+常态化体系”——入职前3天集中培训职业素养与角色认知，强化沟通礼仪与服务理念，树立“照护也是专业服务”的理念；接下来的7天由科室组长一对一带教实操，练习床单元整理、轮椅使用等技能；项目部全年365天，每日早晨开展15分钟在岗培训。

胡静2016年入职，2022年12月从普通护理员晋升为科室组长。“照护和患者都尊重我们，在这儿有很强的职业认同感。”她说道。

资源集约形成良性循环

“三分医疗，七分护理。”泰心医院党委

书记、院长刘晓程深知护理工作的重要性，更懂“先行者”的责任。泰心医院每年投入约1800万元，向中标的餐饮公司与康复护理公司支付患者住院期间的生活护理费与营养膳食费。“相当于每位出院患者补贴四五百元，钱花得值。这是医院回归公益性的体现。”

这笔投入带来了医疗服务流程的深度优化：有效减轻患者家庭的经济与照护双重压力，让家属无需再为请假陪护、奔波送饭而焦虑。同时，由专业护理团队替代家属进行陪护，配合规范的营养膳食管理，不仅能提升整体医疗护理的专业性与连续性，还能最大限度地减少因家属频繁进出病房可能引发的交叉感染风险，为患者营造更安全、有序的康复环境。

记者了解到，泰心医院实行护理部垂直管理，创新“护理站是机场，医疗服务是飞机”的资源集约模式，打破传统医护捆绑格局。开放床位436张，护士人数占全院职工人数的45.4%，床护比1:1.5，重症监护室床护比1:3，高投入换来高效率，患者平均住院日降至35天，药占比仅8%，低于行业平均水平，陪护率控制在3%以内。

刘晓程进一步介绍，作为无行政级别的事业单位，泰心医院实现了所有权与经营权完全分离，后勤保障全面社会化。这种模式不仅没有增加经济负担，反而通过缩短住院日、消除浪费，形成良性循环。

在刘晓程看来，泰心医院20多年的探索证明，破解“全家奔波”难题，必须从管理体制的顶层设计上打破壁垒。

“建议相关部门牵头建立统一的行业管理机制，制定标准化的准入门槛、培训体系和监管规范，将生活照护从散兵游勇式的护工市场纳入规范化轨道，真正实现专业的人做专业的事，让优质免陪照护服务惠及全国更多患者家庭。”刘晓程说。

漫画/李晓军

经纬观

完善免陪照护制度供给 推动住院服务高质量发展

□ 强万敏

随着人口老龄化程度的加深，家庭照护能力减弱，住院陪护难、陪护贵成为突出的民生问题。国家层面将免陪照护纳入公立医院高质量发展重点任务，印发《医院免陪照护服务试点工作方案》，明确改革目标、服务内涵、管理规范与实施路径，形成清晰政策导向；坚持以人民健康为中心，减轻群众就医负担；推动护士回归专业本位，提升护理质量与安全；实行医院统一管理，规范医疗护理员队伍；构建持续运行机制，确保可复制可推广。

从本质上讲，免陪照护不只是服务模式的调整，更是公立医院回归公益性的制度性变革。它意味着，医院主动承担住院患者的生活照护责任，把原本由家属承担的精力负担、经济负担、风险负担，转化为由医院统一组织、专业提供、普惠保障的公共服务，让公立医院的公益性真正体现在群众就医的全过程、各环节。泰达国际心血管病医院（以下简称泰心医院）20余年坚持免陪照护，以机制创新践行公立医院公益性，为全国提供了可复制、可推广的先行样本。

泰心医院自2003年建院之初，就将免陪

照护作为重大民生工程与改革核心举措，20余年一以贯之、持续深化，形成了公益导向明确、管理体系严密、专业分工清晰、保障机制完善的成熟模式。其最核心的启示，就是坚定不移回归公立医院公益性，并以机制创新确保公益服务的可持续。具体来看，上述模式的价值体现在以下几个方面：

一是坚守公益性契合政策本源，将免陪照护作为党委顶层设计，与重大民生工程、医院统一购买照护与配餐服务，不增加患者负担，充分体现公立医院公益属性，与政策“增进群众获得感”高度契合。

二是第三方外包契合政策规范要求，通过公开招标，统一付费，全程监管，引入专业机构提供24小时服务，将零散无序的社会照护转化为标准化院内供给，实现服务提质、成本集约、权责清晰，为全国医院提供可复制的统一监管范式。

三是刚性管理契合政策运行逻辑，实行医师医嘱陪护准入、低陪护率刚性管控，护患分工清晰界定，全流程闭环督导，推动护士专注专业照护，护理员专注生活服务，有效解决“管不住、落不实、易反弹”等行业难题，验证了政策设计的可行性与可持续性。

泰心医院的实践证明，免陪照护可稳定

运行、可复制推广，但需结合政策框架进一步优化适配，形成更具普适性的制度安排。

首先，健全多元投入保障机制。坚持公益底线，从医院单一承担，转向财政补助、医保支持、医院统筹相结合的共担机制，增强政策普惠性与可持续性。其次，实施分级分类服务规范。按照患者病情、自理能力分级提供照护，根据专科医院、综合医院差异分区推进，避免“一刀切”，提升服务精准度与运行效率。最后，强化标准化支撑体系。将陪护准入、人员管理、质量考核、信息化监管、视频探视等纳入统一标准，降低各地推广门槛，实现向“制度驱动”转变。

当前，我国已有《医师法》《医疗机构管理条例》《护士条例》等法律法规，但医疗护理员缺乏高位阶制度规范，职业定位、准入培训、权责边界、监管责任不清晰，成为制约免陪照护高质量发展的关键短板。建议从国家层面强化制度供给。

一是出台专门管理规范，制定和不断完善配套的“医疗护理员管理办法”，以部门规章明确职业属性、准入条件、健康要求、培训考核、执业备案、权利义务，将医疗护理员纳入法治化管理；

二是明晰职业边界，界定医疗护理员

为医疗辅助人员，不得从事诊疗技术操作，在护士指导下提供生活照料，清晰划分医疗机构、第三方机构、护士、护理员的职责；

三是构建全链条监管体系，建立全国统一备案平台，实行分级培训、持证上岗、动态考核；健全部门监管、医院主责、机构负责的协同机制，建立黑名单与退出机制；

四是完善配套政策，将免陪照护纳入医疗服务价格与医保支付研究范围，完善人员配比、绩效考核、信息化建设等支持政策，为改革落地提供坚实支撑。

免陪照护是住院服务模式的系统性变革，政策引领是前提，制度保障是关键，公益初心是底色。泰心医院20多年来的实践证明，免陪照护符合民生需求，政策方向与行业规律。面向全国推广，应以国家试点方案为遵循，吸收先行经验，加快医疗护理员法治建设，健全投入、管理、监管、保障一体化政策体系，坚持核心经验复制、模式因地制宜，推动免陪照护从试点探索走向普遍服务，不断提升群众就医获得感、幸福感、安全感，为健康中国建设与公立医院高质量发展注入持久动力。

（作者系天津市护理学会理事长，天津医科大学肿瘤医院护理部主任）

□ 本报记者 崔东凯
□ 本报通讯员 石磊 刘萃萃

长期以来，农村矛盾纠纷化解存在“发现难、化解难、巩固难”的现象——等案时，矛盾往往已经激化；调解成功后，协议履行情况无人跟进；纠纷背后的深层隐患，更是鲜有人主动介入。

如何让“田埂上的火气”不演变为“镇上的官司”？黑龙江省哈尔滨市公安局聚焦民生根本，坚持和发展新时代“枫桥经验”，探索以“警力下沉+柔性调解+闭环回访”为核心的“调解生态圈”工作法——让民警走进田间地头，让法理和温情一同融入调解现场，让纠纷化解后的跟进真正做到“件件有着落”。

据了解，2025年以来，哈尔滨市农村矛盾纠纷调解成功率达98.2%，纠纷引发的治安案件同比下降9.4%，“小事不出村，大事不出镇，矛盾不上交”正在冰城大地成为现实。

警力下沉 让矛盾“发现在早”

“以前是坐等报案，等民警赶到，有的时候两家人已经动了手，矛盾已经激化了，调解难度成倍增加。”宾县公安局永和派出所民警靳亚斌说。

面对这一现实情况，哈尔滨市公安局深入农村一线开展大调研，系统摸清农村矛盾纠纷的发生规律，高发类型和薄弱环节，全面破解民警“坐等上门”的工作模式与农村纠纷“早发现才好化解”的矛盾，让民警的工作地点从办公室延伸到田间地头，农家院落，人手一本“民情日记”，走田埂、坐炕头，在“唠家常、话冷暖”中主动摸排线索。

2026年4月8日，宾县富强村的一片田埂边，两户村民因地界问题争执不下，矛盾有进一步升级的风险。正在巡逻的民警闻讯赶来，一来没有直接“断案”，而是先卷起裤腿走进田埂，一边说着“为半尺地伤和气不值当，咱们按地界来”，一边拿出卷尺实地丈量。十几分钟后，数据摆在面前，双方握手言和，重新理头各耕。

“过去这种事，要么吵得不可开交，闹到镇上打官司；要么埋在心里，积成陈年怨。”富强村党支部书记感慨道，“现在民警田间地头一转，很多事儿第一次当场就化解了，没有积怨，邻里关系反而比以前更近了。”

转变来自一套明确的机制设计。哈尔滨市公安局建立“拉网式排查”工作机制，组织农村基层警务力量对宅基地纠纷、家庭矛盾、邻里口角等全部建档立卡，一案一策，专人跟进，每一起纠纷都有跟踪记录，确保件件有着落。同时，组织各分局局警“钉”在田间地头，确保矛盾发生时民警能第一时间到场。

“有一次两户村民因农作物施肥问题争执起来，几句话不合就要动手，我们巡逻发现后当场介入，从剑拔弩张到握手言和，仅用时十几分钟。”呼兰分局公园路派出所民警解瑞明说，“早发现，早介入，能把疙瘩从双方心里真正解开，效果和晚发现、晚介入完全不一样。”

柔性调解 让矛盾“化解在小”

调解现场，如何既讲法理又通人情？哈尔滨市公安局在实践中总结出“三步调解心法”：第一步安抚情绪，让双方先“降温”；第二步查清事实，用证据说话；第三步情理交融，引导换位思考。这些听起来简单，做起来要真正“把话讲到群众心里”。

发生在阿城区一起因喷洒农药过界引发的纠纷解决，是这套“心法”的生动注脚。

今年5月初，在玉米出苗的节骨眼上，新华村村民老李发现自家地头几垄苗叶发黄，泛着药渍。想到隔壁老王前两天刚喷过除草剂，老李气冲冲骂道：“是因为风向突变，自己不是成心的。”老王连忙解释，可老李并不相信，双方就此发生争执，越吵越凶。驻村民警孟繁鼎、王环得知后没有急着下结论，而是先到田间取证，再去镇农技站请技术人员鉴定——确认属于除草剂飘洒所致，但所幸发现及时，造成的损失并不大。

调解那天，孟繁鼎、王环把两人约到地头树荫下，没先讲法，而是先拉家常。“你们俩打小一块长大的邻居，就为这事伤了情分，值当吗？”火气消了一大半，民警孟繁鼎才亮出鉴定意见，替双方算清损失。老王沉默片刻，站起来拍了拍老李的肩：“我没尽到小心谨慎的责任，损失我来承担，苗我也帮你补救。”老李点了点头，两人当场握手。半个月后，民警孟繁鼎再路过那片玉米地，老王正在帮老李补喷叶面肥，苗已经长到齐膝深，绿得发亮。

“听得懂乡村话，摸得准乡邻脉，解得开乡邻结”——哈尔滨市公安局将这一标准纳入民警调解技能培训体系，定期组织开展培训、送教基层，推动农村社区民警辅警把“土话”与“法话”真正融为一体，让调解既有法律底气，也有人情温度。

闭环回访 让矛盾“事了人和”

调解成功不是终点，防止反弹才是关键。

在五常市，凡是调解成功的纠纷，都会有民警定期上门或电话回访，“我们不只问事情解决了没有，还问你们现在相处的怎么样。”五常市公安局拉林派出所民警吕进坦言，“有时候表面和解了，心里还有疙瘩，多问几句，多跑几趟，就能把隐患彻底消除。”

通河县公安局则探索出一套“三方联动”回访机制：民警牵头、村干部协同、网格员配合，将入户回访做细做实，“网格员熟悉村里情况，能第一时间发现苗头性问题。”通河县公安局凤山派出所民警王景林说。

前不久，民警与网格员一同来到此前因邻里间院落墙纠纷调解过的和平村村民家中。推开院门，两户人家正在一起收拾农具。“多亏了你们当初耐心调解，现在两家院落划分清清楚楚，相处也和和睦多了，还惦记着我们来看看。”村民毕某由衷感谢。

针对农村矛盾易反复的特点，市公安局明确分级回访标准：一般邻里纠纷短期必访，复杂矛盾重点跟进，重点人员定期常态回访。在巩固调解成果的同时，民警将法治宣传有机融入回访，引导群众逐步养成“办事依法、遇事找法、解决问题用法”的习惯，让每一次回访既是“问候”，也是“防患”。

从“排查发现”到“就地化解”，再到“跟踪回访”，这条环环相扣的工作链条，已经成为守护基层稳定的一道屏障。

“调解生态圈不是公安一家的事。”哈尔滨市公安局治安支队队长苗秋丰介绍，市公安局推动建立“公安+司法+村两委+网格员”联动机制，整合人民调解、行政调解、司法调解等多种力量，以中心村警务室为圆心向农村区域辐射，推动社区民警、村辅警、屯红警、治安志愿者全员参与，形成化解矛盾纠纷的合力。

不久前，富强村地界纠纷的承办民警再次路过那片田埂，两家村民正在田边打招呼。其中一位看见民警，笑着说道：“以前觉得地界这事，非把官司打到底不可，现在才知道，原来还可以当场‘量’了算。”

这句朴实的话，或许正是“调解生态圈”的最好注脚：让“枫桥经验”在冰城大地生根，让矛盾化解在田间地头，让公平正义在每一个普通人身边。

