



行专业技能培训。为了帮助护理员拿到国家职业技能等级认定证书，钟蓓芬根据评分标准拍摄了医疗护理员规范化培训系列视频，方便护理员工作间隙反复观看。后来，这套视频受到第三方公司青睐，作为医疗护理员规范化培训的教材在公司内部推广，大大提高了护理员队伍的专业性。

“SPIRIT”服务模式

复旦大学附属中山医院（下称“中山医院”）是上海市免陪照护服务首批试点医疗机构，也是上海“免陪照护”服务量最大的医院之一。自2025年5月在重症监护室（ICU）和部分病房试点免陪照护服务后，于同年10月全面推广并同步调整相关管理流程，除特需等病房外，目前医院已实现“免陪照护服务”全病区覆盖。

中山医院护理部主任张玉侠告诉《新民周刊》，目前这支300多人的护理员队伍已成为护士的重要补充力量。“过去，护工虽然也在病房服务病人，但与护士的关系并不紧密，现在，护理员已与医院护理团队从制度上融为一体。”

在中山医院的免陪照护实践中，护理部发挥了统筹协调和推进落实的重要作用。“确定试点后，护理部第一时间召开全体护士长会议，要大家在思想上高度认同，思想上重视后，后面的行动就高效了。这也是中山医院免陪照护能够推进得如此彻底的重要原因。”

在病房，通常护士主要承担医疗护理职责，包括病情观察、治疗配合和危急情况处置等，护理员则聚焦患者生活照护需求，协助完成基础生活照护任务。如今，明确护理员与注册护士的职责边界后，不仅照护工作变得专业又安全，护理员本人也因专业技能傍身、总体收入稳定，职业认同感大幅提升，同时统筹管理让家属也摆脱了精神重负。

在参考国际护理服务体系建设经验的基础上，张玉



张贴在医院病区内的“免陪照护服务”介绍。

侠认为，免陪照护的核心价值不在于“替代家属”，而在于通过社会协作重新定义医院里的陪伴——把专业的事交给专业的人。“国外护理服务体系通常依据人员资质和岗位职责进行分层管理，从承担基础支持服务的健康服务助理、护理员，到接受专业培训并承担更多临床辅助职责的助理护士，再到注册护士、专科护士等不同层级人员，各司其职、协同配合，形成了较为成熟的体系。”张玉侠表示，我国的免陪照护服务，是将医院确立为管理责任主体，将过去游离于体系之外的护工纳入规范化管理，从而提升服务质量、保障患者安全的一种本土化制度创新。

为此，中山医院创新提出“SPIRIT”服务模式，围绕标准化建设、流程优化、智慧管理、队伍赋能、激励关怀、协同共建六个维度，实现从制度设计到服务落地的全链条闭环。

中山医院采取的“护理管理驾驶舱”系统，在护士告知、患者知情同意之后，系统里会显示记录哪些患者需要免陪照护服务。护理员与护士一同排班，执行结构