



化的照护计划，任务完成即自动记录，这种整合，不仅提升了效率，更通过稳定排班与规范薪酬，增强了队伍稳定性与积极性。

近一年的时间里，中山医院免陪照护总体满意度达98%，医院已收到多封表扬信，口头表扬更是数不胜数。张玉侠表示：“对医疗护理员队伍，我们设计了一个住院患者免陪照护服务满意度调查，将患者反馈作为护理员服务绩效评价的重要参考。同时，医院也针对职业行为规范建立了相应管理机制，对违反职业规范、损害患者权益的行为进行严格管理，推动护理员队伍在规范、有序的轨道上持续发展。”

当“陪伴”有了温度

73岁的夏老太要做膝关节置换手术，不巧的是，术后恢复期，儿子和儿媳都在出差，无法照顾。夏老太不愿意孩子们请假——几年前她确诊了乳腺癌，儿子为了陪护照顾，辞了职，几年后重回职场，很不容易。

到了市一医院骨关节外科病房后，医院提供的免陪照护“延伸服务”远超夏老太和家人的预期。由于家属出差繁忙，夏老太整个术后恢复期间，全程没有家属陪同，甚至转院到康复医院的那天，相关手续等都是护理员代劳，并且护理员还跟转院单位做好了详细交接后才

回到本院。无微不至的关心，抚平了夏老太一家人的焦虑，他们在表扬信中写道：“入院时的不适，被护理团队周到的服务安抚，亲人般的照顾，令身体更快地康复。”

此外，市一率先探索将免陪照护服务从病房延伸至家庭场景，打造以“科学评估—精准匹配—闭环随访”为核心的居家照护运行机制。这一举措有效弥合了传统医疗服务在出院后“空白期”的照护断档，不仅显著提升了患者的用药依从性、康复训练完成率和日常生活自理能力，也切实降低了因照护不当导致的非计划再入院风险。

长期深耕老龄研究的华东师范大学公共管理学院教授钟仁耀告诉《新民周刊》，免陪照护服务的出台，有其深刻的社会原因。“上海户籍人口老龄化程度在全国遥遥领先，已经超过了很多发达国家。以前平均寿命较短，老年人带病养老的年数可能就一两年，但现在大大延长；此外，80后独生子女这一代，父母的养老高峰正在到来，依靠一个子女来照顾父母，几乎是不可能完成的任务。”钟仁耀认为，免陪照护在上海已经到了刻不容缓的地步，比其他城市更加紧迫。

免陪不是无陪。钟仁耀强调：“老年人需要精神心理方面的关爱，这种关爱在很大程度上是由子女或者他的家庭成员来提供。”在他看来，免陪照护服务在医院开展只是一个起点。“居家、社区、机构”三位一体的养老服务体系形成过程中，免陪照护从住院场景走向居家养老场景，几乎是必然。

钟仁耀直言，免陪照护服务能否成功推广，关键在于能否建设一支专业的护理员队伍。好消息是，目前学校培养和社会培训环节正在加强护理员的培养，行业中也已经开始出现年轻人的身影。

免陪照护服务的意义，不仅仅是减轻一个家庭的陪护负担。通过社会协作，它让病患家属能够卸下照护重担，让老人能更有尊严地康复，让护理者能更专业地工作，这也是城市治理精细化和温度感的重要体现。

医院病房一景。

