

韶 关 市 卫 生 健 康 局  
韶 关 市 人 力 资 源 和 社 会 保 障 局  
韶 关 市 市 场 监 督 管 理 局  
韶 关 市 医 疗 保 障 局

韶卫函〔2025〕51号

关于印发《韶关市医疗机构提供免陪照护服务  
试点工作方案》的通知

各县（市、区）卫生健康局、人力资源和社会保障局、市场监督管理局、医疗保障局，局直属医院，驻韶中省厂矿医院：

为贯彻落实《国务院办公厅关于加强护士队伍建设优化护理服务的指导意见》（国办发〔2024〕36号）、《广东省政府办公厅印发关于加强护士队伍建设优化护理服务的实施方案》（粤府办〔2025〕2号），规范医院免陪照护服务发展，进一步改善患者就医体验，提升人民群众获得感，市卫生健康局、市人社局、市市场监管局、市医保局制定了《韶关市医疗机构提供免陪照护服务试点工作方案》，经征求意见修改完善后，现印发给你们，请认真贯彻执行。

联系人：市卫生健康局陈春妮，联系电话：0751-8176621。

韶关市卫生健康局

韶关市人力资源和社会保障局

韶关市市场监督管理局

韶关市医疗保障局

2025年8月12日

# 韶关市医疗机构提供免陪照护服务 试点工作方案

根据《广东省政府办公厅印发关于加强护士队伍建设优化护理服务的实施方案》（粤府办〔2025〕2号），《关于印发〈广东省医疗机构提供免陪照护服务试点工作方案〉的通知》要求，为逐步解决“一人住院、全家奔波”的社会难题，减轻患者家属陪护负担，提升医疗服务质量，结合我市实际，制定本试点工作方案。

## 一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民健康为中心，完善医疗护理制度，通过开展免陪照护服务试点，探索建立专业化、规范化、可持续的住院患者照护新模式，切实改善患者就医体验。通过两年试点，在我市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，建立完善的服务规范、运行机制和保障体系，满足患者多样化护理需求。到2027年6月，实现试点病区免陪照护服务规范化运行，为全市推广积累经验。

## 二、试点范围

选择粤北人民医院、市第一人民医院、市中医院、韶州人民医院、核工业四一九医院等5家医院作为首批试点单位开展免陪照护服务试点工作，试点病区优先考虑老年医学科、神经内科、

心血管内科、骨科等老年患者集中、护理需求大的科室。

### 三、主要任务

#### (一) 建立专业化照护团队

1. **合理配置护士数量。**医疗机构试点病区要按照国家和省的床护比要求，结合临床科室实际需求，按照责任制整体护理的工作模式配置数量适宜、结构合理的护士。建立护士弹性调配制度，优先保障免陪照护服务病区护士配备，确保临床护理质量。

2. **建设医疗护理员队伍。**免陪照护服务医疗护理员由试点医疗机构采用医院自聘或劳务派遣或第三方陪护服务机构进驻的方式配备，以满足患者住院期间生活照护服务需求为标准，在病区内形成相对固定的专业照护小组。

3. **强化医疗护理员培训。**试点病区的医疗护理员应逐步按照《医疗护理员培训大纲（试行）》和《医疗护理员国家职业标准（2024年版）》接受培训，取得培训合格证书和职业技能等级证书。试点医疗机构应结合实际，完善医疗护理员院内培训制度，加强对提供免陪照护服务的医疗护理员基本技能、工作流程、安全防范措施等岗前培训，强化职业道德、职业守则等职业素养培训。

4. **规范医疗护理员服务行为。**医疗护理员不得从事医疗护理相关技术性工作，应当在护士指导和管理下，根据患者病情和需求提供有关陪护和生活照料服务，并协助做好健康教育、患者安全保护。试点医疗机构要强化对医疗护理员照护行为的管理，明

确岗位职责、服务内容和 service 标准，指定专门部门负责医疗护理员管理。要建立免陪照护服务病区管理制度、考核评估标准，统一医疗护理员调配、着装、标识。定期开展工作评估，以工作质量和服务对象满意度为主要指标，规范服务行为，提高服务水平。

## （二）完善运行保障机制

**5. 建立完善服务价格政策。**根据免陪照护服务的定位、内涵与边界，进一步理顺相关医疗护理比价关系，明确免陪照护服务价格。试点病区的医疗护理员在特级护理、一级护理服务的基础上提供免陪照护服务的，可在特级护理、一级护理收费的同时，加收该项目费用。特级护理、一级护理收费基础上的免陪照护服务收费实行政府指导价管理，由患者或患者家属知情同意后自主选择，并自费承担相关服务费用。探索建立多方共同承担的免陪照护服务费用支付机制。

**6. 推动规范市场化收费行为。**患者或其家属知情同意后自主选择由第三方陪护服务机构医疗护理员提供照护服务的，价格标准按照市场化方式明码标价，由患者或其家属与陪护服务机构协商确定，并自费承担相关服务费用，费用由陪护服务机构收取。

**7. 科学合理推进试点工作。**试点医疗机构应优先选择对陪护服务需求较大的病区开展试点，要坚持在按标准配齐配足护士的前提下探索免陪护服务病区内护士和医疗护理员合理配备比例。按照试点先行逐步推开原则，成熟一个、开放一个，逐步提高免陪照护服务病区的比例。免陪照护服务试点工作应坚持知情同

意、自主选择的原则，医疗机构要加强对患者及其家属的宣传解释工作，逐步提高对免陪照护服务病区的接受程度。产科、儿科、重症监护室等病区暂不纳入试点范围。

**8. 加强与陪护服务机构协调。**试点医疗机构应与进驻的第三方陪护服务机构就免陪照护服务试点工作进行充分沟通，建立定期协商和反馈机制。明确免陪照护服务试点工作要求、双方职责等，针对人员变动、患者投诉等情形制定应对措施，确保各项工作与试点要求保持一致。

**9. 加强住院病区管理。**试点医疗机构应建立免陪照护服务试点工作管理机制，成立免陪照护服务病区管理工作领导小组。加强住院患者探视和陪护人员管理，提升后勤保障能力。建立保卫、医务、医保、财务、护理、医院感染、后勤等科室联动合作机制，为住院患者营造安全、有序的住院环境。

**10. 加强对陪护服务机构的行业监督管理。**推进陪护服务机构以劳务派遣形式向医疗机构派出医疗护理员的必须取得劳务派遣经营许可证。引导医疗机构按照有关规定择优选用实力强、信誉好、管理规范の陪护服务机构，避免出现“价低者得”无序竞争。

**11. 加强医疗护理员工作领域风险防范处置。**加强医疗护理员从业人员安全教育、法治教育、人文教育和心理健康教育，从源头预防医疗护理员工作领域服务纠纷发生。明确免陪照护服务试点工作要求、医疗机构和陪护服务机构双方职责等，针对人员

变动、患者投诉等情形制定应对措施。完善医疗护理员工作领域服务纠纷调解机制，推动医疗机构和陪护服务机构建立健全应急处置预案，规范发生纠纷时的报告、处置等事项清单及相应程序，鼓励按照规范处理程序采用自行协商和解、调解、诉讼等多元化纠纷解决途径处置服务纠纷，按规定防范和处置突发事件。依法处置医疗护理员服务价格领域违法违规行为。

**12. 加强对医疗护理员的劳动权益保护。**推动行业加强自我管理和自律，建立陪护服务机构医疗护理员服务质量评价和信息共享工作机制，定期开展人员配置、工作质量、职责落实、满意度调查等行业自我监督。加强医疗护理员的服务收费行为监管，引导陪护服务机构建立健全收费管理制度，严格落实服务价格和服务内容明码标价和公示制度。

#### **四、工作要求**

**（一）明确分工安排。**卫生健康部门要加强统筹，协调有关部门指导并推进试点工作，做好医疗护理员培养规划，完善免陪照护服务规范；人力资源和社会保障部门配合卫生健康部门开展医疗护理员培训，以统一认定方式共同推进相应职业技能等级认定和证书发放工作，落实医疗护理员职业技能培训补贴政策；医保部门负责制定完善免陪照护服务收费政策，并做好与现行医疗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。

(二) 抓好工作落实。试点工作自 2025 年 7 月至 2027 年 6 月。

**2025 年 7-9 月，筹备启动试点工作。**市卫生健康局牵头制定试点工作方案。市医保局牵头指导出台免陪照护服务收费项目明确分档收费标准。各试点医疗机构制定免陪照护服务试点工作方案，于 9 月 30 日前报市卫生健康局。

**2025 年 10 月-2027 年 5 月，全面推进试点工作。**各定点医疗机构按照免陪照护服务试点工作方案，有序推进试点工作，包括制定岗位职责说明书，明确服务内容和标准，并公开服务规范和收费标准等。逐步提高免陪照护服务病区比例。各级卫生健康行政部门联合相关部门加强对试点医疗机构监督管理，定期对免陪照护服务试点工作进行指导。

**2027 年 6 月，总结评估试点工作。**各试点医疗机构对免陪照护服务病区进行评估总结，市卫生健康局牵头对试点医疗机构工作进行评估，召开经验交流会，制定全面推广计划。

公开形式：主动公开

---

韶关市卫生健康局办公室

2025年8月13日印发

校对：医政科 陈春妮

(共印 58 份)