

浙江省医疗机构内医疗护理员横断面调查 分析报告

在省卫健委和省质评办领导下，省护理质控中心及护理管理专业委员会通过调查在杭省级医院护工队伍现况、开展全省域医疗护理员横断面调查，了解我省医疗护理员和护工队伍存在的问题；并及时构建了《浙江省医疗护理员的队伍规范化建设方案》，旨在为卫生行政部门构建一支权责清晰、服务规范、价格合理的医疗护理员队伍提供参考，满足人民群众多样化、多层次、差异化的护理服务需求，引导我省医疗护理员队伍向规范化、技能专业化、人才梯队化方向发展。

一、医疗机构内医疗护理员和护工的横断面调查

（一）第一部分 在杭省级医院护工队伍初步调研结果

2023年2月15日，经电话、问卷等调研在杭14家省级医院护工队伍，发现护工来源于10家第三方专业陪护机构，分别是爱加康、爱玛客、海斯、擎浩、康欣尔、天使家政、三替集团、喜爱宝、迈达、瑞新，护工人数3600余人。第三方陪护机构负责招聘、签订合同、岗前培训、日常管理、工资发放、处理相关投诉事件。一般派专人进驻医院，协助院方维持正常运转，医院主管部门（后勤/护理部等）协助做好日常工作的监管。

存在同一个陪护机构服务于多家医院，护工队伍在不同医院流动服务的情况。此外，存在1家医院签约2家服务企业，也有1家医院不同院区签署不同服务企业聘用护工等用工方式。在杭14家省级医院均由患者向第三方专业陪护机构聘用护工（表1：在杭14家省级医院护工情况）。

表 1：在杭 14 家省级医院护工情况

序号	医院	不同院区	护工公司名称	护工人数	聘用方式	备注
1	浙大一院	四院区	三替集团	410-500	家属自聘	
2	浙江大学医学院附属第二医院	解放路院区	浙江迈达物业管理有限公司	135	家属自聘	
		滨江院区	浙江迈达物业管理有限公司	99	家属自聘	
		博奥院区	浙江爱加康健康管理有限公司	24	家属自聘	
		城东院区	海斯	24	家属自聘	
3	浙江大学医学院附属邵逸夫医院	庆春院区	爱玛客服务产业（中国）有限公司	120	医院聘用 护理员	4000 多元/人由医院支付
		钱塘院区	浙江瑞新物业管理有限公司	101	医院聘用 护理员	
		两院区	浙江迈达物业管理有限公司	133	家属自聘	
4	浙江省人民医院		杭州擎浩医院管理有限公司	230	家属自聘	
5	省妇产科医院		喜爱宝（浙江）健康管理有限公司	138（其中母婴护理员 110 人）	家属自聘	
6	省肿瘤医院		爱加康陪护有限公司	100-120 左右	家属自聘	
7	浙江医院	灵隐陪护	杭州擎浩医院管理有限公司	130-160 左右	家属自聘	
		三墩陪护	杭州天使家政有限公司	115-150 左右	家属自聘	
8	浙江省中医院	湖滨院区	杭州擎浩医院管理有限公司	139	家属自聘	
9	省立同德医院		浙江爱加康健康管理有限公司	400-480	家属自聘	
10	浙江中医药大学附属第二医院		浙江爱加康健康管理有限公司	175	家属自聘	
11	省中山医院	莫干院区	浙江爱加康健康管理有限公司	243	家属自聘	
		庆春院区	浙江爱加康健康管理有限公司	16	家属自聘	
		滨江院区	杭州擎浩管理有限公司	130	家属自聘	
12	杭州市第一人民医院		康欣尔（杭州）贸易有限公司	220	家属自聘	
13	省儿保		临时用（无签署第三方机构）		家属自聘	
14	省口腔医院		临时用（无签署第三方机构）		家属自聘	

备注：其余 12 家医院在 ICU 等重点部门配备医疗护理员，由医院支付费用给第三方机构（调查时间：2023 年 2 月 15 日）。

（二）第二部分 开展医疗护理员横断面调查，了解我省医疗护理员现状

为了解本省医疗机构医疗护理员准入资格、聘用标准等现状，浙江省护理质控中心于2023年5月上旬以省-市-县三级质控组织架构，在省域范围内开展医疗护理员横断面调研（调查周期：2022年）工作。此次调研涉及省级及11个地市各级各类医疗机构共940家，其中二级及以上医疗机构329家聘用医疗护理员，其中综合医院209家，专科医院75家，中医医院45家。

1. 聘用医疗护理员的医疗机构数及情况

调查浙江省二级及以上医疗机构329家，其中聘用医疗护理员的医疗机构数103家（占比31.31%），未聘用医疗护理员的医疗机构数226家（占比68.69%），见图1。

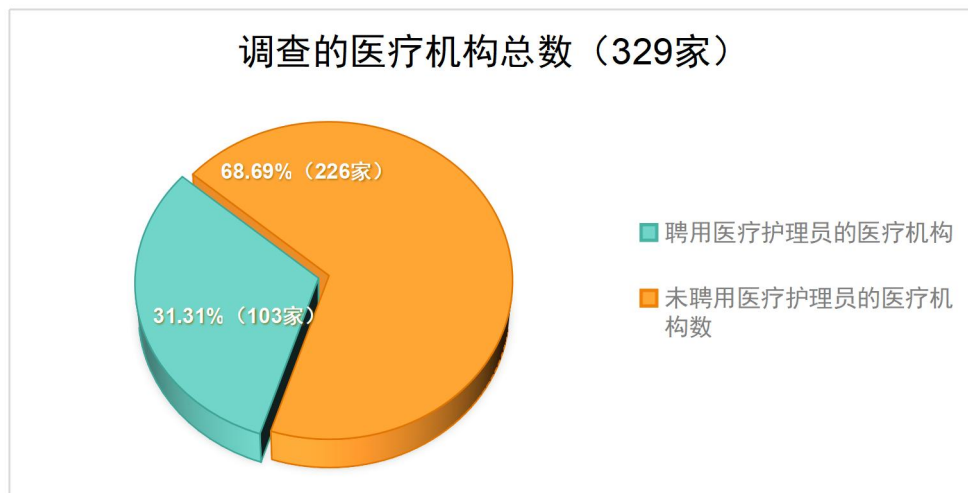


图1.聘用医疗护理员的医疗机构占比

聘用医疗护理员的103家医疗机构中，综合医院73家（占比70.87%），专科医院22家（占比21.36%），中医医院8家（占比7.80%），见图2。

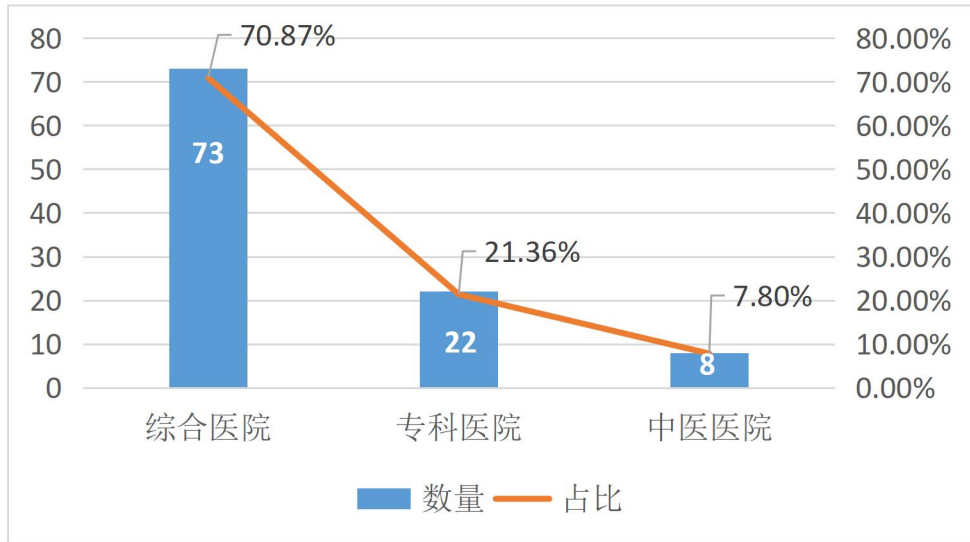


图 2.不同医院医疗护理员数量及占比

按医院等级分，聘用医疗护理员的 103 家医疗机构中，三甲医院 29 家（占比 28.16%），三乙医院 20 家（占比 19.42%），二甲医院 26 家（占比 25.42%），二乙医院 28 家（占比 27.18%），见图 3。

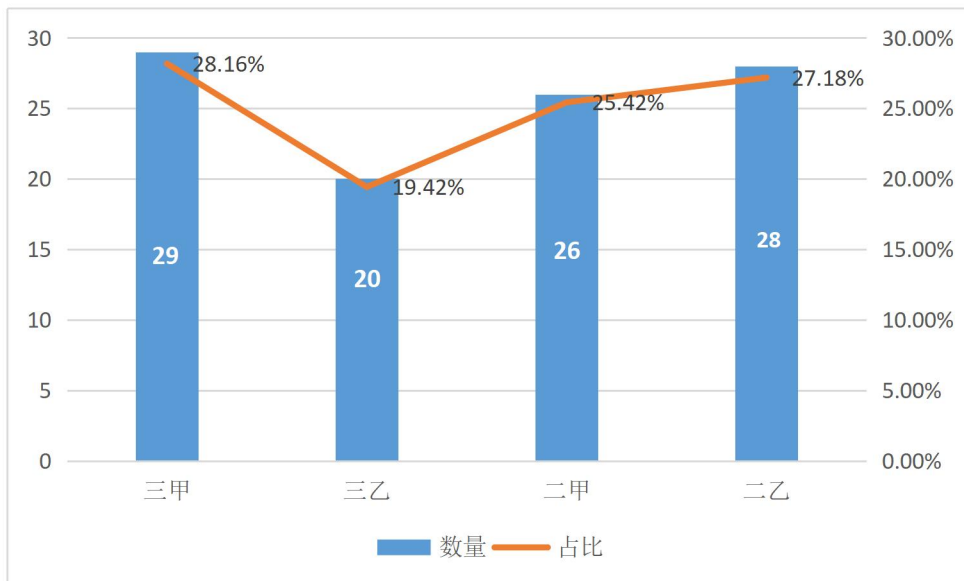


图 3.聘用医疗护理员的医疗机构中，不同医院等级数量及占比

2. 医疗护理员的年龄结构

103 家聘用医疗护理员的医疗机构中，共有 5213 名医疗护理员，其中 18-30 岁 299 人（占比 5.74%），31-40 岁 500 人（占比 9.59%），41-50 岁 1289 人（占比 24.72%），51-60 岁 2415 人（占比 46.33%），61 岁及以上 710 人（占比 13.62%），见图 4。

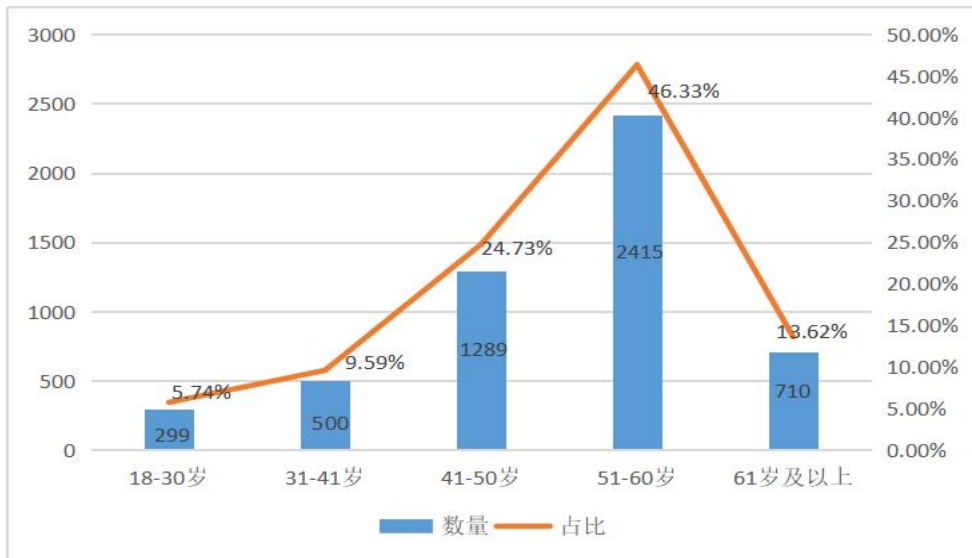


图4 医疗护理员的年龄结构

3. 医疗护理员的学历结构

调查的 5213 名医疗护理员中，文盲 213 人（占比 4.09%），小学 2501 人（占比 47.98%），初中 1705 人（占比 32.71%），中专 173 人（占比 3.32%），高中 331 人（占比 6.35%），大专及以上学历 190 人（占比 5.56%），见图 5。

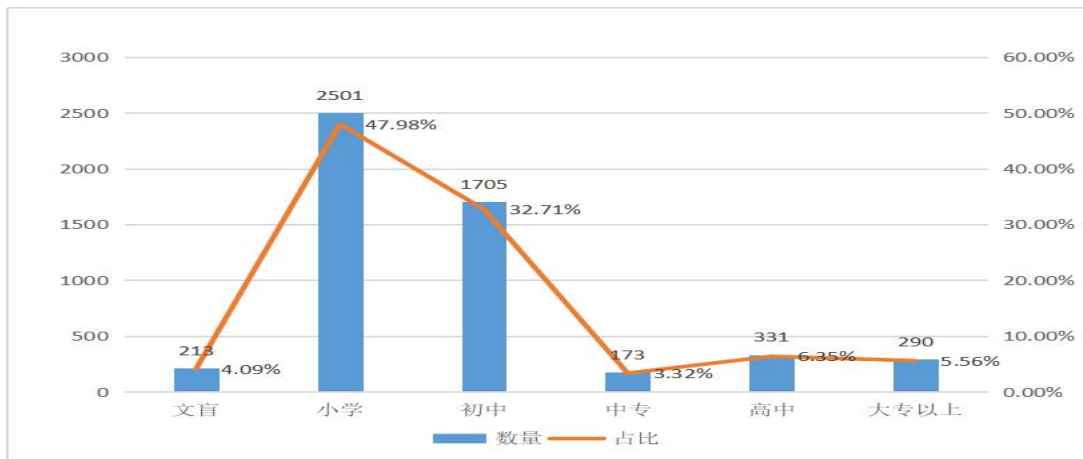


图5 医疗护理员的学历结构

4. 医疗护理员资格证情况

医院聘用的 5213 名医疗护理员中，取得医疗护理员资格证人数为 3058 人（占比 58.66%），未取得医疗护理员资格证 2155 人（占比 41.34%），见图 6。

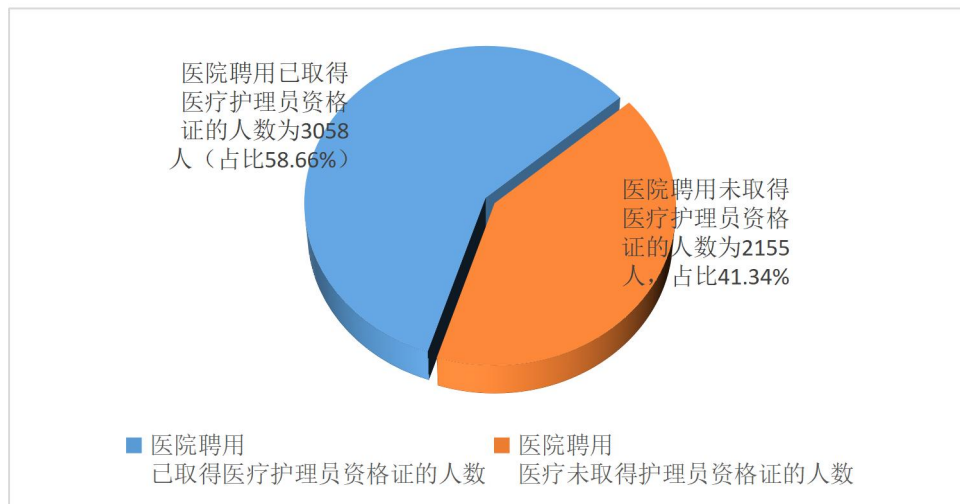


图6 医疗护理员资格证情况

5. 医院对医疗护理员的来源规定

103家聘用医疗护理员的医疗机构中，22家（占比21.36%）医疗机构是医院直接聘用，68家（占比66.02%）医疗机构是委托第三方聘用，1家（占比0.97%）医疗机构是社会聘用，其余12家（占比11.65%）医疗机构未明确规定医疗护理员的来源，见图7。

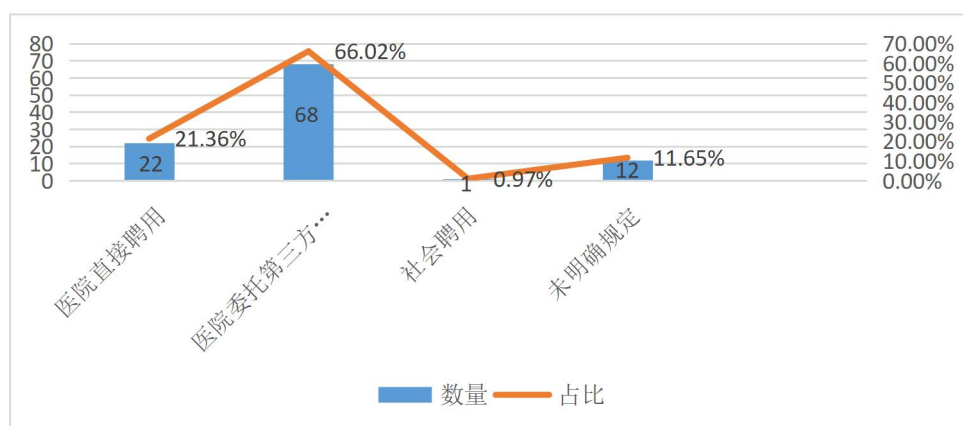


图7 医院对医疗护理员的来源规定

6. 对护理员进行日常管理的部门（图8） 第三方公司占84.62%，后勤、护理、其他部门共同管理占79.12%，后勤部门占49.45%，护理部门占23.08%，未明确规定占6.59%。

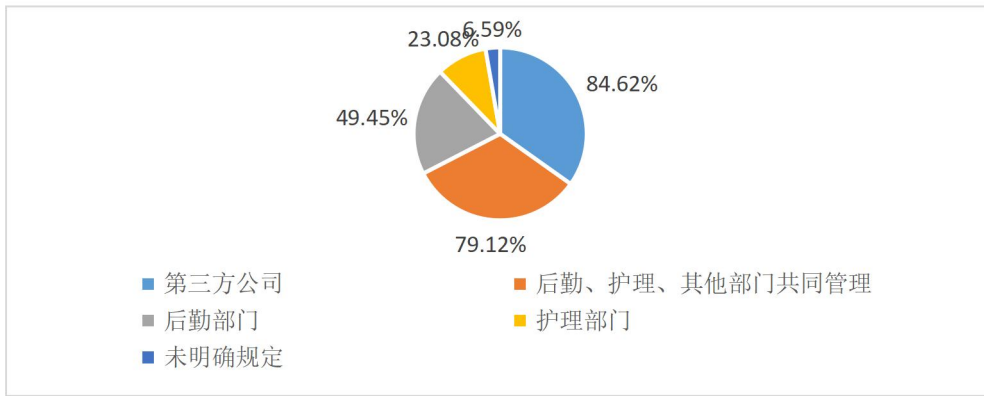


图8 护理员日常管理部门

二、我省医疗护理员和护工管理存在问题

医疗护理员和护工行业管理难度大，供需矛盾突出。一是供需严重不平衡。随着社会老龄化程度进程加剧，医疗护理员和护工市场需求不断扩大，而现有队伍数量严重不足，每年的流失量不断增加，不能满足群众需求。二是管理难度大。由于护工岗位“更多地承担对病人的生活护理，而非生命护理”的职业特性，以及目前我省各级医院护工来源形式不一，无准入门槛，缺乏专业培训，人员流动性大，整体学历素质较低（文化低、技能低、素质低、年龄高等“三低一高”），护工队伍的规范化管理难度较大。三是各部门工作职责不明确，暂无明确的从业规范，缺乏监督管理和约束机制。

三、下一步工作建议

通过横断面调查、实地调研，发现存在的问题，总结整理医疗护理员与护工队伍建设与规范化管理的具体举措，并及时上交至浙江省卫健委医政医管处，以便卫生部门行政决策提供参考。

1. 护工队伍建设与规范化管理。一是家政服务业提质扩容，引导企业实行规模化、网络化、品牌化经营，公开服务内容、服务标准、

服务价格及联系方式。企业与患方签订照护服务合同，明确权责。二是**建立健全护工用工制度**，通过公开招投标、磋商性谈判、邀请投标等方式确定第三方服务机构，提供住院患者的陪诊、陪护服务。三是**加大护工规范化培训力度，规范护工培训管理**。构建护工服务职业培训工作机制，整体提升从业人员劳动技能和综合素质优化培训规程，引导从业人员树立良好的服务意识和责任意识，树立医疗陪护行业良好形象。

2. 医疗护理员队伍建设与规范化管理。一是明确岗位名称、职责，由医疗机构统一聘用并管理医疗护理员。在护士的指导下，为患者提供“非生命”的生活照料。二是从医疗护理员的聘用、管理机制，规范医疗护理员队伍建设。三是**明确医疗护理员配备标准**。医疗机构可根据临床科室病种特点、床位数、患者病情轻重、自理能力程度和护理级别等要素，在病区内科学合理聘用数量适宜、培训合格的医疗护理员从事相应工作。四是**加强医疗护理员培训管理**。五是积极探索“无陪护”试点病区，逐渐积累试点经验，减少不必要的患者自聘陪住人员数量，改善患者就医体验。

浙江省护理质控中心

浙江省医院协会护理管理专业委员会

2023-7-10