

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 上 | 海 | 市 | 卫 | 生 | 健 | 康 | 委 | 员 | 会 |   |
| 上 | 海 | 市 | 人 | 力 | 资 | 源 | 和 | 社 | 会 | 保 |
| 上 | 海 | 市 | 医 | 疗 | 保 | 障 | 局 |   |   |   |
| 上 | 海 | 市 | 人 | 才 | 工 | 作 | 局 |   |   |   |
| 上 | 海 | 市 | 房 | 屋 | 管 | 理 | 局 |   |   |   |
| 国 | 家 | 金 | 融 | 监 | 督 | 管 | 理 | 总 | 局 | 上 |
| 上 | 海 | 市 | 教 | 育 | 委 | 员 | 会 |   |   | 文 |
| 上 | 海 | 市 | 民 | 政 | 局 |   |   |   |   | 件 |
| 上 | 海 | 市 | 市 | 场 | 监 | 督 | 管 | 理 | 局 |   |
| 上 | 海 | 市 | 财 | 政 | 局 |   |   |   |   |   |
| 上 | 海 | 市 | 总 | 工 | 会 |   |   |   |   |   |

沪卫医〔2026〕53号

# 上海市卫生健康委员会等十一部门 关于印发《上海市免陪照护服务体系建设发展 实施办法》的通知

各区卫生健康委、人力资源和社会保障局、医保局、人才局、住房保障和房屋管理局、教育局、民政局、市场监管局、总工会，申康医院发展中心、有关高等学校、中福会，各市级医疗机构，各保险公司：

为贯彻落实国家卫生健康委等《关于印发医院免陪照护服务试点工作方案的通知》（国卫办医政发〔2025〕7号）要求，进一步推进本市免陪照护服务发展，促进医疗护理员队伍建设，特制定《上海市免陪照护服务体系建设发展实施办法》。现印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。



上海市卫生健康委员会



上海市人力资源和社会保障局



上海市医疗保障局



上海市人才工作局



上海市房屋管理局



国家金融监督管理总局上海监管局



上海市教育委员会



上海市民政局



上海市市场监督管理局



上海市财政局



上海市总工会

2026年7月17日

(此件依申请公开)

# 上海市免陪照护服务体系建设发展实施办法

## 第一章 总则

**第一条** 为推进免陪照护服务职业化、规范化、可持续、高质量发展，创新免陪照护服务模式，构建与本市相适应的免陪照护服务体系，根据国务院办公厅《关于加强护士队伍建设 优化护理服务的指导意见》、国家卫生健康委《医院免陪照护服务试点工作方案》等有关要求，制定本办法。

**第二条** 本办法所指的免陪照护服务，是指患者住院期间，在患者或其家属知情同意且自愿选择的基础上，根据患者病情和生活自理能力等，由医疗护理员提供的生活照护服务。医疗护理员要在医务人员指导下，协助为生活部分自理或完全不能自理以及行动受限住院患者提供助餐、助洁、助浴等生活照护服务。

本办法所指的医疗护理员，是指根据国家或本市职业要求获得相关资质，对患者或其他需要照护的人群提供生活照护，并在医务人员的指导下进行部分辅助工作的人员。

本办法所指的第三方陪护服务机构，是指独立于医疗机构之外，依法登记注册，具备合法经营资质，与医疗护理员建立用工关系并承担相应管理职责，提供生活照护、陪伴、辅助照料等服务的市场化专业服务机构。

**第三条** 本办法适用于本市各级各类医疗机构开展的免陪照护服务及医疗护理员相关管理活动。

**第四条** 免陪照护服务体系建设和发展坚持政府指导、机构

主责、规范运作、专业服务、保障权益、社会参与的原则。

**第五条** 本市卫生健康、人力资源和社会保障、医疗保障、人才工作、房屋管理、金融监管、教育、民政、市场监管、财政、工会等有关部门依职责做好免陪照护服务体系建设和发展工作。

（一）卫生健康部门负责免陪照护服务体系建设和发展工作的统筹协调，组织制定发布相关服务规范，开展服务质量与安全监督管理。

（二）人力资源和社会保障部门负责协同推进医疗护理员技能人才队伍建设与劳动权益保障，推进实施医疗护理员职业技能培训评价和激励政策措施。

（三）医疗保障部门负责免陪照护服务价格管理，制定并发布免陪照护服务价格项目。

（四）人才工作部门负责免陪照护服务相关专业人才激励政策的制定与实施。

（五）房屋管理部门负责协调落实住房保障支持，配合落实医疗护理员享受保障性租赁住房、新时代城市建设者管理者之家等住房保障政策。

（六）金融监管部门负责引导金融保险产品创新，支持商业保险机构开发针对免陪照护服务保险产品。

（七）教育部门负责指导职业院校开展免陪照护服务专业人才培养与培训，完善专业教学标准和课程体系。

（八）民政部门负责指导街镇开展低保等困难家庭的认定工作，并协同探索对困难家庭使用免陪照护服务的帮扶机制。

（九）财政部门负责统筹安排财政资金，对免陪照护服务体系建设提供资金支持与保障。

（十）工会组织负责维护免陪照护服务从业人员合法权益，推动开展行业劳动竞赛与技能提升活动。

（十一）市场监管部门对第三方陪护服务机构违反市场监管领域相关法律法规规定的行为实施处罚。协同卫生健康部门建立健全服务标准，推动标准实施应用。

各区级相关部门按照分工具体组织实施本辖区相关工作。

## **第二章 服务模式与规范**

**第六条** 建立以医疗机构为管理责任主体，以职业化医疗护理员为服务主体，以在护士指导下一体化排班、院外住宿、轮班制为工作模式和以职业技能等级评定为标准、规范化生活照护为核心服务内容的免陪照护服务模式。第三方陪护服务机构应按照医疗机构的要求和双方协议约定做好相关工作。

**第七条** 医疗机构是推动免陪照护服务工作和管理医疗护理员业务工作的责任主体，应将免陪照护服务纳入统一管理。主要领导要亲自组织协调推进，牵头成立专项工作机制，统筹院内护理、医务、财务、后勤、绩效、宣传、信息等部门力量，加强全院统筹。由护理部具体负责免陪照护服务和医疗护理员队伍的日常管理。

**第八条** 医疗机构应建立健全免陪照护服务管理、医疗护理员培训、医疗护理员岗位职责、服务内容及收费标准公示、质量管理、绩效考核、绩效分配等规范化和标准化管理制度。对医疗

护理员排班、调配、着装、标识等进行统一管理。将医疗护理员纳入整体护理工作体系，在病区内形成相对固定的专业照护小组，在护士指导下开展工作。应依据市卫生健康部门发布的管理规范，制定本单位免陪照护服务工作实施方案及医疗护理员服务工作清单。

**第九条** 医疗机构应按要求合理配置护士人力资源，建立护士弹性调配机制，优先保障开展免陪照护服务的病区护士配备；并根据需求配备数量适宜、培训合格的医疗护理员，满足临床护理和免陪照护服务需求。

**第十条** 开展免陪照护服务并收费的医疗机构，应在服务开展前向市医疗保障局和市卫生健康委报告。医疗机构实行免陪照护服务一体化收费。特级、一级护理患者，由医疗机构作为主体提供免陪照护服务；二级、三级护理患者如有免陪照护服务需求并主动提出申请的，医疗机构可组织第三方陪护服务机构提供免陪照护服务，收费标准由第三方陪护服务机构会同医疗机构确定，且不得高于特级、一级护理免陪照护服务收费标准。免陪照护服务费用须通过医疗机构建设的统一信息系统实行集中收费。医疗机构向患者出具收费明细时，应列明护理等级、工作量、收费标准及相应的收费金额。后台账务实行医疗机构与第三方陪护服务机构分账核算，定期结算。患方如需开具收费凭证，由医疗机构和第三方陪护服务机构按各自的收费金额分别出具。

**第十一条** 医疗机构应保障患者及其家属的知情权，开展免陪照护服务须取得患者或其家属同意，不得以开展免陪照护服务

为由限制患者家属陪护。医疗机构应按照信息公开和明码标价要求，在病区显著位置公示服务项目、项目内涵、计价单位、价格标准、计价说明以及投诉渠道等，相关费用应纳入患者每日医疗服务收费明细清单。

**第十二条** 医疗机构应以免陪照护服务体系和标准化操作规范为基础，建立免陪照护服务管理信息系统，并与市级平台对接。同时，建立全市统一的医疗护理员信息管理平台，实现人员信息、职业资质、服务质量、诚信状况等信息的可查询、可共享。

### **第三章 人才队伍建设**

**第十三条** 鼓励本市职业院校开设医疗照护相关专业，对接职业技能等级标准，完善专业教学和课程体系，形成“学历文凭+技能证书”的高素质技术技能人才培养模式。搭建职业院校、医疗机构和第三方陪护服务机构的人才培养交流平台，支持开展“订单式”委托培养，医疗机构为职业院校提供技术指导、技能培训。加强与外省市劳务协作，拓宽医疗护理员招录渠道。

**第十四条** 建立医疗护理员职业技能等级序列，有序提升从业人员技能水平。加强对医疗护理员职业技能培训机构与评价机构的管理，规范开展医疗护理员职业技能等级认定，并按规定落实对医疗护理员职业技能培训补贴。医疗机构应优先使用取得医疗护理员职业技能等级认定证书或医疗护理员培训合格证书、卫生专业技术资格证书的人员。

**第十五条** 医疗机构应建立健全医疗护理员培训制度，定期开

展基本操作、基本技能、院感防范、职业安全等专业培训，加强医疗职业守则、人文关怀等职业素质培训，要结合试点病区业务特点，定期开展具有专科特征的患者生活照顾及康复技能培训，建立系统化的带教、指导工作机制，逐步提升医疗护理员服务能力。

**第十六条** 医疗机构应主动关心关爱医疗护理员，实行轮班工作制，保障其充分休息。应为医疗护理员提供专门的休息场所，改善工作环境和生活条件，协助解决住宿问题。应加强医疗护理员职业防护保障，配备必要的职业防护用品，定期开展健康监测。

**第十七条** 第三方陪护服务机构应按规定为符合条件的医疗护理员缴纳社会保险。支持商业保险机构开发针对免陪照护服务的责任险等保险产品。探索将免陪照护服务纳入商业健康保险保障范围，开发新的保险产品或将现有险种升级优化，覆盖免陪照护服务相关费用。对困难家庭开展困难帮扶。

**第十八条** 医疗机构应指导第三方陪护服务机构建立与工作年限、技能水平、服务质量、患者满意度等挂钩的医疗护理员薪酬分配制度，实现多劳多得、技高者多得。

**第十九条** 支持符合条件的医疗护理员享受人才引进落户、保障性租赁住房、新时代城市建设者管理者之家等政策。推荐符合条件的医疗护理员参评劳动模范、五一劳动奖、三八红旗手、技术能手等评选活动。举办在岗医疗护理员职业技能大赛，对符合条件的获奖选手晋升相应职业技能等级、推荐申报相关荣誉。

## 第四章 服务质量监督与管理

**第二十条** 建立健全第三方陪护服务机构的服务标准与监管机制。培育发展规模化、规范化龙头企业，探索发展员工制，支持企业打响品牌，引领提升市场标准。

**第二十一条** 发挥市护理学会等行业组织、专业机构的作用，加强对第三方陪护服务机构服务能力的业务培训和指导。市护理质控中心及老年护理质控中心应开展医疗机构免陪照护服务质量评估工作并及时向医疗机构、卫生健康部门反馈，确保全市免陪照护服务同质化。

**第二十二条** 医疗机构应建立健全院内管理制度、考核评价标准与监督机制，严禁医疗护理员从事医疗护理专业技术工作，不得替代医务人员工作。要定期对医疗护理员进行服务能力评估和服务质量监督，将其服务质量安全情况与所在病区的质量安全评价结果挂钩。

**第二十三条** 医疗机构应与合作的第三方陪护服务机构签订协议，明确免陪照护服务工作要求、双方权责、人员管理、质量控制等内容，并加强对第三方陪护服务机构的监督与协调，督促第三方陪护服务机构切实履行管理责任，加强对其所属医疗护理员的岗前培训，并建立定期沟通、质量反馈与应急处理机制。

**第二十四条** 本市各级卫生健康部门、各办医主体应建立工作督查调度机制，通过定期调度、专项督导、日常巡查、暗访抽查等方式，跟踪医疗机构免陪照护服务工作进展，评估实施效果，

协调解决问题，并将免陪照护服务开展情况纳入相关考核评价体系。

## 第五章 附则

**第二十五条** 本办法由上海市卫生健康委员会会同相关部门负责解释。

**第二十六条** 本办法自发布之日起施行。

抄送：市护理学会、市护理质控中心、市老年护理质控中心。

---

上海市卫生健康委员会办公室

2026年7月17日印发

---