



# 我省多家公立医院推出“互联网+护理”服务 护士上门渐推开,有人月接20多单

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 陈晓丽

## 之前定期到医院换胃管 如今在家就能完成

“您有新订单,可以抢单”,8月24日下午,一条来自医护平台的信息提示出现在济南市第三人民医院胃肠肝胆病区护士长魏英田的手机屏幕上。

这一订单是患者陈老先生的儿子下的。74岁的陈老先生因为脑梗已经卧床多年,一直是子女几个轮流照顾。“之前还行,后来老人身体变得更差了,吃不下饭,在医院下了胃管。”老人的儿子说。

胃管需要定期更换,每次都是好几个人一起忙活,开车或者打120把老人送到医院更换胃管,“有两次他情绪烦躁,自己把胃管给扯出来了,我们又得往医院送,麻烦不说,老人身体也受不了这么折腾。”

上一次到济南市第三人民医院更换胃管时,护士曾经向陈老先生的家人介绍了“互联网+护理服务”。所以这次又到了更换胃管的时间,家属就从手机上下了单。

接单后,魏英田和医院神经外科病区护士长张会芳查询了家属上传的病历资料,并和家属电话沟通,共同对陈老先生的病情进行了系统评估,制定护理计划。

25日上午,按照约定的时间,魏英田和张会芳来到陈先生家中,经过初步检查评估,很快完成了胃管留置,并向老人家属讲解了鼻饲饮食注意事项。同时结合老人情况,她们对患者家属进行了多功能医用病床、压疮预防、叩背排痰等一系列操作指导。

据国家统计局统计,截至2017年底,我国60岁及以上人口数为2.4亿人,占总人口的17.3%。其中患有慢性病的老年人有1.5亿,失能、半失能的老年人4000万左右。失能、高龄、空巢老人的增多,使得人们对上门护理服务需求激增。

## 多家医院推出上门服务 涵盖专科护理母婴护理等

2019年2月,国家卫生健康委员会发布了《关于开展“互联网+护理服务”试点工作的通知》,确定北京市、天津市、上海市、江苏省、浙江省、广东省作为“互联网+护理服务”试点省份。其他省份结合本地区实际情况选取试点城市或地区开展试点工作。

2020年12月,国家卫生健康委员会发布的《关于进一步推进“互联网+护理服务”试点工作的通知》表示,各省(区、市)结合实际均可开展“互联网+护理服务”试点工作。原明确的试点省份继



护理人员上门为新生儿测量黄疸指数,护理脐部。

续开展试点,其他省份原则上至少确定1个城市开展“互联网+护理服务”试点工作,试点期限1年,从2021年1月至12月。

作为山东省首家互联网医疗试点单位,山东省立第三医院于2019年11月7日率先推出了“互联网+护理延伸服务”。“当时刚上线一个月左右,就有十多位老人下单。”山东省立第三医院护理部副主任尹双双告诉记者,截至目前,医院已经有近400名护士注册上线,累计完成了400多次服务。

今年4月,山东省卫健委和山东省医保局联合印发了《山东省“互联网+护理服务”试点工作实施方案》,要求每个设区市至少有一个县(市、区)开展“互联网+护理服务”,并制定了相关服务项目的“正面清单”和“负面清单”。由此,山东多家公立医院陆续推出该服务。

“本来我们还担心没人下单,没想到总体效果还不错。”济南市第三人民医院护理部副主任郭芳告诉记者,该院今年7月6日上线互联网+护理服务,目前已经有68名护士注册上线,累计完成13单。

记者登录相关预约平台发现,目前可预约上门的护理服务可分为多种类型,包括专科护理(胃管护理、PICC置管护理、气管切开护理、造口护理等)、母婴护理(新生儿脐炎护理、新生儿黄疸测量、产科换药、小儿全口涂氟等)、康复中医(颈肩腰腿痛康复、灸疗、截瘫康

复、小儿推拿)、医养照护(照看老人、住院母婴护理)等。

## 利用休息时间接单 有护士月接单超过20次

连平是注册上线的护士之一。因为前一天晚上值夜班,25日白天,连平休班,当天在平台接了两单,一单位于济南市窑头路,另一单则位于济南市二环南路以南,都是为卧床病人更换胃管和尿管。“很多患者长年卧病在床,家人长时间照顾已经精疲力尽。”经常出入患者家中,连平对患者及家属的困境感同身受,“能够用自己的专业技能为他们提供一些便利,让我很有职业价值感,觉得这件事儿值得去做。”

从2011年到山东省立第三医院当护士至今,连平从事护理工作快11年了。因为日常工作中经常接触危重病人,连平对更换胃管、尿管等专科护理非常熟悉,接单都是围绕这些领域。

连平第一次接单是在2020年2月,“去年下单的人不太多,一年下来一共才接了十几单。”从今年6月开始,连平明显感觉下单的人多了起来,接单量也在快速增加,今年6月接单7次,7月接单17次,8月至今已接单超过20次。

连平认为,提高收入只是一方面,更重要的是,互联网+护理服务的发展在一定程度上提高了护理

人员的社会地位。“刷了一波存在感。”连平开玩笑说,“在医院的时候,其实很多患者和家属并不看重护理人员,护理人员存在感比较低,互联网+护理服务让很多人意识到了护理服务的重要性和不可替代性。”

## 执业安全 and 人身安全 是目前最大的顾虑

连平刚开始接单时,对自身安全比较担心。当时正值疫情紧张期间,一名老人急需更换胃管和尿管,因疫情不便到医院,连平接了下来,“因为是第一单,家人也不放心,陪我一起去的。”

为了尽可能规避纠纷,连平在上门护理期间,不仅说话小心谨慎,对护理操作更加仔细:“完成护理后,我再三确认没有问题才离开,不然不放心。”

“网约护士的安全是目前大家最关注的问题,其中包括护理执业安全和护士自身的安全。”尹双双告诉记者,医疗护理活动本身具有一定的医疗风险,离开医疗机构实体资源的现场支持,如何确保医疗安全是网约护士发展过程中面临的重要问题。同时,目前护理人员中年轻女性占比较高,一旦在外出过程中遭遇不法分子,或者与患者家属发生纠纷,人身安全将受到威胁。

济南市第七人民医院护理部

主任王诗丽对此也持同样的观点,她说,目前自己所在的医院共有110位护士注册上线,“很多患者身体状况很差,家人缺乏专业医学判断,护理操作难度很大,如果护理时发生心跳骤停等意外,又没有专业急救设备,很容易产生纠纷。”

对此,《关于开展“互联网+护理服务”试点工作的通知》中表示,可以要求服务对象上传身份信息、病历资料、家庭签约协议等进行验证;试点医疗机构或互联网信息技术平台应当按照协议要求,为护士提供手机App定位追踪系统,配置护理工作记录仪,使服务行为全程留痕可追溯;配备一键报警装置,购买责任险、医疗意外险和人身意外险等。

“对于上线的护士,除了必须具备相关资质,我们还提前进行了培训和考核。”王诗丽表示,为了降低风险,每次上门护理都是两名护理人员同时出诊。

尹双双也告诉记者,护理部和相关科室医生建立了密切合作,“护士上门服务过程中遇到疑难问题,可以直接联系医院的专科医生咨询,如果不能现场解决,和专科医生沟通后,可以开通绿色通道,患者直接到医院相关科室就诊。”

## 对部分患者来说负担不小 希望得到医保政策支持

对于很多患者及家庭来说,医疗安全之外,上门护理的定价是大家最为关心的问题之一。据悉,考虑开发和维护成本等各方面因素,目前公立医院多数选择和第三方平台合作运营。

记者登录相关平台发现,下单收取的上门护理费用由出诊费(含保险)、交通费、治疗费、耗材费等构成,其中,出诊费(含保险)和交通费基本固定,治疗费和耗材费根据不同护理项目按照医院收费标准收取。

以专项护理中的胃管护理为例,价格170元起,其中包含128元的出诊费(含保险)、30元交通费、12元治疗费,如果需要耗材,使用留置胃管(带导丝),需要再支付220元耗材费。值得注意的是,这部分收费并非都归护士所有,而是由护士、平台方、医院共享。

“现在互联网+护理服务相关费用并不在医保支付范围,需要患者全部自费。对一些家庭来说,负担较重。”王诗丽告诉记者,如果能将这部分费用纳入医保范围,或许能让更多家庭从互联网+护理服务中受益。

据悉,目前在全国范围内,尚没有将互联网护理纳入医保的具体措施。“可以考虑将用户进行分类,比如有些用户不想到医院排队,有些则是失能半失能老人不方便出门,可以综合不同人群、技术风险和劳务报酬等各方面,探索建立价格和相关支付保障机制。”尹双双说。

### 相关新闻

## 胶州首家“互联网+护理”服务平台启用

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 刘震 通讯员 马洪涛

8月25日,胶州市首家“互联网+护理服务”平台在胶州市人民医院北院签约。需要居家护理的病患,可在平台上预约护理人员上门服务,胶州市老

年护理板块正式进入“互联网+”时代。

近年来,随着医疗水平的提升以及优质护理工作的开展,传统医疗服务已不能满足需求,患者出院后的延续护理越来越受到重视。针对这种现状,8月25日上午,胶州市首家

“互联网+护理服务”签约仪式在胶州市人民医院北院举行,“互联网+护理服务”新模式能够满足老年患者多样化、差异化的护理服务需求。

胶州市人民医院副院长张晔华告诉记者,针对“互联网+护理服务”,医院广泛开展调

研,结合实际情况选择了风险低、需求高的项目逐步开展工作。前期主要服务60岁及以上老年人,后期根据患者的实际护理需求,可拓展到失能半失能人群、外伤患者、儿童、孕产妇等其他重点人群,为不方便自行到医院接受医疗服务的患

者提供便利,同时逐渐建立起完善的互联网医疗体系,为老年人提供更全面的居家养老服务。

患者可以通过“康鸿医疗”App平台进行预约,护理人员接到预约信息后,将会严格按照诊疗规范提供上门服务。