

网约护士,你会约吗?

随着社会老龄化程度不断加深,行动不便、失能、独居等特殊群体居家护理的需求量不断增加,伤口换药、术后护理、中医护理……如果足不出户,你动动手指在手机上下单,这些事情都有正规医院的护士上门,这样的“网约护士”,你会约吗?

2019年,国家卫生健康委办公厅发布了《关于开展“互联网+护理服务”试点工作的通知》,浙江省被确定为“互联网+护理服务”试点省份之一。近日,记者跟随湖州市中心医院和湖州市妇幼保健院的“网约护士”一起走进市民家中,近距离了解上门护理服务的现状和面临的挑战。

文/图 记者 张璐

从第1单到第N单

“阿姨,您这边预约的是普通伤口换药,还需要帮忙测下血糖,对吧?”2月19日傍晚,湖州市中心医院普外科副主任护师沈燕下班后,打开了手机上的“浙里护理”平台,今天她有一单预约上门服务,按照要求,出发前还需要再确认上门服务的具体内容和时间。

作为全市最早一批的“网约护士”,沈燕和搭档仲艳对整套服务流程十分熟悉。这次的患者家住湖城都市家园小区。到达楼下后,沈燕和仲艳一人拿上工具包,一人再次登录平台点击“开始

操作”。

“我们整个服务过程都会录音,同时所有的流程操作都要同步上传,这样既确保了医疗服务的专业性,也保障了双方的安全。”沈燕把操作界面向记者作了展示,上面显示的治疗费及耗材费、服务记录、患者签名、服务评价等内容,每一项都需实时填写。她说,就连产生的医疗废物也要按要求投放到指定位置。

湖州市中心医院于2019年5月在全市率先推出了“网约护士”服务,首批



抵达患者家楼下后通过手机确认

开展了造口/伤口/压疮/失禁性皮炎护理、留置尿管护理等5个项目。

当时接到的第一单是为一位老年压疮患者进行护理,也是沈燕和仲艳搭档。

“像一些需要居家进行术后恢复的老年患者,特别是一些需要造口护理的特殊人群,其出院后仍需要长期护理,然而这对很多家庭来说,真的有些困难。所以我们在院内就会告知患者怎样预约上门服务,如果老年人不会下单,我们会将操作流程详细跟他们子女介绍。”从第1单到第N单,沈燕非常理解这些家庭的需求,特别是那些不方便出门的高龄或失能老年人、康复期患者、终末期患者等特殊人群,尤其需要专业人员去上门服务。

当天上门护理的是一位胰腺肿瘤术后患者。他的妻子陈阿姨说,两人都70多岁了,要是没有护士上门,想想都麻烦:要找人背老伴下楼,要打车,去了医院也不是一个科室就能解决,那她一个人肯定不行,儿子就得请假……所以出院前他们就一直担心后续怎么办的

问题。

“帮患者处理简单的压疮还不算太难,一些细心的家属跟着多学几次就能操作。但是伤口换药和复杂的造口护理之类就比较专业,需要专业人员的操作。像这位患者,他带着一根空肠造瘘管,这是为他提供营养的一根



“网约护士”上门护理

辅助管,需要定期做好管道护理,所以我们操作的时候都会非常小心细致。”在沈燕工作时,仲艳除了辅助和及时记录,还会抽空教家属一些相关的康复知识和护理注意事项,整个服务完成大约有20分钟。

仲艳说,为了不影响日常工作,市中心医院的“网约护士”都是在下班后提供服务,医院会按项目内容就近分配。去年,仅他们病区开展的上门服务就有145人次,线上咨询155人次。“和初期比,现在全省统一平台,参与的医院越来越多,服务内容更加丰富,对患者来说,预约方便了,选择也更多了”。

从跑医院到“医院跑”

2月20日上午10点多,湖城吴越府小区一住户家中,湖州市妇幼保健院的“网约护士”王佳美和蒋晖晖正分工合作,给一对出生没多久的双胞胎检查

和记录黄疸数值、体重等信息。

“新生儿一周内的黄疸值如果超出正常范围是需要进行治疗干预的,所以这个检查不能少。”王佳美告诉记者,以前很多新生

儿家庭都是自己跑医院检查。像这样的双胞胎家庭,抱娃就得两个大人,再加上开车或者帮忙排队挂号,出门至少3个人,对于很多双职工家庭来说,十分不方便。

为此,医院于2022年底推出上门护理服务,而“婷姐妇幼护理班车”是去年3月正式启用,除了有专职护理团队和专车接送,其他相关科室的护士也机动排班,确保从新生儿护理到产后康复,从日常健康监测到紧急医疗援助都能随时响应,让医院

“跑”起来。

“我家离妇保院比较远,去一趟太麻烦。住院的时候,听他们介绍可以上门服务,200元不到,我就想试一下。”宝妈文文告诉记者,对“网约护士”这个名词并不陌生,但是真正体验还是第一次,“我觉得年轻人应该会习惯,通过支付宝搜索‘浙里护理’,就可以自己去选择需要的上门服务,与点个外卖一样方便。”

“确实省事儿多了。”文文的婆婆一直在一边看着,护士们除了会帮宝宝做全身检查,还要教文文怎么喂奶更方便,并把这个阶段宝宝和家长需要注意的事项交代清楚,月嫂有什么问题也可以当面询问。

蒋晖晖告诉记者,当天,这已经是他们接的第4单上门测黄疸值的服务,后面还有2单在等。

“毕竟对于很多新生儿家庭来说,不管是宝宝还是产妇,出院初期肯定希望减少外出,避免麻烦。这时候,一些必要的检查如果由医院的专业护士来提供上门服务,接受度就比较高。”“婷姐妇幼护理班车”负责人王婷婷告诉记者,除了预约服务,也经常会遇到突发状况,当然这可能也和少数产妇、新生儿出院早期比较虚弱有关。

去年6月,她和同事刚上门给一个



结束服务后离开

新生儿完成测黄疸服务,准备开车离开时,家属突然打来电话说宝妈突发胸闷、喘不上气的情况。事发紧急,他们立即返回,为宝妈提供了及时的护理和指导,等宝妈的情况有所缓解后,赶紧帮忙送医接受进一步的治疗,事后家属专门打电话来表示感谢。

“这也是‘网约护士’团队需要专业化、正规化的意义所在。”王婷婷表示,去年,他们一共上门服务3884单,除了新生儿测黄疸,产后通乳、产后会阴伤口护理等母婴护理服务也比较受欢迎。

在采访中,记者也了解到,很多人有意愿尝试“网约护士”服务,但是并不了解预约的途径,还有一部分人则是考虑服务质量和价格。

“我市2019年就起步开展‘互联网+护理服务’的相关业务,2022年10月加入全省统一平台‘浙里护理’,登录支付宝搜索预约,上门服务时间最长的患者已有2年多。”提到“网约护士”的服务情况,湖州市护理质控中心副主任、市第一人民医院护理部主任韩慧介绍,患者也可以通过医院公众号预约,收费按照护理服务的难易程度来分,大部分价格区间在100元至300元。

据统计,去年,全市“网约护士”共服务人数达到1.7万,完成上门服务18017单,线上咨询23307单,其中上门服务项目主要分布在血糖监测、静脉采血、皮下注射、新生儿测黄疸、普通伤口换药等,老年人占比近60%,患者及护士满意度100%。目前,湖州市级及三县两区共有36家医院入驻“浙里护理”省级平台,入驻护士2994名,其中男护士32名,已开通上门服务项目113个。

“如何依托互联网更好地将优质护理服务延伸到社区和家庭,满足人民群众多样化、多层次的健康服务需求是我们一直在探索的。”市卫生健康委医政处处长王丽红告诉记者。为此,我市依托市护理质控中心和市护理学会,成立各级“互联网+护理服务”质控小组,将“互联网+护理”纳入了市、区级质控检查内容,实现三级管理,为出院后患者提供“线上点单、线下服务、同质管理”的延续护理服务。

为了加强“互联网+护理服务”人才队伍建设,提升各级医疗机构的服务能力和技能,湖州市护理学会、市护理质控中心定期举办湖州市“互联网+护理服务”技能培训班和居家护理技能比赛,重点聚焦常用临床护理、母婴护理、中医护理、腹透护理、静疗护理、造口伤口失禁护理等6项百姓需求较大的服务内容。

“下一步,我们将根据老百姓的实际需求,拓展线上护理服务的领域,提供更多延续性服务。”王丽红表示,比如进一步扩大“互联网+护理服务”覆盖面,逐步增加“互联网+护理服务”医疗机构数量和上门护理服务项目数量,同时进一步加大宣传,全面提升老百姓的知晓率,惠及城乡更多人群。

从试水服务到全面质控



给新生儿称体重



帮患者清理伤口



同步上传孩子的黄疸值数据