

# “互联网+护理服务”背景下护士多点执业的可行性分析

黄棋<sup>1</sup>, 余思萍<sup>2</sup>, 黄麒榕<sup>1</sup>, 刘秋霞<sup>1</sup>, 孙鸿燕<sup>1</sup>

**摘要:** 在查阅护士多点执业、互联网+护理服务、护士上门服务以及居家护理相关资料与政策的基础上,结合国内外发展现状,分析“互联网+护理服务”背景下开展护士多点执业的必要性和可行性、存在的问题,主要问题包括老年人使用互联网平台存在困难、患者使用“互联网+护理服务”的隐私保护问题有待解决,并提出建议,为后续开展护士多点执业研究提供参考。

**关键词:** 互联网+; 护理服务; 护士; 多点执业; 上门服务; 居家护理服务; 护理安全

**中图分类号:** R47; R197.1 **文献标识码:** A **DOI:** 10.3870/j.issn.1001-4152.2019.17.014

**Feasibility analysis of nurses' multi-sites practice under the background of "Internet+nursing service"** Huang Qi, Yu Siping, Huang Qirong, Liu Qiuxia, Sun Hongyan. Nursing School of Southwest Medical University, Lu Zhou 646000, China

**Abstract:** Based on reviewing the information and policy on nurses' multi-sites practice, Internet+nursing service, door-to-door service and home care, and combining with the development progress in domestic and overseas, the necessity, feasibility and existing problems on boosting nurses' multi-sites practice under the background of "Internet+nursing service" were analyzed, the major problems included Internet platform using difficulty for the elderly, privacy protection problem should be solved when patients using the "Internet+nursing service", then relevant recommendations were put forward, so as to provide reference for subsequent research on nurses' multi-sites practice.

**Key words:** Internet+; nursing service; nurses; multi-sites practice; door-to-door service; home care service; nursing safety

“互联网+护理服务”是指医疗机构利用在本机构注册的护士,依托互联网等信息技术,为患者或健康人群提供护理服务、护理指导、健康咨询等<sup>[1]</sup>。其主要服务通过“线上申请、线下服务”的模式为出院患者或罹患疾病且行动不便的特殊人群提供的护理服务,即居家护理服务;设立互联网护理专科门诊,在线上为老年人、慢性病、特殊疾病患者或孕产妇等人群提供医疗行为相关护理指导和护理健康咨询等服务<sup>[2]</sup>。护士多点执业是指具有执业资格的护士经相关部门批准,在一个医疗机构注册后,可在多个医疗机构依法执业的行为<sup>[3]</sup>。通过多点执业,高品质、多样化的护理服务可逐步深入至社区、家庭,满足群众多层次的健康需求<sup>[4]</sup>,而“互联网+护理服务”的提出为护士多点执业的开展提供了更多的依据和方向。本文在查阅护士多点执业、“互联网+护理服务”、护士上门服务以及居家护理相关资料与政策的基础上,结合国内外发展现状,通过对互联网发展应用现状以及护士多点执业现状进行整理,分析在“互联网+护理服务”背景下开展护士多点执业的必要性和可行性,并提出存在的问题与建议,旨在为护士多点执业的进一步研究提供依据。

## 1 护士多点执业的必要性

### 1.1 医疗卫生服务供给不足 据国家统计局数据显

示,2017年我国医疗卫生机构诊疗人次共计81.83亿,住院人数2.44亿,而医疗卫生机构床位数不到800万张(医疗机构床位数不到60张/万人),且注册护士与执业医师共计不到700万人<sup>[5]</sup>。医疗卫生资源供不应求,卫生机构床位及人员配备难以满足患者的就医需求。《卫生部关于改进公立医院服务管理方便群众看病就医的若干意见》<sup>[6]</sup>中提出,缩短平均住院日,增加病床周转率,使得更多的患者需要回到基层医院或家庭中接受后续治疗与护理,从而催生了护士多点执业,以满足患者上门服务的需求。

**1.2 老龄化进程加快,医疗卫生服务需求增加** 随着社会的发展,人口老龄化问题日趋显著。据统计,2050年全球老龄人口(≥60岁)将增至近20亿,占比从10%增至21%<sup>[7]</sup>。截至2017年底,我国老龄人口(≥65岁)高达1.66亿,患有慢性病的老年人近1.5亿,占老年人总数的65%,失能、半失能的老年人近4000万<sup>[8]</sup>,失能、高龄、空巢老年人增多,使其对优质便捷的医疗护理服务需求增加<sup>[8]</sup>。开展以“互联网+护理服务”为依托的护士多点执业,能够为老年人提供个性化的居家护理服务和线上健康咨询,使其获得与医院同质化的护理服务,从而减少老年人住院频次和时间以及子女的照护负担,同时提高公共医疗资源的使用率。

## 2 护士多点执业的可行性

**2.1 互联网技术的发展应用已较为成熟** 互联网是指由网络之间互相串联而形成的庞大网络体。近年来,5G、量子信息、人工智能、云计算、大数据、区块链、虚拟现实、物联网标识、超级计算等新兴技术得到快速发展,QQ、微信、微博、网站等多种互联网形式被

作者单位:1.西南医科大学护理学院(四川 泸州,646000);2.西南医科大学附属医院呼吸科

黄棋:女,硕士在读,护士

通信作者:孙鸿燕,598233545@qq.com

科研项目:四川医科大学2015校级教育教学改革研究项目(JG2015082)

收稿:2019-04-11;修回:2019-05-24

广泛应用于私人、企业、政府以及各学术团体。“互联网+”作为互联网形态演进过程中的新生产物,在 2015 年第十二届全国人民代表大会第三次会议中被首次纳入政府工作报告作为重点行动计划提出,要求推动互联网与政务、医疗、制造业、工业等相结合,引导拓展国际市场<sup>[9]</sup>。2019 年 2 月,国家卫生健康委办公厅发布《“互联网+护理服务”试点工作方案》<sup>[1]</sup>,我国将进一步促进互联网与护理服务行业相结合,开拓新的护理服务模式。

**2.2 互联网在医疗护理领域已得到广泛应用** 以微信、网站平台、BBS、微博、QQ 为主的现代互联网形式已得到普及<sup>[10]</sup>,近年来也出现了“医护到家”、“U 护”、“网约护士”<sup>[11-13]</sup>等上门服务平台,借此提供云端服务、O2O(online to offline)服务、个性化服务、第三方服务、自助服务等,从而使得远程诊断、远程监护、远程会诊和远程会议等得到实现<sup>[14]</sup>。互联网成为医疗护理领域的重要组成部分,为护士多点执业提供了更多途径和可能。

**2.3 可借鉴的国外“互联网+护理服务”模式** 国外的“兼职护士”、“流动护士”等主要利用互联网平台为多个医疗机构或社区、家庭提供护理服务<sup>[15-17]</sup>。“纽约探访护士服务机构(VNSNY),1893 年”<sup>[18]</sup>和“The Ensign Group,1999 年”<sup>[19]</sup>是美国成立较早的 2 所居家医护机构,其中“纽约探访护士服务机构(VN-SNY)”的工作由护士、康复治疗师、社工、营养师、护理员等承担,主要为阿尔茨海默病和老年痴呆症、癌症、艾滋病、慢性疼痛、糖尿病、心脏病和高血压等患者提供居家服务,服务内容包括医疗护理服务(注射、伤口护理、监测生命体征、给药、医疗协调、临终照护)、康复护理(物理治疗、职业治疗、语言治疗、卒中治疗、精神健康)、个人照护(餐食烹饪、洗澡梳理、洗衣、家务、购物、陪伴、护送、个人护理协调)3 个方面。“The Ensign Group”的工作分为居家治疗/内部治疗(In-house Therapy)、专业护理(Skilled Nursing)、老年生活(Senior Living)和家庭健康与临终关怀(Home Health & Hospice)4 个板块,每个服务板块配备专业人员,如居家治疗/内部治疗板块配有物理治疗师、物理治疗助理、职业治疗师、认证职业治疗助理、语言与语言病理学家以及康复助手/技师等。英国成立的“Care Visions”居家护理集团,其主要涵盖儿童服务、医疗保健居家服务和老年痴呆症的服务<sup>[20]</sup>,其中居家护理愿景(Care Visions at Home)主要致力于脑损伤的护理、复杂护理以及老年痴呆症的护理,为服务对象提供个人护理、膳食准备和药物提示<sup>[21]</sup>。印度的“Portea Medical”家庭护理公司覆盖本国 24 个城市,跨越马来西亚等国家,为患者提供产后、出院后、慢性病及肿瘤居家护理服务<sup>[22]</sup>。国外护士通过各种上门服务医疗机构为患者提供专业化居家护理,将互联网与护士多地点执业结合,促进了护

士多点执业的开展,为我国开展互联网背景下的护士多点执业提供了借鉴。

**2.4 国家政策为“互联网+护理服务”背景下护士多点执业提供有利契机** 2015 年广东省卫生计生委发布的《广东省持续改善护理服务重点工作方案》<sup>[23]</sup>,鼓励县级以上医院护士以各种形式开展出院后患者延续护理和长期护理服务;鼓励基层医疗卫生机构开展居家护理服务;鼓励护士在养老院、护理院巡诊或兼职,护士多点执业得到肯定和认可。2016 年国务院办公厅印发《关于促进和规范健康医疗大数据应用发展的指导意见》<sup>[24]</sup>,提出发展智慧健康医疗便民惠民服务并全面建立远程医疗应用体系,促进医疗卫生服务事业的发展。2017 年根据国家卫生计生委同意在北京地区开展护士区域注册试点工作的批复,北京市卫生健康委员会鼓励护士到基层机构为慢性病患者及老年人开展居家护理服务<sup>[25]</sup>。2018 年国家卫生健康委印发《促进护理服务业改革与发展指导意见》<sup>[26]</sup>,提出借助大数据、云计算和移动通讯等信息技术大力推进护理信息化建设,建立集“机构—社区—家庭”为一体的护理服务体系。2019 年国家卫生健康委在“互联网+医疗健康”的基础上提出了《“互联网+护理服务”试点工作方案》,以北京市、天津市、上海市、江苏省、浙江省、广东省作为试点省份并逐步推广,探索适合我国国情的“互联网+护理服务”的管理制度、服务模式、服务规范以及运行机制。国家及地方政策的制定,为“互联网+护理服务”背景下,护士多点执业的发展提供了更多的可能性。

**2.5 护士对多点执业积极性高,意愿较强** 李永刚等<sup>[27]</sup>研究显示,98.18%的护士对开展多点执业积极性较高。有文献报道,多数护士具有多点执业的需求和意愿,其主要动机是能促进自身的成长与发展并增加收入<sup>[28-30]</sup>。护士对多点执业持肯定态度,在合理分配时间且法律和制度保障完善的情况下,开展护士多点执业有利于满足护士的经济需求以及职业生涯发展需求,同时为国家医疗资源的充分流动与合理分配提供有利保障。

### 3 护士开展多点执业存在的问题及建议

**3.1 老年人使用互联网平台存在困难** 中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的第 43 次《中国互联网络发展状况统计报告》<sup>[31]</sup>中显示,截至 2018 年 12 月,我国网民规模达 8.29 亿,其中手机网民 8.17 亿,占比高达 98.6%。互联网在民众中的使用较为广泛,但网民主要以中青年群体为主,10~39 岁群体占整体网民的 67.8%,其中 20~29 岁年龄段的网民占比达 26.8%,年龄 50 岁及以上的网民占比仅为 12.5%。网民的年龄结构差别较大,老年群体尤其是失能失智、空巢老年人对互联网接触较少,网络知识相对缺乏,存在网上下单较为困难。可以专为老年服务对象设置简易窗口或家属辅助下单窗口,家属在外也能为

老年人呼叫上门服务。

**3.2 患者使用“互联网+护理服务”的隐私保护问题有待解决** 依托互联网开展护士多点执业为患者提供上门服务,带来便捷服务的同时也存在问题。互联网是开放共享的平台,医疗信息包括患者的病情、个人基本资料和健康档案等容易被公开<sup>[32]</sup>,隐私难以保证。应通过成立互联网医疗信息管理技术中心与管理委员会,建立起严格规范的监管体系,从技术层面和法律层面为患者、多点执业护士以及相关机构等进行多层次、全方位管理,保障个人信息安全。

**3.3 护士开展“互联网+护理服务”存在的安全隐患**

**3.3.1 医疗安全** 不同于美国的开业护士<sup>[33]</sup>,我国多点执业护士暂无处方权,在上门护理服务过程中,一些特殊的治疗和用药尚不能独立开具处方。此外,在患者家中为其注射、输液时,出现过敏等不良反应不能给予紧急处理也会增加医疗风险。因此,需给予上门护理服务的护士一定程度的授权,并加强上门护理服务护士的急救知识培训,保证上门护理服务的顺利开展。

**3.3.2 护士人身安全** 护士通过网络途径开展上门护理服务所面临的环境和人员复杂,治疗过程中患者及其家属的情绪难以预测,且多数护士为女性,其执业安全隐患较大。应该完善多点执业网络定位追踪系统,严格规定服务时间或进行执业过程的监视,加强上门护理服务团队和机制建设。

#### 4 小结

借助国家对“互联网+护理服务”的有利政策和条件开展护士多点执业,为有需求的服务对象提供个性化居家服务,这既是护理服务模式的创新,也是医疗服务形式的拓展。其能够缓解医疗卫生机构人力资源短缺的问题,促进卫生资源的高效利用和合理分配。此外,护士多点执业可激发护士的工作热情,拓宽其就业范围与形式,促进护士自身的成长与发展。但护士多点执业仍存在国家政策和法律不健全、患者和执业护士安全不能保证、执业伦理不明确等问题,需要对其做进一步的研究和完善。

#### 参考文献:

- [1] 中华人民共和国卫生健康委员会. “互联网+护理服务”试点工作方案[EB/OL]. (2019-02-12)[2019-03-12]. <http://www.nhc.gov.cn/zyygj/s7657g/201902/bf0b25379ddb48949e7e21edae2a02da.shtml>.
- [2] 浙江省卫生健康委员会. 关于公开征求《浙江省“互联网+护理服务”试点工作实施方案》意见的通知(征求意见稿)[EB/OL]. (2019-03-12)[2019-03-12]. [http://www.zjwjw.gov.cn/art/2019/3/12/art\\_1208236\\_30991188.html](http://www.zjwjw.gov.cn/art/2019/3/12/art_1208236_30991188.html).
- [3] 余思萍. 我国护士多点执业面临的问题及建议[J]. 护理研究, 2018, 32(4): 613-615.
- [4] 王晓蕾, 王镇. 护士多点执业的可行性探讨[J]. 中国卫生产业, 2018, 15(15): 187-188.

- [5] 中华人民共和国国家统计局. 卫生领域年度指标[EB/OL]. [2019-02-12]. <http://data.stats.gov.cn/easyquery.htm?cn=C01>.
- [6] 中华人民共和国卫生部. 卫生部关于改进公立医院服务管理方便群众看病就医的若干意见[EB/OL]. (2010-02-05)[2019-02-12]. [http://www.gov.cn/gzdt/2010-02/05/content\\_1529558.htm](http://www.gov.cn/gzdt/2010-02/05/content_1529558.htm).
- [7] 房芬. 国际养老服务的发展及启示[J]. 经济研究导刊, 2019(4): 57-58.
- [8] 中华人民共和国国家卫生健康委员会. 关于开展“互联网+护理服务”试点工作的政策解读[EB/OL]. (2019-02-12)[2019-03-12]. <http://www.nhc.gov.cn/zyygj/s3586q/201902/d0c4a15f86eb4a47a4ee96db298d3207.shtml>.
- [9] 中华人民共和国国务院. 十二届全国人民代表大会第三次会议政府工作报告[EB/OL]. (2015-03-16)[2019-02-12]. [http://www.gov.cn/guowuyuan/2015-03/16/content\\_2835101.htm](http://www.gov.cn/guowuyuan/2015-03/16/content_2835101.htm).
- [10] 傅旭. 关于做好互联网形式下职业指导的思考[J]. 人才资源开发, 2017(20): 133-136.
- [11] 任安霖, 李现红, 罗军飞, 等. 护士多点执业平台应用情况的调查研究[J]. 中华护理杂志, 2018, 53(10): 1218-1223.
- [12] 荆伟龙. 首家“医护到家”平台上线[J]. 中国卫生, 2016(7): 94.
- [13] 朱忠保. 从执业资质入手加强“网约护士”监管[N]. 中国商报, 2019-02-20(02).
- [14] 管细红, 徐勇飞, 霍亚南. “互联网+医疗”在医院创新文化建设中的应用[J]. 现代医院, 2019, 19(3): 359-361, 365.
- [15] Batch M, Barnard A, Windsor C. Who's talking? Communication and the casual/part-time nurse: a literature review[J]. Contemp Nurse, 2009, 33(1): 20-29.
- [16] Fye P, Nellis D L. Obstetric float nurse role redesign in a small rural community hospital[J]. MCN Am J Matern Child Nurs, 2013, 38(3): 157-162.
- [17] Bittle M D, Scalise L, Ziegler M, et al. The float nurse: promoting safety and support at delivery and beyond[J]. J Obstetr Gynecol Neonatal Nurs, 2013, 42(1): S36.
- [18] 全国宁养医疗服务计划办公室. 纽约探访护士服务(VNSNY)及其所提供的善终服务[EB/OL]. (2014-03-18)[2019-02-12]. <http://www.hospice.com.cn/news.aspx?id=3663>.
- [19] The Ensign Group, Inc. Nursing home, rehab, health care-mission Viejo, CA [EB/OL]. [2019-02-12]. <https://ensigngroup.net/about-us/#snf>.
- [20] Pastor D K. Home sweet home: a concept analysis of home visiting[J]. Home Health Nurse, 2006, 24(26): 389-394.
- [21] Care Visions at Home. Supported living & homecare [EB/OL]. [2019-02-12]. <http://carevisionsathome.co.uk/our-services/>.
- [22] Romagnoli K M, Handler S M, Hochheiser H. Home care: more than just a visiting nurse[J]. BMJ Qual Saf,