

基层医院开展“互联网+上门护理服务”效果探讨

王云霞,王梦园,汤静,李亚锋

摘要:目的 为社区有就医需求患者提供及时方便的上门护理服务,改善患者就医体验。方法 在医院微信服务号建立子系统“护理服务到家”,设基础护理 17 项、专科护理 6 项、母婴护理 5 项、检验服务 11 项共 4 类 39 项服务项目;对医护人员进行培训后正式运行(线上下单,上门服务)。结果 “护理服务到家”运行 128 d,上门服务 652 单;上门护士 1 196 人次、医生 108 人次;患者满意度为 100%;上门服务项目均顺利完成,未发生投诉和不良事件,未发生医生护士相关安全问题。结论 基层医院实施“互联网+上门护理服务”,改善了患者就医体验,同时有助于体现护士职业价值感,以及缓解看病难的社会问题。

关键词:互联网+护理; 基层医院; 护理服务到家; 信息平台; 线上订单; 上门护理

中图分类号:R47;TP393 **文献标识码:**A **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2022.19.061

The effect of "Internet Plus home nursing care" by primary hospitals Wang Yunxia, Wang Mengyuan, Tang Jing, Li Yafeng. Nursing Department, The First People's Hospital of Xiaogan, Xiaogan 432000, China

Abstract: **Objective** To provide timely and convenient home care services for patients with health care needs in the community, and to improve their experience of medical treatment. **Methods** A subsystem of "Home-visit Nursing Service" was developed in the WeChat-Public-Account of the hospital. Four categories and 39 service items could be ordered via the subsystem, with 17 items of fundamental care, 6 items of specialized care, 5 items of maternal and infant care, and 11 items of laboratory testing services. After training of medical staff, the subsystem was used for online ordering and arrangement of medical staff for on-site service. **Results** The subsystem ran for 128 days, and 652 visits for home nursing care were provided, with 1,196 nurse attendances and 108 doctor attendances. Patient satisfaction was 100%. All on-site services were successfully completed, with no complaints, adverse events or safety problems related to doctors and nurses. **Conclusion** The implementation of "Internet Plus home nursing care" by grassroots hospitals improves patient experience of health care, and helps to reflect professional value of nurses, as well as alleviates the social problem of difficult access to medical care.

Key words: Internet plus nursing care; primary hospital; home-visit nursing service; information platform; online orders; home care

2019 年 2 月国家卫健委发布《关于开展“互联网+护理服务”试点工作的通知》,明确“互联网+护理服务”是医疗机构依托互联网等信息技术,使本机构注册护士通过“线上申请线下服务”模式为出院患者或者罹患疾病且行动不便的特殊人群提供的护理服务^[1],旨在精准对接人民群众多样化的健康需求。我院为县级综合医院,处于湖北省东北部,面向鄂豫边区、大别山脉地区,以及孝南区城镇与乡村的人民服务。为了尽可能更好地帮助周边患者就医,我院于 2021 年 7~9 月联合相关信息技术公司工程人员构建“护理服务到家”系统,植入本院微信公众号(可在 PC 端、移动端应用),于 2021 年 9 月 23 日正式开展“互联网+上门护理服务”,取得初步成效,报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 我院是一所集医疗、教学、科研、医养、康复、健康管理为一体的基层三级综合医院,有床位 1 000 张,门诊部设有 27 个医技诊疗科室,住院部设有 32 个临床单元。全院有医护人员 1 132 人。其中护士 496 人,男 8 人,女 488 人;中专学历 5 人,大

专 90 人,本科 401 人;护士 74 人,护师 203 人,主管护师 194 人,副主任护师及以上 25 人。护士 439 人,护士长 48 人,科护士长 4 人,护理部主任等 5 人。医院采取责任护士负责制整体护理工作模式。未构建“护理服务到家”系统之前,均为患者来院就诊,对出院患者采取电话、微信等形式进行随访。

1.2 方法

1.2.1 “护理服务到家”的构建与运行

1.2.1.1 成立管理团队 团队成员共 18 人,其中护理部 5 人(护理部主任、副主任、质控专职人员各 1 人,干事 2 人)、物价科 2 人、财务科 2 人、信息科 2 人、耗材科 2 人、保卫科 3 人,宏迪网络科技有限公司工程师 2 人。护理部人员负责前期项目筹备、项目准入、部门协调与护士培训、人力调配;物价科负责收费项目和价格审核把关、上报相关单位审批执行;财务科负责建立账户、上门护理服务收费和对账审核;信息科负责系统维护;耗材科负责上门服务耗材的支持和储备、每月结算;保卫科负责上门护理服务医生护士的人身安全的二线值班。护理部主任、副主任和质控专职人员为“护理服务到家”系统联络人员,负责与信息技术公司研发小组对接系统运行的具体实施、协调和不断优化。

1.2.1.2 “护理服务到家”系统构建 先期由护理部

作者单位:孝感市第一人民医院护理部(湖北 孝感,432000)

王云霞:女,本科,主任护师,护理部主任

通信作者:汤静,1348294378@qq.com

收稿:2022-05-16;修回:2022-07-10

组织各科护士长、医疗负责人,以及检验科相关人员等依据《湖北省第一批“互联网+护理服务”项目(50项)》^[2]制订线上护理服务项目,依据本地本院实际情况暂订四大类共39项护理服务项目,其中基础护理17项、专科护理6项、母婴护理5项、检验服务11项。“护理服务到家”系统构建完成后整体植入本院微信公众号的一级菜单“医疗服务”之下。护理服务项目涵盖的服务费、耗材费、检验费价格按住院患者收费标准,不另外加成;交通费按的士往返路程计算,由物价科到孝感市物价局报备审批后执行。以上门造瘘护理为例:住院造瘘患者护理费用为63元/次、上门服务需要一次性换药包1个5元、到城区车站街郑阁社区往返的士费用为40元,则下单需支付总费用108元。

1.2.1.3 上门服务护士准入条件、服务形式与报酬 准入条件:①工作年限 ≥ 5 年;②护师及以上职称;③具有较好的沟通交流及应急处置能力;④接受护理部组织的院内“护理服务到家”相关培训,考核合格并获得证书。符合以上条件的护士可在系统上注册,护理部进行资质审核符合条件者准许成为上门服务护士。服务形式:派单采取专科专派的原则,出院患者由相应科室护士长通知患者住院期间的责任护士上门服务,提高护士的职业成就感,减少护患陌生感和不信任感^[3]。护士利用下午或下班、休息时间上门服务。每次上门要求2人同往,以保证人身安全和操作安全。护士报酬:暂实行50元/单的劳务报酬,由医院支付给护士,拟后期平台运行成熟后适当上调。系统可自动汇总相应工作量和相应收入。

1.2.1.4 患者管理端 患者出院前,责任护士向其讲解“护理服务到家”系统使用方法,并指导注册进入。注册流程:进入“孝感市第一人民医院微信服务号”→“医疗服务”→“护理服务到家”→“我的”→姓名、身份证号等信息上传→保存,注册成功。下单步骤:打开“护理服务到家”→点击“造瘘护理”→阅读勾选“上门服务知情同意书”→点击“材料费”→上传“患者信息”“家庭位置”→提交订单→付款。护理部平台值守人员看到订单即电话联系患者及家属,预约时间安排相应护士上门服务。对出院后有可能需要抽血复查或带管出院、伤口换药拆线、PICC维护、新生儿护理等需求的患者为重点讲解对象,指导患者家属熟练掌握下单方法。

1.2.1.5 系统管理端 护理部安排护理质控专职人员相对固定地在手机端或电脑端值守(办公室或家中),需求者下单后,系统自动以铃声提示值班人员,值班人员打开界面查看订单实情,同时电话联系需求者了解病情,询问相关需求,核实个人信息和交通费用,确定符合上门服务对象标准,然后通知相应病区护士长或专科护士进行派单。值班人员因故不能值守或需休假,则由护理部2名干事轮换值守,确保“护

理服务到家”系统24h不离人。

1.2.1.6 护士管理端 护士接到派单通知后,按照以下操作流程完成上门服务:与需求者电话联系,确认需求和上门时间→准备出诊用物→上门服务→启动一键报警、开启行动记录仪→点击“我已出发”“我已到达”按钮→与患者签署“操作告知书”→规范操作→点击“服务结束”按钮→过程记录、护士评价。

1.2.2 评价方法 ①患者评价。按照“护理服务到家”系统自定模式,每次上门服务结束后患者会对护士的服务态度、技术水平、规范程度按照非常不满意(1颗星)、不满意(2颗星)、一般(3颗星)、满意(4颗星)、非常满意(5颗星)进行评价。②护士评价。出诊结束上门护士在平台上进行个人感受,患者友好度、配合度,按非常不满意至非常满意同样进行5级评价。对2名上门护士同时提名不满意的患者将其拉入黑名单,不再提供上门服务,确保上门护士的人身安全和操作安全。③工作量统计。统计2021年9月23日至2022年4月30日的数据,包括服务项目数,参与护士人数,护患双方满意度评价。

2 结果

2.1 上门服务项目 2021年9月23日至2022年4月30日系统运行128d,上门服务652单,包括基础护理282单、专科护理85单、母婴护理149单、检验项目136单。上门服务最多项目为经皮胆红素测定138单、留置导尿58单和造瘘护理52单。服务最远单程达28km(孝南区西河镇前进村小江湾),最近单程为1.1km(中都巴黎城小区)。

2.2 患者与护士的评价 652单上门服务,其中护士1196人次、医生108人次。患者及家属对上门护理服务的医护人员满意度均为100%,服务态度、技术水平、规范程度均获“非常满意5颗星”。患者及家属留言:“护士服务态度好、装备齐全、检查细心、详细讲解,非常值得表扬的贴心服务;解决我不便到医院的困难,这是真正的惠民之举”等。上门服务护士反映:“患者一定要将家里的鸡蛋和青菜给我带回家吃,真是美好的体验;上门为黄疸宝宝测量胆红素、指导喂养和护理方法,宝妈给我来了个拥抱”等。

2.3 上门服务质量与安全 652单未发生投诉和不良事件。护士上门服务均顺利完成,未发生安全问题。

3 讨论

3.1 “护理服务到家”系统的运行,极大地方便了需求患者就医 随着我国人口快速老龄化,慢性病患者日益增多,加之快速康复理念的广泛应用,患者住院时间缩短、床位周转加快、日间手术量增加,大量康复期患者转入社区或家庭,延续护理服务需求不断增大^[4-6]。“护理服务到家”系统运行以来,受到全院医护人员的支持与积极参与。接单最多的产科护士长说:感恩每位上门护理服务的护士,不计辛劳、不惧恶

劣天气,准时上门为患者提供细心周到的护理服务,解决了患者就医难的问题,获得了患者的一致好评;这是职业信仰的体现,也是护士群体的担当!在接受上门服务的患者中,大部分为行动不便、无人陪同,或是交通不便^[7]影响就医的患者,上门护理服务较好地解决了这部分患者的就医难题。在上门护理服务收费定价过程中,除收取上门交通费外,其他项目一律与门诊价格相同,不收取上门服务费,医护人员的报酬由医院补贴,这在一定程度上惠顾了患者。

3.2 保障上门护士的服务安全 服务安全是现阶段“互联网+上门护理服务”运行焦点之一,主要包括用户的准入审核、护士服务能力、护理服务项目界定及上门护士的人身安全等^[8-9]。最关键环节是护理风险和人身意外风险^[10]。我院在“护理服务到家”系统运行过程中,保障每单上门服务为 2 人(2 名护士或 1 医 1 护);注册用户绝大部分为我院出院患者,可以在科室 HIS 系统中找到住院记录和住院期间的配合情况,为出诊护士提供参考依据;极少数非我院出院患者,系统值班人员认真审核患者上传信息并进行电话核实,详细了解病情和服务需求,确认符合上门服务条件,然后派单指定病区护士长和护士一同前往;每单派单后系统值班人员会启动护士定位系统和一键报警装置、行动记录仪,对护士从出发到服务结束,全过程监控跟踪,减少操作风险、出行风险,保障护士人身安全。

3.3 因地制宜推出服务项目 本研究第一批只推出了 28 项护理项目和 11 项检验项目,运行过程中有医护人员和患者及家属提出增加一些项目,但考虑到本系统运行时间不长、上门医护人员经验有待积累;同时各人均有医院正常工作要完成、精力有限。为了保证所设项目高质量有效完成,第一批所选项目均是患者急需、便于家中操作与观察的,如新生儿经皮胆红素测定、新生儿护理、造瘘护理、伤口拆线换药、PICC 维护、更换引流袋、留置导尿、抽血检验等。经初步运行效果来看,达到了所有上门项目能顺利完成、保质有效的预期效果。

4 小结

“护理服务到家”系统的推出,方便了需求患者就

医,受到患者及家属的欢迎与好评;同时为护士提供了另一种形式的护理场景,有利于锻炼其独立处理问题的能力,在为患者上门服务过程中感受到其深切的需求,从而激发职业自豪感和价值感;对医院而言,每名护士上门服务就是医院的一张名片,加强了医院宣传,提高社会影响力;对社会而言,真正切实解决群众“看病难”问题,有益于医护惠及社会四方。后期期待国家相关管理部门能对“互联网+护理服务”具体项目的收费价格有更明确的指导意见或规范出台,同时能将其纳入医保体系给予报销,惠及更多人群。

参考文献:

- [1] 中华人民共和国卫生健康委员会. 国家卫生健康委办公厅关于开展“互联网+护理服务”的通知[EB/OL]. (2019-02-12)[2020-02-13]. <http://www.nhc.gov.cn/yzygj/s7657g/201902/bfob25379ddb48949e7e21edae2a02da.shtml>.
- [2] 湖北省卫生健康委员会. 省卫生健康委办公室关于印发湖北省“互联网+护理服务”试点工作实施方案的通知[EB/OL]. (2021-04-25)[2021-05-05]. <http://www.hubei.gov.cn/011043372/2021-30398>.
- [3] 孙丽霞,杨兴菊,段红伟,等. 以三级综合性医院为主体的“互联网+护理服务”三级联动模式的构建与实施[J]. 齐鲁护理杂志,2021,23(12):177-179.
- [4] 刘敏,李国宏,张扬. 实施医院社区一体化延续护理障碍因素的调查分析[J]. 护理学杂志,2016,31(19):91-94.
- [5] 应巧燕,徐克佩,刘桂英,等. 我国延续性护理的概念分析[J]. 护理学杂志,2020,35(4):82-85.
- [6] 王清,陈雁,夏冬云,等. 以三级综合性医院为主体的“互联网+护理服务”信息平台的构建与运行[J]. 护理学杂志,2020,35(8):53-56.
- [7] 徐双燕,赵悦伟,孙红玲,等. “互联网+护理服务”模式的构建与应用效果分析[J]. 护理与康复,2021,20(6):78-81.
- [8] 张晓岚,赵体玉. 人类统一整体科学理论在剖宫产产妇中的应用[J]. 护理学杂志,2011,26(14):52-54.
- [9] 党玉莲,魏蕾蕾,刘艳飞,等. 妊娠晚期并存艾森门格尔综合征孕妇剖宫产的护理配合[J]. 护理学杂志,2012,27(24):59-60.
- [10] 吴欣娟. 我国“互联网+护理服务”跨时代发展现状及思考[J]. 护理管理杂志,2020,20(5):305-307.

(本文编辑 王菊香)