

福建卫生报



一键预约 护理服务上门 能用医保 三甲首创 省立医院“网约护士”来了

□本报记者 林颖

家有老人久病在床,不方便去医院,需要护理却难寻护士上门服务。护理服务的“最后一公里”难题,困扰着老龄化社会来临下的许多家庭。为寻找破解之道,国家卫健委和

各地卫健委不断发文,鼓励发展“互联网+护理服务”,“网约护士”开始在上海、北京、浙江、江苏等地陆续开花。近日,福建省立医院的“网约护士”服务开始试运行,该服务以患者需求为导向,充分融合医院优

势护理学科,在省内率先开设“三甲”医院护理线上咨询与居家护理服务项目,让“三甲”护理走进普通患者家中。更值得一提的是,纳入上门护理项目清单的服务,还可享受医保结算。

04 将与基层医疗机构形成差异化发展

几年前,福州在上海街道等几个社区卫生服务中心陆续开展“网约护士”上门服务,此次省立医院的加入,开启了我省医院护士提供线上咨询与居家护理服务的先河。

“在人员配备和开展的服务方面,未来我们将与基层医疗机构形成差异化发展。”省立医院护理部主任金爽告诉记者,省立医院对上门护理人员的资质有更严格的要求,在报名门槛设置上,除了满足《通知》要求的条件外,“网约护士”还需通过医院护理部正规培训、严格审核,取得专科护士资格认证。

其次,医院在服务人群和提供的护理服务方面更加多样,涵盖伤口、造口、糖尿病、老年慢病等各类人群,特别是针对“多病共存”的老年人,专科护士可以提供更加专业的指导。

第三,服务方式为线上与线下相结合,依托医院的坚强“后盾”,可为患者提供强大的转诊支持。

未来,省立医院还将对社区卫生服务中心开展指导,共同做好“网约护士”服务。

随着越来越多医院开设“网约护士”服务,省内患者或有望根据自己的病情和价位需求,通过统一的预约平台,找到自己满意的护士提供上门护理服务。



记者手记

依托互联网技术的发展,“网约护士”打通了优质护理资源惠及人民群众的“最后一公里”,满足了人民群众日益增长的多样化就医需求,减轻了家庭照护负担。

尽管是市场刚需,“网约护士”在一些地方并没有预期的火爆,其困扰因素,不乏护士积极性难提升,存在人身安全隐患等。

对此,省立医院就“网约护士”项目予以了积极回应。通过不断完善激励机制,院方对上门提供护理服务的护士给予绩效奖励,完成既定任务数评价又高的护士优先给予派单,积极参与人员在外出学习、个人专科发展等方面给予优先安排。

接下来,院方还将不断完善机制,解除护士对于上门安全问题的顾虑。各方只有不断完善服务制度,提高“互联网+护理服务”的持续性和安全性,才能让群众持续享有更规范、更贴心的健康服务。

01 一键预约 护士到家

理,过程相当折腾。

刘女士迫切希望能有个专业护士上门帮父亲清理创口。

她到社区卫生服务中心了解了清洗、换药操作,自己在家为父亲处理创口,结果却并不理想。看到创面不断流脓,刘女士心急如焚。

左右为难之际,刘女士得知省立医院正在试运行“网约护士”服务,她二话没说打开手机上的APP,为父亲预约了一名伤口护理的专业护士。护士如约而至,刘女士悬着的心终于放下。



▲试运行期间,福州东街口某养老院通过手机预约了护士曾碰华,上门为院内老人清创换药

02 护理上门服务需求激增

在国内,刘女士的境遇代表着相当多为求医奔波,但病患行动不便的家庭的需求。

据国家统计局数据显示,到2035年左右,60岁及以上老年人口将突破4亿,这意味着我国将进入重度老龄化阶段。我国65岁以上人口的慢性病发病率高达89.4%,失能、半失能老年人4400万,使得老年人对护理服务的需求激增。

以卧床老人常发生的褥疮护理为例,随着第一代独生子女的父母步入老年,许多家庭都面临照护人手不足、空巢老人养老难等问题。

如何让患者足不出户就可以接受医院护理专家的指导和上门护理服务,解决就医不便难题?

2019年,国家卫健委在6个省份推动了“互联网+护理服务”试点工作。2023年6月,国家卫健委发

布的《进一步改善护理服务行动计划(2023—2025)》中总结了新成果,指出“互联网+护理服务”惠民生效果明显,全国计2000余个医疗机构为行动不便老年人等群众提供7类60余项上门医疗护理项目。

同年11月,福建省卫健委印发《关于进一步推进“互联网+护理服务”试点工作的通知》(以下简称《通知》),要求每个设区市至少有1个县(市、区)开展“互联网+护理服务”,此举意味着符合条件的医疗机构可以派出本机构注册护士,以“线上申请、线下服务”的模式,将机构内护理拓展至社区和家庭,为出院患者或罹患疾病且行动不便人群提供护理服务,覆盖范围包括出院患者、康复期、终末期、慢性病、母婴人群或高龄体弱、失能失智等行动不便的人群。

03 《通知》规范“网约护士”医保结算项目费用

进行执业注册,获得5年以上临床护理工作经验和护师及以上技术职称,且通过派出医疗机构统一组织的岗前培训。

考虑到输液、吸痰、灌肠等上门护理服务项目存在医疗风险隐患的可能,《通知》还开出48项“正面清单”和5项“负面清单”,对护理项目进行规范。

“互联网+护理服务”收费问题是患者和护理人普遍关注的问题。此前,一些地方护士上门服务收费较贵,让“网约护士”在推广过程中受到一些阻碍。此次省卫健委明确发文,罗列了可以上门护理的项目清单,同时明确护理项目费用按医保规定报销,大大降低了患者费用负担,让患者真正得到实惠。



▲试运行阶段,通过该院公众号进入互联网医院预约

新生事物难免招来质疑声音,患者在家中能否享有和医疗机构同质化的护理服务,是此前多地在试行“网约护士”过程中民众关注的焦点。

“‘互联网+护理服务’要想获得群众认可,护士的服务质量是关键。”省立医院护理部副主任陈丽丽告诉记者,报名成为“网约护士”的前提,首先得在派出的医疗机构