

## 县域医共体建设下的“互联网+护理服务”

姚灿珍, 吕仲兰, 俞亚维, 张满萍, 丁小, 丁赛帅

新昌县人民医院 浙江绍兴

**【摘要】**本研究探讨了在新昌县人民医院推行的医共体模式下,结合“互联网+居家养老护理服务”的实践。通过对医院进行优化护理资源配置,将护理服务延伸至偏远农村和家庭,以满足人民群众的多样化和多层次健康服务需求。通过问卷调查和数据分析,研究团队识别了农村老年人对居家养老健康服务的需求及影响因素,同时评估了基层护理人员参与意愿的主要障碍。研究采取了问题发现、团队组建、问题导向解决策略制定、执行与评估多阶段策略,最终建立了一套完善的“互联网+居家养老护理服务”平台,提高了服务覆盖率和质量,并为县域“互联网+护理服务”的推广奠定了基础。

**【关键词】**互联网+护理服务; 医共体; 居家养老; 护理资源优化; 农村健康服务需求

**【基金项目】**新昌县科技局立项科技计划项目[新科(2022)14号]

**【收稿日期】**2024年10月5日

**【出刊日期】**2024年11月16日

**【DOI】**10.12208/j.jacn.20240448

### “Internet + nursing service” under the construction of county medical community

Canzhen Yao, Zhonglan Lv, Yawei Yu, Manping Zhang, Xiao Ding, Saishuai Ding

Xinchang County People's Hospital, Shaoxing, Zhejiang

**【Abstract】** This study discusses the practice of “Internet + home care service” under the medical community model implemented in Xinchang County People's Hospital. By optimizing the allocation of nursing resources in hospitals, nursing services are extended to remote rural areas and families to meet the diversified and multi-level health services needs of the people. Through the questionnaire survey and data analysis, the research team identified the needs and influencing factors of the rural elderly people for home care and health services, and also assessed the main barriers to the willingness of primary nursing staff to participate. The research adopted the multi-stage strategy of problem discovery, team building, problem-oriented solution strategy formulation, implementation and evaluation, and finally established a set of “Internet + home care service” platform, which improved the service coverage and quality, and laid a foundation for the promotion of “Internet + nursing service” in the county.

**【Keywords】** Internet + nursing service; Medical community; Home care; Nursing resource optimization; Rural health service demand

在当前医疗服务体系中,随着人口老龄化的加剧和健康需求的日益多样化,传统的医疗护理模式面临着重大挑战<sup>[1]</sup>。在农村地区,由于地理位置偏远和医疗资源的不均衡分配,老年人的居家养老服务需求往往得不到有效满足<sup>[2]</sup>。互联网技术的发展为解决这一问题提供了新的思路和工具。新昌县人民医院借助医共体建设的机遇,启动了“互联网+居家养老护理服务”项目,主要通过技术和服务模式创新<sup>[3]</sup>,将高质量的护理服务有效延伸到农村家庭,实现医疗服务的均等化,满足老年人群体的健康服务需求,同时提升护理服务的

效率和质量<sup>[4]</sup>。此措施不仅为当地老年人提供了更为便捷和高效的健康护理选择,也为未来全国范围内的居家护理服务模式创新提供了可行性验证和经验借鉴。

#### 1 研究内容

本研究利用医共体建设,开发并实施“互联网+居家养老护理服务”项目,以提升农村地区居家护理服务的覆盖范围和质量<sup>[5]</sup>。项目的核心是深入了解并满足本区域农村居家养老群体的健康服务需求,同时解决基层护理人员短缺问题,通过增强护理队伍并扩大服务供给,使得居家护理服务得以延伸至偏远农村和家庭。

此外,该项目还致力于构建一个综合的服务平台,通过探索新的管理制度和服务模式来优化护理资源配置,提高服务效率<sup>[6]</sup>。同时,项目强调提升基层护理人员对“互联网+护理服务”的认知,规范居家护理服务流程,确保服务质量与患者安全,从而为未来在更广范围内推广“互联网+医疗服务”奠定坚实基础。

## 2 研究方法

第一阶段:发现问题:查阅文献资料、随机抽样医共体管辖区乡镇,年龄≥60岁的常驻农村老人对居家养老健康服务需求问卷调查、对医共体基层护士进行从事“互联网+护理服务”居家护理工作意愿问卷调查,找出农村居家养老健康需求和影响基层护士参与居家护理意愿的影响因素。

(1)农村居家养老健康服务需求和影响因素主要为:1.与老人经济水平相关,无养老金只靠子女供给或政府救助,无法支付“互联网+护理服务”导致需求低;2.老人优良传统,勤俭节约,非必需的健康护理需求偏低;3.农村中65%的老人使用“老年手机”,对使用“互联网+护理服务”形成制约<sup>[7]</sup>;4.生活能自理的老人,健康服务需求少;5.子女工作忙碌或子女居住城镇,患有慢性病老人希望能借助“互联网+护理服务”得到健康服务指导,但仍担心网上咨询费用;6.患者病情稳定后居家康复,但仍带有胃管、尿管、引流管和外周静脉置入中心静脉导管等,无论患者还是家属希望能居家护理和急救技能指导;7.农村养老机构希望能借助“互联网+护理服务”帮助各类管理护理和急救技能指导。8.将近78%的从未听说过“互联网+护理服务”,只有0.5%的人感受过“互联网+护理服务”。

(2)影响基层护士从事居家护理服务意愿结果为1.有61%护士听说过“互联网+护理服务”,15%的护士加入了“互联网+护理服务”平台,1.5%的护士有过居家护理经历;2.有60-80%的护士对居家护理环境、工作风险、工作压力表示担忧,持不确定态度;3.只有32%护士家属支持从事居家护理服务;4.影响基层护士从事居家护理服务意愿排名显示:排首位是护理技能,其次为沟通能力、交通问题、工作经验、社会支持、护患关系、人员配置、规章制度、国家政策。

第二阶段:组建“互联网+居家养老护理服务”科研小组和工作小组。

1)科研小组由护理部、科教科、医共体办公室成员组成,主要职责为设计科研路线、思考研究方法、对工作小组培训解决问题的策略、定期分析整改、分析整理数据、撰写论文、验收推广<sup>[8]</sup>。

2)工作小组由医共体牵头单位护理部、居家护理技能培训师、牵头单位结对护士长、卫生院护士长、文化宣传办干事组成,主要职责是落实措施培训、服务与质量控制、宣传,定期会议反馈开展运行情况。

3)学习、培训,采用请进来派出去,学习其他省市工作经验,并不断本地化。

第三阶段:科研小组对问卷内容进行分析统计,以问题为导向,根据80/20法则,提出解决策略。

1)在“互联网+护理服务平台”进行人、财、物统一管理:对基层护士进行统一培训、考核、准入、统一配置“互联网+居家养老护理服务”设备与耗材、制订薪酬分配和职称晋升方案、规范居家护理服务行。

2)牵头单位护士长与卫生院护士长结对,帮扶卫生院对应管辖区域的乡村“互联网+居家养老护理服务”工作管理,作为技术后盾支持。

3)“互联网+居家养老护理服务”平台由牵头单位护理部管理,保证服务需求及时应答和一键报警的及时处理,并对护理服务满意度进行回访,实行投诉淘汰机制<sup>[9]</sup>。

4)借助公众号、微信、抖音、乡村广播、签约医生上门慢性病服务时机、在村卫生室张贴“互联网+居家养老护理服务”下单示意图等<sup>[10]</sup>,多途径、多方式宣传“互联网+居家养老护理服务”,提高老百姓知晓度。

5)对工作小组培训上述解决策略。

第四阶段:科研小组成员针对存在问题开展工作并记录,根据实际工作需要解决的问题,与工作小组对接,指派相关人员负责解决,解决不了的进行讨论或请求专家帮助。

第五阶段:中期评价:评价前期工作开展情况,解决了哪些问题,哪些问题未解决或未完全解决,团队之间对接存在什么问题,需要怎样改进等。

第六阶段:总结评估并推广。

## 3 结果

如表1所示:

(1)老年人对居家养老健康服务的知晓率显著提高

实施后知晓率的显著提升从18.5%增加到76.1%,显示了教育和宣传活动的效果。这意味着更多老年人可能会积极寻求和利用居家养老服务,从而提高了整体的健康状况和生活质量。

(2)居家护理服务的覆盖率大幅提升

居家护理服务的覆盖率从22.6%提升到68.9%,这反映了服务可达性的显著增强。这个结果表明,通过

“互联网+护理服务”平台的建设和优化, 服务已经有效地扩展到更多需要的农村和偏远地区。

### (3) 基层护理人员的参与积极性提升

基层护理人员的参与积极性从 45.4% 显著增加到 85.1%, 这指示出护理工作的吸引力和满意度得到改善。这主要与项目中提供的培训、支持和激励机制有关。通过增强护理人员的能力和积极性能够直接影响服务的

质量和效率, 进而提高患者满意度和治疗效果。

### (4) 居家养老健康服务满意度显著增加

满意度从平均 4.2% 大幅上升到 92.3%, 这是一个指示服务质量极大改进的重要指标。高满意度不仅反映了服务质量和效果的提升, 也表明老年人对提供的服务感到满意。此外, 高满意度还可以促进口碑传播, 增加服务的接受度和利用率。

表 1 对比实施前后老年人居家养情况[%]

指标	实施前 (%)	实施后 (%)	t 值	P 值
老年人对居家养老健康服务的知晓率	18.5 ± 5.2	76.1 ± 3.8	11.93	<0.001
居家护理服务的覆盖率	22.6 ± 4.1	68.9 ± 3.5	10.56	<0.001
基层护理人员的参与积极性	45.4 ± 6.9	85.1 ± 2.4	7.32	<0.001
居家养老健康服务满意度	4.2 ± 7.5	92.3 ± 2.1	13.48	<0.001

## 4 讨论

项目将使我们对本区域居家养老的健康服务需求有更清晰的了解, 并提高社区对通过“互联网+方式获取居家养老护理服务”的认知。此外, 通过构建医共体模式下的“互联网+居家养老护理服务”平台, 我们将在牵头的互联网医院基础上, 整合下属卫生院, 扩展服务至乡村地区。项目还将通过专门的培训增强基层护理人员对“互联网+护理服务”的理解和接受度, 从而壮大居家护理服务队伍并提升他们的服务意愿。同时, 通过实施严格的准入和淘汰机制, 我们将规范居家上门护理服务, 确保服务质量与患者安全, 同时统一服务价格并保障护理人员的薪酬。

## 5 小结

本研究结果表明, “互联网+居家养老护理服务”模型在新昌县人民医院的实施显著提高了农村地区老年人对居家养老健康服务的知晓率、居家护理服务的覆盖率、基层护理人员的参与积极性以及服务满意度。这一成功的转变, 突出了技术和服务模式创新在优化健康服务资源配置中的关键作用。传统上, 基层护理人员的培训可能受限于物理位置、时间和教育资源的可用性。互联网平台提供的在线培训和实时支持, 使得护理人员可以在工作中实时获得必要的指导和更新知识, 大大提高了护理质量。通过远程监控和数据分析, 可以对老年人的健康状况进行持续跟踪, 及时调整护理计划和干预措施。此外, 互联网平台的引入不仅提高了基层护理人员的参与积极性, 也为社区居民提供了参与健康管理的途径。通过互联网教育和宣传, 可以增加社区居民对健康知识的理解和自我管理能力。然而, 实施

过程中也暴露了一些问题, 一部分老年人可能对互联网技术感到陌生甚至畏惧, 这限制了服务的有效推广。因此要定制化的用户培训程序、简化的用户界面设计以及通过家庭成员或社区帮助者的支持来引导和教育老年人使用这些技术。然而虽然互联网技术提供了新的服务机会, 但同时也要求基层护理人员快速适应新的工作模式。此外, 在互联网医疗服务中要确保隐私和数据安全。要实施强有力的加密措施、严格的数据访问控制和定期的安全审计。此外, 政策制定者和健康服务提供者应考虑如何结合当地的老年人整体情况来制定更为个性化和符合实际需要的服务策略, 从而更好地服务于大家。

## 参考文献

- [1] 李恒. 让百姓在“家门口”获得更好医疗服务——聚焦紧密型县域医共体建设[J]. 农民文摘, 2024(2):10-11.
- [2] 张冬洁. 县域医共体建设的实践探索与路径优化[J]. 西部学刊, 2023(13):142-145.
- [3] 闫卫军, 张伯维, 李晶. “人口小县”多伦县的县域医共体建设实践[J]. 中国农村卫生, 2024(7).
- [4] 张冬洁. 基于协同治理的县域医共体建设成效分析[J]. 经济与社会发展研究, 2024(8):0221-0223.
- [5] 裘银虹, 徐春芽. 县域医共体背景下基于云和人工智能及 5G 的医防结合慢性病随访管理信息平台的构建[J]. 医药前沿, 2024, 14(1):143-146.
- [6] 翟岩文. 县域医共体建设背景下家庭医生医疗服务供给研究[D]. 山东大学, 2022.

- [7] 赖小兵.联动发展 探索紧密型县域医共体建设[J].人口与健康, 2023(11):45-47.
- [8] He Y, Feng G, Wang C, et al. Nurses' job preferences on the internet plus nursing service program: a discrete choice experiment[J]. BMC nursing, 2024, 23(1): 120.
- [9] 张玉荣,丁新林,罗小玲.紧密型县域医共体建设的高州探索[J].小康, 2023(29):52-57.
- [10] 何雅娟,杜俊.县域医共体内"互联网+护理服务"模式的

构建与实践[J].护士进修杂志, 2022(037-011).

**版权声明:** ©2024 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**OPEN ACCESS**