

开展“互联网+”延续化居家护理服务的平台建设体会

廖嘉玲¹, 郭露¹, 钟达财²

¹前海人寿广州总医院 广东广州

²广州市妇女儿童医疗中心 广东广州

【摘要】目的 为本院及周边有就医需求患者提供优质的延续护理服务, 改善就医体验, 提升患者对医院的认可度。**方法** 在医院微信服务号上建立子系统“延续护理服务”, 设置基础护理 7 项, 专科护理 7 项共 14 项服务项目; 成立院内延续化居家护理服务质量管理委员会并对院内护理人员进行培训并考核通过后进入院内延续护理人才库。线上预约, 线下服务。**结果** 院内“互联网+”延续化居家护理服务平台初步建成并运行, 上门服务 21 单; 患者满意度为 100%, 对医院的认可度 100%, 服务项目均顺利完成, 未发生投诉和不良事件, 未发生护士相关安全问题。**结论** 延续化居家护理服务平台建设不易, 但意义非凡, 不但为行动不便的患者提供了便捷优质的护理服务, 同时能提升患者对医院的认可度。

【关键词】 互联网+ 护理服务; 延续化居家护理服务; 信息平台; 线上预约

【收稿日期】 2023 年 2 月 10 日 **【出刊日期】** 2023 年 4 月 28 日 **【DOI】** 10.12208/j.ijnr.20230187

Experience in the construction of "Internet +" continuous home care service platform

Jialing Liao¹, Lu Guo¹, Dacai Zhong²

¹Guangzhou General Hospital of Foresea Life Insurance, Guangzhou, Guangdong

²Guangzhou Women and Children's Medical Center, Guangzhou, Guangdong

【Abstract】 Objective To provide high-quality continuing nursing services for patients in the hospital and its surrounding areas, improve the medical experience, and enhance the patients' recognition of the hospital. **Methods** Establish a subsystem of "continuing nursing service" on the hospital WeChat service number, set up 7 basic nursing, 7 specialized nursing, a total of 14 service items; establish the hospital continuing home nursing service quality management committee, and enter the hospital continuing nursing talent pool. Online booking, offline service. **Results** The hospital "Internet +" continuous home care service platform was initially built and operated, with 21 door-to-door services; the patient satisfaction was 100%, the recognition of the hospital was 100%, the service items were all completed smoothly, no complaints and adverse events occurred, and no nurse-related safety problems occurred. **Conclusion** It is not easy to build a continuous home care service platform, but it is of great significance. It not only provides convenient and high-quality nursing services for patients with mobility difficulties, but also improves patients' recognition of the hospital.

【Keywords】 Internet + nursing service; Continuation of home care service; Information platform; Online appointment

延续护理是指一系列确保患者在不同健康照顾场所或不同层次健康照顾机构之间转移时所接受的健康服务具有协调性和连续性的护理活动^[1]。“互联网+”延续化居家护理服务是应用互联网技术建立相应平台为患者提供更加便捷的, 从医院延续到家的优质护理服务。国家卫生健康委员会、国家发展和改革委员会等 11 部门于 2018 年 7 月印发《关于促进护理服务业

改革与发展的指导意见》提出, 要大力发展社区和居家护理服务, 建立优质高效的护理服务体系。为了满足人民群众多样化、多层次的健康服务需求, 前海人寿广州总医院作为大型三级综合医院, 从 2021 年 12 月开始筹备“互联网+”延续化居家护理服务平台建设, 把延续护理模块植入至微信公众号内, 可通过手机移动端线上预约服务项目。与此同时, 延续护理人

才队伍也初步建立,把优质护理延续到各家各户,取得初步成效,报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

我院位于广州市增城区石滩镇,是一所集预防、保健、诊疗、科研、教学、康养于一体的民营三级综合医院,设置 40 余个临床科室、84 间门诊诊室、规划病床 1800 张。未建立延续化居家护理服务平台之前,均为患者来院就诊,对出院患者采取电话、微信等进行随访。

1.2 方法

(1) 延续化居家护理服务的构建及运行

①成立延续化居家护理服务管理委员会

由护理部牵头由伤口造口专科护士、静疗专科护士及各个临床科室护士长组成延续化居家护理服务管理委员会(简称委员会),成员共 16 人。负责进行前期项目的筹备、项目的准入、各部门部门协调、人力以及车辆调配与护士培训准入。根据国家政策筛选试进行项目;后勤管理部负责上门服务时车辆的驾驶;信息管理部负责信息系统的建立以及维护,不断优化信息服务平台。

②延续化居家护理服务信息系统的构建及宣传片的制作由委员会依据《居家医疗服务参考项目(试行)》制定线上护理服务项目,根据本地本院实际情况暂订 14 项延续化居家护理服务,其中基础护理服务 7 项,专科护理服务 7 项。延续化居家护理服务系统构建完成后植入本院微信公众号的一级菜单“互联网医院”之下。同时信息管理部门制作宣传视频,上传至医院视频号内宣传。

③护士准入,准入条件:取得《中华人民共和国执业护士证书》,并能在全国护士电子注册系统中查询;至少具备 5 年以上临床护理工作经验;具备护师以上职称;无违反相关法律法规记录及不良执业行为记录;上岗前,须严格进行院内组织的居家护理服务岗前培训,经考核合格者报护理部批准后方可上岗。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本科室取得相应资质的护理人员上门服务,提高护士职业成就感,减少护患陌生感和不信任感^[2]。

④患者来源:目前大部分为曾在院内就诊的患者,来源于住院出院的患者以及门诊患者。临床科室的患者出院前,指导患者及其家属在移动终端预约居家护理服务的方法。对可能需要长期留置胃管、尿管、PICC

维护、伤口换药等患者作为重点讲解对象。

⑤系统管理端:由护理部安排护理人员相对固定的在手机端或电脑端值守,患者或其家属下单后,系统自动提醒值班人员,值班人员打开页面核对订单并致电联系需求者了解病情及具体需求后,开具相应项目,患者手机端付款后,安排护理人员及联系车队根据预约时间进行上门居家护理服务。目前由于平台初步建立,后期订单量上升后,将会安排专职人员值守,确保能实时接收订单信息。

⑥护士居家护理服务流程制定:由委员会制定相应服务流程,确保服务流程的统一以及优质护理服务延续到家。具体流程:护士接到派单通知→与需求者电话联系再次确认服务项目及时间→联系车队预约用车→准备用物并清点出诊箱用物是否齐全→上门服务→开启行动记录仪→与患者或家属签署“居家护理服务知情同意书”→规范操作→健康宣教→拍照留底→家属填写满意度调查→服务结束→护士返院后根据实际情况填写《延续化居家护理患者档案》→归档。

(2) 评价方法

患者评价。居家护理服务结束后,患者或家属填写满意度调查表,对服务内容、服务态度、服务设施、护理技术操作、服务工作效率、健康宣教以及整体评价共七个维度进行 5 级评价,分别是非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意。护士评价。出诊护士到达现场后根据患者的家庭环境、患者情绪、社交及是否有传染性疾病四个维度进行居家护理服务前风险评估,对风险高的患者,不再提供上门服务,确保人身安全及护理安全。

2 结果

2.1 居家护理服务评价

统计 2021 年 12 月试运行阶段至 2022 年 8 月,上门服务 21 单,包括基础护理 14 单,专科护理 7 单。上门服务最多的项目为更换胃管 8 次,更换尿管 6 次, PICC 维护 3 次,压疮换药 4 次。服务最远单程达 28 公里(广州市增城区岳村),最近单程为 2.3 公里(广州市增城区罗岗村)。患者家属对上门居家护理服务的护理人员满意度均为 100%,对医院认可度 100%。患者家属反馈,医院开展延续化居家护理服务是一项便民服务,解决了长期卧床、行动不便的患者就医难的问题。

2.2 居家护理服务质量与安全

居家护理服务共 21 单,均未发生投诉和护理事件,居家护理服务前风险评估均为低风险。护士上

上门服务均顺利完成, 未发生安全问题。

3 讨论

3.1 居家护理服务缺口大

随着人口老龄化加剧、现代生活方式改变, 互联网医疗的需求越来越大, 并且普遍希望享受高质量的医疗护理资源, 尤其是二级、三级医院提供的优质服务^[3]。传统延续护理主要以健康教育手册、图片结合口头指导为主^[4], 作为三级综合医院, 开展“互联网+”延续化居家护理服务, 真正做到患者所需要的把优质护理服务延续到家, 为患者及家属提供了一对一便捷的优质护理服务以及健康指导。目前本院开展的 14 项服务项目, 取得广大患者的认可, 从初步运行情况可见, 所有上门服务项目均能顺利有效的完成。但目前本院“互联网+”延续化居家护理服务平台仍在摸索完善, 所推出的服务项目有待增加。

3.2 规范流程以保障护理服务安全

护理人员在提供上门服务时, 由于所在的环境脱离了医疗机构, 在服务过程中会涉及一系列未知的风险, 因此建立完善的互联网+护理服务平台非常必要^[5-7]。针对性制定居家护理服务流程指引及应急预案, 做到统一化及透明化, 护理人员按照流程指引规范地进行上门居家护理服务^[8-9]。每次上门服务至少保证 2 名人员, 到现场后, 佩戴记录仪, 护理人员核对患者身份信息及订单信息并且与患者签署知情同意书, 进行拍照留底。加强培训、按流程操作、全程监控, 减少护理操作风险, 保障人身安全。

4 小结

“互联网+”延续化居家护理服务平台的建设需要医院及院内各个部门的大力支持。护理部对流程优化及护理人员的规范培训、信息管理部对信息平台载体的建立、功能开发以及后期维护、财务部门对项目费用的监控、后勤管理部门的安全保障、经营管理部服务项目的拓展, 是“互联网+”延续化居家护理服务顺利开展的基础。居家护理服务受到院内住院患者的一致好评, 为出院行动不便的患者提供了便捷优质的护理服务, 避免了患者被来回转运的不适感以及减轻了家属的负担。同时为护理人员提供了另一种实现自我价值的途径, 在锻炼独立处理问题的能力的时候可以增加收入, 提升职业价值感; 对医院而言, 为患

者提供优质的护理服务, 可以提升患者及家属对医院的认可度以及提高社会影响力。后期期待患者在“互联网+护理服务”产生的费用纳入医保报销的问题得到解决, 让更对罹患重疾及行动不便的患者享受到优质护理服务。

参考文献

- [1] Coleman EA. Falling through the cracks: challenges and opportunities for improving transitional care for persons with continuous complex care needs[J]. J Am Geriatr Soc, 2003, 51(4):549-555.
- [2] 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.
- [3] 王其军, 单清, 李杨, 等. “互联网+护理服务”区域一体化建设研究[J]. 江苏卫生事业管理, 2022, 33(9):1224-1247.
- [4] 张学, 范慧慧, 武政华, 等. 线上线下延续护理对自体动静脉内瘘成熟期患者的影响[J]. 护理学杂志, 2022, 37(16):76-79.
- [5] 吕卉, 冯磊, 基于 SARF 理论的“互联网+护理服务”风险控制策略研究[J]. 中国卫生事业管理, 2022, 39(6):477-480.
- [6] 江家欣, 余夏野. 利用志愿服务模式, 助力家庭医生签约——莲上镇妈妈沙龙公益项目介绍. 医师在线, 2018, 8(32):14-15
- [7] 印飞宇, 李铮. 中医护理对心律失常患者心理状况及依从性的影响. 中国中医药现代远程教育, 2020, 18(3):122-124
- [8] 侯聪玲, 王滢革, 程蔓. 延续性家庭康复护理对提高稳定性心绞痛患者自我效能的影响. 山东医学高等专科学校学报, 2020, 42(2):146-148
- [9] 魏婷婷, 李霞, 李国媛, 等. 乳腺癌患者延续护理评价体系的构建及应用[J]. 2019, (1).

版权声明: ©2023 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