

新闻一线
联城

“网约护士”渐入寻常百姓家

知多D

网约护士

“互联网+护理服务”也就是“网约护士”，主要是指符合要求的医疗机构派出在本机构注册（含多机构执业备案）的护士，依托互联网等信息技术，以“线上申请、线下服务”的模式为主，为出院患者或罹患疾病且行动不便等特殊人群提供的护理服务。此举一方面方便了患者，打通护理“最后一公里”，另一方面也解决了许多困扰患者家属的护理难题。

广东“网约护士”试点满三年了。2012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》及试点方案，确定在北京市、天津市、上海市、江苏省、浙江省、广东省6地试点“互联网+护理服务”，广东珠三角九市陆续试水开展“互联网+护理服务”。记者赴多个地市采访了解到，从野蛮生长期曾备受争议的“护士兼职”“滴滴打针”，到试点后纳入正规医疗机构平台规范管理，安全、规范、有保障的上门护理服务，“网约护士”这一新型医疗服务形式正在受到广大患者青睐，为越来越多的患者家庭打通护理服务的“最后一公里”。

“网约护士”如今对于珠海市民来说，已不是个新鲜词——不少市民根据患者的病症在平台选择下单，足不出户便能享受到伤口护理、胃管更换等一系列服务。

“上门护理”是如今老龄化社会的“必需品”。珠海从2019年11月起正式开展“互联网+护理服务”，得到老百姓的认可，截至目前，患者服务满意度达100%。

“网约护士”服务量逐年递增

梅婆婆和家属如今是中山大学附属第五医院（以下简称“中大五院”）神经外科护士长邓丽萍的“铁杆粉丝”。在邓丽萍多次上门服务、宣教后，如今，梅婆婆拔掉了胃管，甚至有人搀扶就可以上床走动。

2019年，中大五院成为珠海市11个“互联网+护理服务”试点单位之一，邓丽萍则成为该院首批23名“网约护士”之一，三年来，她已服务近百名患者。

“我们在向患者提供服务前，会对患者疾病情况、护理需求等进行综合评估，确保护理服务的可及性及安全性，为患者提供‘量身定制’的服务，服务结束后，还会按照相关规定填写护理记录等。”邓丽萍介绍。

记者了解到，截至今年6月30日，珠海全市“互联网+护理服务”人均费用（总费用÷总人次）约336.3元，考虑到交通、人

力、排队挂号等综合成本，对于“刚需”而言，这个价格大部分人可以接受。

当前，珠海全市已开展“互联网+护理服务”的医疗机构数为15家，已取得资质可提供“互联网+护理服务”的护士数为845人，实际开展“互联网+护理服务”项目数为36项。全市“互联网+护理服务”服务总人次（各项目人次数总和）为5965人次，服务人次年逐年爆发式增长。“2020年我们共出诊86次，到了2021年，这个数字变成了486次，而今年到目前为止已经服务患者近500例。”中大五院护理部主任杨小月介绍。

多重保障 确保医患双方安全

“网约护士”的人身安全和服务中可能存在的医疗风险是被广为关注的两个问题。

在2019年国家卫健委正式公布的《关于开展“互联网+护理服务”试点工作的通知》及试点方案中提及，服务项目以需求

量大、医疗风险低、易操作实施的技术为宜。“我们对从业护士、服务对象及相关照顾人员进行电子实名认证，医院也会为护士配置护理工作记录仪，使服务行为全程留痕可追溯，同时配备与医院保安室或当地警务室联动的一键报警装置，保障护士执业安全和人身安全。”中大五院影像医学部、介入医学中心科护士长龚飞介绍，“此外，我们还制定应急处置预案，建立医疗纠纷和风险防范机制，接受社会监督，不仅建立从业护士退出机制，还将服务对象不良行为记入个人诚信档案。”

此外，珠海市卫生健康局相关负责人介绍，由于“互联网+护理服务”为自费项目，部分患者及家属的接受程度不高，而相关的服务费用偏低，护士上门服务的积极性也有待提升。“我们下一步将加强宣传推广，争取将其纳入《珠海经济特区居家养老服务条例（草案）》立法内容，争取医保政策支持，扩大试点范围。”



▲“网约护士”上门给患者检查身体
羊城晚报记者 杨再睿
通讯员 田春阳 摄



▶“网约护士”多为资深护士，经验丰富
羊城晚报记者 文聪 摄

“网约护士”多为资深护士

家住端州区惠和居的93岁邓女士行动不便，要定期更换尿管。邓女士的家人说，以前去一次基本得耗费两个大人半天时间，自从肇庆市第一人民医院“互联网+护理”平台可预约上门护理后，每到护理前一天，家属都会通过平台预约。

肇庆市卫生健康局相关负责人介绍，较高职称和较长工作年限的护士构成了网约护士服务的提供主体，他们能够提供高质量的护理服务，有效提高护理资源的利用率，促进优质护理资源下沉。

“有了‘网约护士’服务，省了我们来回跑医院的长途波折。”家住肇庆市鼎湖区海伦印象汇的周女士表示，两年前，她在广州接受了癌症手术并康复出院，但因长期卧床，需要到医院定期更换尿管，自从选择了“网约护士”服务，就不用再单程近10公里地奔波。

8月31日，记者从肇庆市卫生健康局获悉，目前，肇庆市共有肇庆市第一人民医院、高要区人民医院两家医院开展了网约护士项目。其中，肇庆市第一人民医院2019年12月至今，共有获上门资质护士162名、服务144单，服务满意度达98.8%；高要区人民医院通过U护平台，目前已有注册护士252人、注册客户328人，成功服务1712人次。

多重角色于一身，充分发挥其专业价值，扩展了护理专业工作范畴和工作区域，为护理专业职业化发展提供了一条新路径。”一名登记的网约护士受访时表示。

精准定位患者护理需求

家住端州中源名苑的刘女士感到产后乳房胀痛，家人通过肇庆市第一人民医院“互联网+护理”平台预约了上门催乳服务，订单发出后不到1个小时，肇庆市第一人民医院的两名产科护士就按响了刘女士家的门铃……

为了保证“网约护士”的专业化，除了注册护士严格准入门槛外，平台也会通过评估，对注册患者信息进行再三审核，以确保精准定位患者护理需求。

肇庆市第一人民医院

还标准化“互联网+护理服务”管理制度，护理记录单、操作流程及居家指引，形成《肇庆市第一人民医院“互联网+护理服务”项目管理手册》一本，以保障网约护士能提供标准化服务。

据悉，除了过硬的护理本领外，“网约护士”必须具备较强的沟通能力、应急处理能力和独立操作能力，如果遇到不能预判的情况，与主治医生建立连线，在其指导下护理，规避不必要的风险。工作记录仪确保服务行为全程留痕可追溯，避免医疗纠纷。

拟将慢病监测纳入服务范畴

经过近三年的努力，肇庆市当地在“网约护士”项目上取得了一定成效。目前，肇庆市第一人民医院基于网约护士成功申报

肇庆市科技创新立项2个，上门护士设计出“互联网+护理服务”出诊箱，并获得国家实用新型专利；以基于需求为导向的“互联网+护理服务”模式构建为主题的“护联网”品管圈活动，获得广东省第四届品管圈大赛三等奖。

针对群众关心的收费问题，记者从望月平台获悉，平台上门护理项目收费标准与医疗机构内耗材、护理收费价格一样，再加上交通费、保险费、护士上门服务费来确定整体价格。

肇庆市卫生健康局相关负责人表示，将会同有关医疗机构将继续扩大宣传力度，将扩大服务人群区域及在原有基础上增加服务项目，提高医疗服务品质，将中医护理适宜技术、慢病监测管理纳入上门服务范畴，让更多百姓享受到“网约护士”带来的便捷。

东莞

22家医疗机构试点“网约护士”

家住东莞莞城街道的尹老先生是一位再发脑梗卧床高龄患者，右侧肢体偏瘫，咀嚼困难伴失语，长期留置鼻胃管。他儿子得知东莞市中医院可以提供“互联网+护理服务”后，便主动电话联系医院。东莞市中医院护理部主任卢小芳说：“首次上门时，我们护理部安排了老年专科护士以及吞咽专科护士为尹老先生进行了全面的体检、护理评估以及家居环境评估。

在此后的上门服务中，医院尽量固定同一批从业护士跟进，有压疮等病情变化时，则会组织专科小组讨论个案并确定护理方案，跟进护理效果。”东莞市中医院是东莞市“网约护士”试点医疗机构之一。据东莞市卫生健康局统计，全市开展“互联网+护理服务”的试点单位共22家，其中公立医疗机构有17家，民营医疗机构有5家。截至今年7月25日，22家试点单位护理人员数共941人，实际开展“互联网+护理服务”项目1621项，服务2844人次；服务对象以住院患者出院后的延续护理以及居家慢病患者为主，市场需求很大。

现场监控“有状况”一键报警

开展“网约护士”服务，“安全”是市民关心的问题。东莞市卫生健康局称，东莞要求所有从业护士均具备5年及以上临床护理工作经验、护师及以上技术职称。出诊前会对预约患者进行电话访问进行评估，对不适宜上门护理的患者，将及时告知并退费。每次上门须有2名或以上护士同时前往，出诊时使用护理记录仪，医院监控中心能够实时获取护士操作场景视频及语音，监控系统还有一键报警及定位追踪功能。

东莞的试点医疗机构主要是依托“健康东莞”APP开展“网约护士”服务，东莞东华医院、东莞康华医院、东莞莞城个康医疗护理站使用自主研发的信息服务平台。

300元/次医院称“入不敷出”

在价格方面，东莞综合考虑交通成本、时间成本、信息技术成本、护士劳务技术价位等因素，设立了“互联网上门医疗护理服务”特需服务收费标准，收费标准定为300元/次；基本医疗服务另行收费（按基本医疗服务项目规范收费），并按规定纳入医保支付范围。

执行上述收费标准，不少试点医院均直言“入不敷出”。东莞市人民医院有关

负责人算了一笔账，每次上门护理服务双人出诊，含来回车程总服务时间约2~3小时，目前，该院上门服务费按照东莞市特需医疗服务定价为300元，护士人力成本测算显示，两名护士两小时劳动成本为568元，来回车费平均80元，因此两名护士两小时服务及车费合计648元。“建议将上门服务费适当上调，提高护士出诊积极性。”

建议将特需服务费纳入医保

东莞市中医院、东莞市松山湖中心医院等试点医疗机构表示，对于长期需要服务的群众来说，300元/次的特需服务费难以维系，经济压力较大，建议纳入医保范畴。

“特需服务费没有纳入医保较大程度影响了病患群众的选择意愿，特别是低保困难群众。”莞城个康医疗护理站有关负责人称，卫健部门可加强与医保部门、民政部门的沟通，保障患者医保、养老权益。

东莞市卫生健康局表示，将在总结试点工作经验的基础上，进一步规范运作及管理体系，逐步探索在全市各级各类医院及社区卫生服务中心全面推广开展“网约护士”服务。

肇庆

资深护士担纲 优质护理资源下沉

羊城晚报记者 杨再睿
通讯员 田春阳

大美岭南



详细报道
请扫二维码

栏目统筹/魏琴 文/羊城晚报记者 詹翔 通讯员 陈子楷 高干
信宜市融媒体中心 信宜市摄影家协会供图



金碧辉煌的水景廊桥，双合桥下艺术微坝流水潺潺，桥上人来人往、欢声笑语。

在广东西南部、茂名北部，有座典型的山区市，这里青山伴绿水，绿水映青山。得天独厚的生态环境，为她带来了广阔的发展空间。羊城晚报报《大美岭南》第16站走进茂名信宜，一睹“中国南玉之都”“中国长寿之乡”“中国慈孝文化之乡”的魅力。

钱排，是地处信宜市东部的一个山区镇，以盛产质优味美的“银妃”三华李而闻名全国。当地以丘陵高山为主，一年四季均可观赏到高山云海。

山峦间云雾缭绕，洁白流云

茂名信宜： 云蒸霞蔚 人间仙境

与峰峦叠嶂交相辉映，恰似一幅水墨山水画卷，宛若人间仙境，给人一种“身在此山中，云深不知处”的唯美意境和震撼的视觉感受。

林水相依、林城相依、林村相依、林居相依。站在双合桥，放眼望去，但见漠漠的丽水和莽莽的远山相衔，天上的云霞朵朵，全都倒映在水里。

信宜市自2018年11月起，历时三年，推进了“锦江画廊”“西江画廊”“山水画廊”3条碧道建设，总长约139公里，并以



高山云海 杨丽兰 摄

碧道建设为契机，打造沿线乡村风貌带和特色产业，拉动全域旅游发展。3条市级碧道、19条镇级碧道、400多条村级碧道，成为了一条条乡村振兴发展的富民大道。

锦江河边碧道萦绕，尚文水库白鹭戏水，大田顶上群山滴翠。行走在蜿蜒的乡村碧道上，

全省家政人才江门竞技 百余名选手及教练获奖

羊城晚报讯 记者陈卓栋、周聪，通讯员粤仁宣、张文宝、李伟良报道：8月31日至9月1日，广东省第二届“南粤家政”技能大赛总决赛在江门市举行。最终，来自江门、广州、佛山、珠海、河源、东莞、阳江等地的24名选手分获一、二、三等奖，另有103名选手获得优胜奖。另外，还有3名选手获评“最佳新星奖”，24名教练分获金、银、铜牌教练称号。据了解，符合条件的获奖者将被授予“广东省技术能手”和“广东省五一劳动奖章”。

据介绍，本次大赛从4月份启动，各地市选拔赛共有超过3000名选手参加角逐。其中247名选手脱颖而出进入省级总决赛，围绕育婴员、家政服务员、养老护理员、健康

照护师四大项目展开角逐。省人社厅相关负责人认为，此次大赛获奖选手中既有深耕行业多年的一线工作者，又有高学历的新生力量，更有不输巾帼的男性选手，充分展现了新时代家政技能人才的精湛技术和良好精神风貌。

大赛总决赛闭幕式上，部分五星级“南粤家政”服务人员和五星级家政服务员代表被授予牌匾和荣誉证书。据了解，广东省2022年四星级、五星级“南粤家政”服务人员和企业认定评选结果近日出炉，共认定五星级“南粤家政”服务人员20名、四星级“南粤家政”服务人员23名；五星级“南粤家政”服务企业19家、四星级“南粤家政”服务企业14家。