

“网约护士” 能否告别“一人住院全家奔波”?

■全媒体记者徐丘濂 通讯员刘文琴

随着老龄化加剧和护理需求不断上升,一种名为“网约护士”的服务正在悄然改变人们的生活。专业的护理服务像外卖一样送到家,患者通过手机预约,即可得到专业护士上门提供的打针、抽血、换尿管、换胃管等护理服务,让行动不便的患者无需再为往返医院治疗而奔波。

早在2019年,国家卫健委率先在北京、上海、广东等六个省市开展“互联网+护理服务”的试点工作。自2021年1月起,该服务模式被推广至全国范围。截至2024年5月,全国已有3000余家医疗机构提供7类、60余项网约护理项目。

眼下,“网约护士”这一医路新途发展如何?能否告别“一人住院,全家奔波”?



▲余润婷(左)上门为患儿乔乔进行PICC注射。

◀黄志玲(左)上门指导患者做康复锻炼。

单位供图

患者 “线上便捷下单,解决到医院看病不便难题”

家住广州市海珠区康乐村的王爷爷,在经历了脑出血后,留下偏瘫、语言障碍、吞咽困难等后遗症,需要经常到医院进行康复治疗,但每次的出行却让他老伴钟奶奶头疼不已。

“我俩都是80多岁的人了,老头子行动不方便,我也扶不动他。每次去医院都得让孩子们请假回来,两三个人一起使劲才能把他抬上车。下车也需要有人抬他,防止他重心不稳从车里摔下来。”钟奶奶回忆,有时早上8点起床收拾,10点还没能到医院,这样的治疗一来一回得大半天。

袁爷爷的女儿袁女士也告诉记者,出门一趟老人遭罪,子女也费心费力,“自从使用网约护士服务后,我只需要提

前几天下单,就有专业护士上门一对一进行康复训练,非常方便。”

随着中国步入老龄化社会,医疗资源分配的压力与日俱增。据国家统计局今年1月发布的数据显示,到2024年底,我国60岁及以上的老年人口达3.1亿。这个庞大的群体对医疗护理服务的需求呈现出井喷式增长。而部分80岁以上的“老老人”健康状况更是复杂,护理需求具有复杂性和个性化特征。专业上门护理成为许多老年人长期、持续性的“刚需”。

除了老年群体外,术后康复人群、重症卧床患者、孕产妇等行动不便且需要定期进行医疗护理的人群,都是目标用户群体。

“孩子的抵抗力非常弱,去医院这样

人群密集的场所,更有可能被感染。”叶先生的新生儿患有黄疸,爱人又尚在产后康复中,他选择在某护理平台一键下单“网约护士”。“护士上门时会背着医疗设备,穿着鞋套,按照规范进行护理操作,并仔细告知日常护理的一些注意事项,很好地解决了我们的实际需求,也缓解了我的紧张情绪。”叶先生还给记者算了一笔账,如果家属带病人自行去医院,出行、排队就诊,产生的成本非常高。

记者查看多家提供网约护士上门服务的APP,发现这些APP所开展的护理服务项目涵盖肌肉注射、采血、陪诊、伤口换药、压疮褥疮护理、母婴护理等,能够满足基本护理所需。

护士 “得到患者和家属认可,有很强的获得感”

中山大学孙逸仙纪念医院儿科静脉治疗专科护士余润婷接受采访时,回忆起2021年9月10日她第一次上门为患者提供服务的情形。“患者家属热情地接待我。一踏入患者家中,家属便主动详细介绍病人的情况,并积极配合我,协助病人翻身、注射药物。”余润婷回忆道,服务结束后,客户不仅连声道谢,还贴心地为她准备了水果。

那次接单经历,让余润婷深刻感受到“被需要”和“被理解”的温暖。说话间,余润婷向记者展示了她的“家伙什儿”,硕大的双肩包内有血压计、体温计、血氧仪和不同规格的袖套等医疗设备,还有鞋套、小玩具等等。“这个双肩包里的器材用品,平时就收拾好备着,一接到单,我背着包骑上‘小电驴’就能出发。”

到目前为止,余润婷已为患者提供上门服务69次,其中有30多单来自同一

名患者4岁半的乔乔(化名)。乔乔在2岁时确诊白血病,经历过十数次化疗,因康复需要,医生在其体内置入PICC(经外周静脉置入中心静脉导管),置管后需要每周进行导管维护。如此频繁专业的护理操作挑战着乔乔一家。经医院病房的医护人员介绍,乔乔与上门服务的余润婷结下不解之缘。

据悉,面对巨大的社会需求,多个城市的医院也在积极探索开展“网约护士”服务。据中山大学孙逸仙纪念医院护理部副主任严靖雯介绍,该院自2021年8月开设“网约护士”服务项目以来,医院定期组织开展“网约护士”专项培训、交流活动,培训对象包括来院进修的医护人员。“我们会分享一些特殊案例,讨论如何处理各种突发情况。”严靖雯说。

该院拥有超强实战经验的骨科专科护士黄志玲被委以培训“网约护士”的重

任,多次带领年轻同事及来院进修的医护人员到患者家中开展服务。从接单、上门服务应做的准备工作到对患者进行护理等等,她无私地向大家传授“网约护士”的护理经验。

黄志玲介绍,患者打针、换药等按实际产生的耗材由医院收取相关费用。“护士端设置‘一键求救’设备,如外出遇到危险可联系该部门获得帮助。”

“一般而言,伤口换药、打针需要半个小时,其余时间可以指导患者及家属如何进行康复锻炼。”黄志玲告诉记者,“我所服务的对象均为曾在本院就医的患者。‘网约护士’的任务就是将医院服务延伸至患者家中,避免行动不便的患者奔波之苦。”

“通过医院网络平台接单,利用休息时间上门服务患者。实实在在为患者做事,得到患者家属的认可,有很强的获得感。”黄志玲经常鼓励年轻同事参与其中。

观察

“互联网+护理服务” 如何行稳致远?

当下社会,对于“网约护士”的认知,知道的人少、用的人少、参与的护士也少。其面临的痛点和堵点,既有需求方反映成本比医院高,吐槽“用不起”的现实,也存在高门槛导致平台护士“不够用”的状况。有的供给端要求具备5年以上工作经验和护师以上技术职称才能“入场”。此外,收费标准不统一,如何避免医疗纠纷、如何保障护士和患者人身安全等问题也备受社会关注。

广东省护理学会护理教育委员会副主任委员、广东食品药品职业学院专业带头人崔丽净认为,“网约护士”的出现,不仅解决了很多家庭的实际困难,也为医疗资源的优化配置提供了新思路。她建议,主管部门出台相关法律法规,明确医患双方权责,保障护士的合法权益。完善护士执业的相关行业标准、风险规避制度、医疗事故追责的法律依据等。优化、规范服务流程、收费标准、服务内容,提高服务质量。平台医疗服务价格必须在工商管理、卫生管理等相关部门的监督下制定,这样才能解决各平台价格差异问题。将网约护理服务费用纳入医保报销范畴,降低患者的经济负担,提高服务的普及率。

崔丽净建议,建立“网约护士”平台与医院相结合的一体化服务合作机制,由平台负责人员管理、服务联系、人员派出、医疗服务项目操作等,与医院进行合作,负责平台人员培训、突发情况处理、药品审核、医疗活动开展前的风险评估等。“面对惠及大众的新兴事物,应当加大宣传力度。”崔丽净进一步认为,“网约护士”平台要开通“监管窗口”,与卫生管理部门相关平台进行对接。卫生管理部门通过监管数据(如患者投诉数、满意度情况等),定期对各平台开展审核督导,进行服务质量排名。