



护士节特别策划

聚焦「网约护士」

珠海拱北社区卫生服务中心
“佳医优护”护理站王元超：

“网约护士” 与患者走得更近

策划:全媒体记者部
执行:全媒体记者 黄细英 蓝娟
统筹:黄细英

5月6日,在珠海拱北社区卫生服务中心“佳医优护”护理站办公室,“网约护士”王元超开始了繁忙的工作——查看当天智慧在线实时健康监测平台上各患者的情况,打开电脑查看上门服务的预约订单。当她刚结束预约当日慢性病患者的视频问诊,起身倒杯水的功夫,电脑提醒声与手机震动声同时发出,仔细一看,均来自“家庭护士出诊”的订单信息提醒。

线上与患者沟通 上门提供护理服务

“网约护士”是如何上门服务的?

有着9年多临床护理经验,上门护理服务1年多的王元超告诉记者,护理站通过电话、微信公众号或者网约平台,了解客户相关需求,对病人的病情及家属意愿的真实性进行现场评估,告知相关责任信息和身份信息核实登记等措施,并在双方达成一致的前提下,按轻重缓急等订单情况安排上门服务时间。

预约过“网约护士”的江先生表示,他只需打开“佳医优护”微信公众号,点击菜单页面左下方“家庭护士”一栏,再点击菜单页面中的“家庭护士出诊”,填写相应的信息、付款等,整个操作过程简

单、清晰、便捷。“通过这种方式,我们节省了沟通地址、联系方式等基本信息的成本,省时又省力。”

当天下午3点30时许,王元超为下午4点的出诊服务做准备。她收拾好上门服务包,与家庭医生一同前往患者家中。记者看到,在她的出诊包里,除了有听诊器、血压仪和医用口罩等护理医疗工具外,还有一次性鞋套等。她坦言,在上门服务过程中会遇到服务对象提出的不同要求,比如不踩脏地板,不穿护士工作服,以及洗眼睛等“奇葩”要求。“虽然有些要求让人哭笑不得,但我们能做到的,尽量会去做,不能做到的,只能跟客户好好沟通达成共识。”

与病患走得更近 彼此当成家人

“江奶奶,我们来了!”当天下午4点,记者与王元超一行准时到达珠海海湾,八旬老人江奶奶盈盈地起身迎接。

“江奶奶慢点,我们自己来,您坐,听您女儿说,您前些天因摔跤而住院检查,现在情况怎么样了?”王元超扶着江奶奶柔声问道。

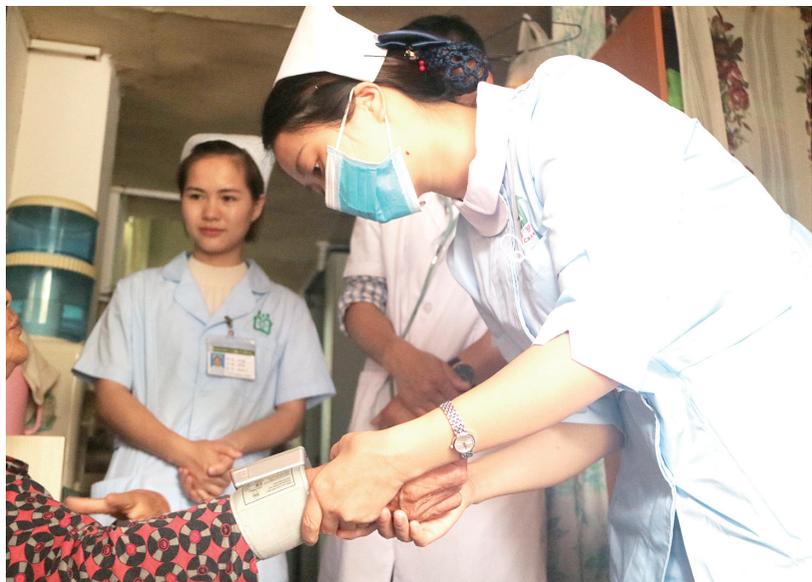
“住院检查了一周,医生说没有大碍,我就赶紧让女儿办出院回来了。”江奶奶说,她特别不喜欢呆在医院,现在有了家庭“网约护士”上门服务,对她的身心都有好处,儿女也可以安心上班,不用老请假往医院跑,一举两得。

上门后,王元超为江奶奶检查身体状况,及时查看她的药是否按时服用,以及是否需要补

充药品。她发现江奶奶的降血压药只剩3日的服用量,立刻安排送药上门的时间。当得知江奶奶因中药冲剂太苦未服用时,她耐心劝导:“江奶奶,良药苦口,吃了药才能好得快一些。”

王元超表示,需要家庭“网约护士”上门服务的以老年人居多,他们往往最缺乏陪伴和关爱。“网约护士”比一般护士与患者走得更近,通常也把彼此当成家人。在尽其所能降低患者生理痛苦的同时,也要注重关爱和呵护他们的心理健康。

该站另一名专职“网约护士”朱飞霞也深有同感,她拿出手机里与被护理对象的合影,对记者说:“因为自己的付出,让患者病痛有所减少甚至康复时,患者就会把我当成家人一样。”



■“网约护士”王元超上门为患者测量血压

蓝娟/摄



延伸阅读

强化监管方能化解“网约护士”风险

近期,全国各地出现了不少网约护士平台,其实是“互联网+护理服务”,即依托互联网等信息技术,通过“线上申请、线下服务”的方式,由护士上门为群众提供护理服务。今年1月,国家卫健委印发《“互联网+护理服务”试点工作方案》,确定在北京、天津、上海、江苏、浙江、广东等6地试点“互联网+护理服务”,对服务提供主体、服务对象、服务项目、相关责任、风险防控等提出要求,旨在保障医疗质量和安全。(据4月29日《人民日报》报道)

“网约护士”是一种新的医护服务方式,对保障老年人健康无疑能够起到一种促进作用。然而,“网约护士”的出现也存在着一些风险。必须对“网约护士”进行事前、事中、事后监管。只有这样,才能将风险降至最低程度。

所谓事前监管就是对参与网约服务的护士进行护理前的监管,不能让一些不具备护理资质的护士上门服务。护士护理需要专门的技能和医学知识,让一些不具备资质的人员参与护理,很容易产生民事纠纷。尤其一些“金牌护士”要名副其实,如果让一些山寨“金牌护士”夹杂其中,护理水准大打折扣,势必对当前的“网约护士”产生负面影响。

事中监管就是对“网约护士”的护理过程进行监管。“网约护士”在护理过程中,个人人身安全是否有保障,“网约护士”有无对护理对象采取一些过激手段,要进行全程跟踪和监管。用药、药械是否安全,是否存在隐患也是需要首要考虑的问题。一些失智失能老人需要的是贴心服务,而在家政服务领域存在着打骂失智失能老人的情况,这种现象必须杜绝。

事后监管就是对“网约护士”后期的网约服务进行监管。“网约护士”在护理过程中态度是否耐心和蔼,有无乱收费等,必须实施有效的监管。让护理对象对“网约护士”的服务进行打分,对严重失职渎职的“网约护士”进行处理。 (李红军)

全国每千人口护士数达到3人

5月8日,国际护士节前夕,国家卫健委在北京召开例行新闻发布会,介绍全国护理工作发展情况。

据介绍,截至2018年年底,全国注册护士总数超过400万,占卫生专业技术人员近50%,每千人口护士数达到3人。这其中,具有大专以上学历的护士近70%,护士专业素质和专科护理服务能力不断提高。

此外,护理服务不断改善,护理专业技术水平持续提升。优质护理服务全覆盖,护理质量持续改进,护理服务明显改善,专业技术水平持续提升。

与此同时,护理院(站)、康复医院等不断完善。截至2018年年底,全国护理院(站)近800余个,康复医院800余个。老年护理从业人员队伍壮大,医疗护理员培训制度正在建立,老年护理服务逐渐由机构内延伸至社区和家庭,得到快速发展。

护理服务模式近年来也不断创新,服务更加多元化。随着大数据、互联网、信息化技术等与护理领域的深度融合,智慧护理、“互联网+护理服务”等新型服务模式不断创新,护理服务供给增加,护理服务更加专业、便捷、多元化,精准对接群众多样化、差异化健康需求。

据了解,国家卫健委下一步将从加强护士队伍建设、加快发展护理服务业、加强老年护理服务、加大宣传倡导力度四方面工作入手,加快发展护理服务。

今后,国家卫健委将科学合理配置护士人力,满足临床工作需求。要坚持以岗位需求为导向,加强护士培训培养,提高护理服务能力。不断完善护士执业管理制度,拓宽护士职业发展路径。

在加快发展护理服务业方面,国家卫健委将开展“互联网+护理服务”试点工作,规范引导“互联网+护理服务”健康发展。通过推动护理领域改革与创新,完善相关体制机制,促进护理服务业持续健康发展。

(张尼)