

“网约护士”护老有所养

回应居家养老人群对专业康复护理服务的庞大需求,我国于2019年在北京等6省市启动“互联网+护理服务”试点工作,探索将护理服务从机构内延伸至社区、家庭,并于次年进一步扩大试点范围。

《瞭望》新闻周刊记者调研发现,“患者不动护士动”这一护理服务模式的创新,有助于满足高龄或失能老年人、康复期患者和终末期患者等行动不便的人群对优质、高效、便捷护理服务的迫切需求。未来,应着眼于增强需方购买力和调动供方积极性,双管齐下更好为居家养老照护赋能。

“患者不动护士动”

“老人感染较严重时,一周要换三次药。我们兄妹轮流请假陪着去医院,楼里没电梯,只能先背下楼,再坐轮椅。”广西壮族自治区南宁市民杨先生说,给患糖尿病足的八旬母亲换药,一度困扰全家。

两年前,杨先生获悉,可通过“南宁云医院”小程序预约上门换药,“可以选择熟悉的护士,方便又安心。”于是预约了南宁市第二人民医院胃肠外科护士长苏锦绣上门服务。

“我们对阿姨的病情相对熟悉,上门服务时会针对性地准备好各类用具和耗材。”苏锦绣说,上门护士通常轻装上阵,“背一个医药箱,方便爬楼。”

有数据显示,我国78%以上的老年人至少患有一种慢性病。在绝大多数老年人选择居家养老的背景下,日益突出的居家护理需求考验护理服务供给水平。

各地开展“互联网+护理服务”惠民生效果明显。国家卫生健康委2023年的数据显示,全国有2000余个医疗机构为行动不便老年人等群众提供7类60余项上门医疗护理项目。在广西,“南宁云医院”平台已接入82家医疗机构6492名护士,以需求量大、安全有效、医疗风险低等为原则,提供伤口换药、造口护理、导管护理、糖尿病足护理等160多项服务。

“患者不动护士动,为护士开辟了院外护理‘新阵地’,但也对护理水平提出更高要求。”广西南宁市第一人民医院创面修复科副主任护师刘丽霞上门护理服务的对象多为压疮患者。她告诉记者,由于上门护理的医疗处置环境各不相同,需要护士兼具专业的评估、应变以及应急处置能力。



左图:“南宁云医院”平台派出护士为患者提供居家护理服务(受访者供图)。

“南宁云医院”要求注册的护士具备5年及以上临床护理工作经验。提供经外周静脉置入中心静脉导管(PICC)维护、造口护理、压力性损伤伤口换药等居家专科护理服务的护士,应取得省级及以上相关专科护士培训合格证证明或具有主管护师及以上技术职称,并在相关专科工作3年以上。

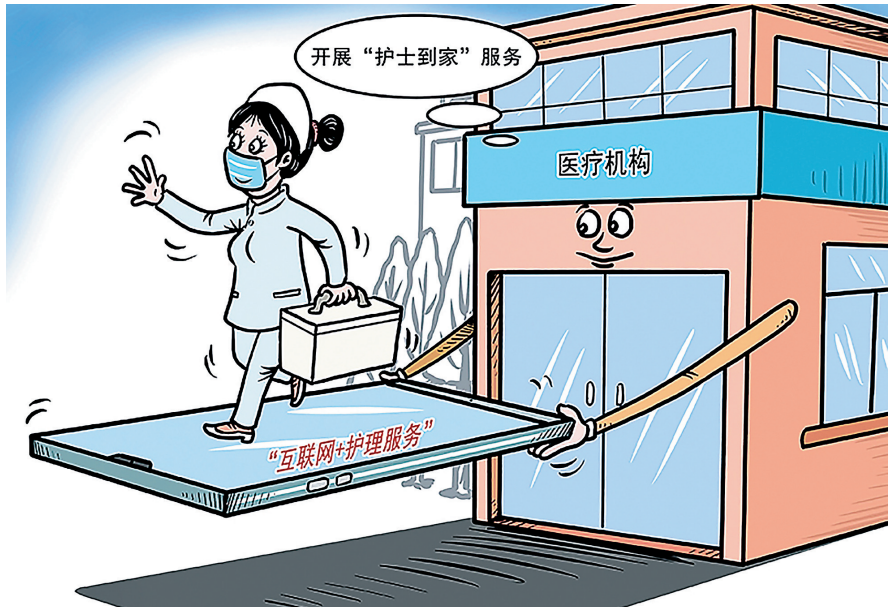
为兼顾上门效率和护理安全,“南宁云医院”平台采用“双模式派单”机制。“南宁云医院”项目运营经理陆昱朵介绍,患者提交护理需求后,对于压疮护理、PICC导管维护等专业性强的项目,平台采用“指派模式”——由平台根据护士的专科资质(如伤口造口专科护士、静脉治疗专科护士)定向派单;对于普通的打针、换药等服务,平台则开放“接单模式”,护士可根据地理位置和时间自主抢单。

整合资源保障供给

全国各地试点开展“互联网+护理服务”,模式不一。有的试点医疗机构自主开发互联网信息技术平台,也有的与具备资质的第三方信息技术平台建立合作机制。

南宁市卫生健康委医政科科长张瓚介绍,立足当地实际情况,南宁市采取统一平台建设、统一运营管理的模式,有效避免各个试点医院独立建设产生的重复投资、资源浪费及监管困难,更好实现全市医疗护理资源的有效整合及服务的标准化。目前,“南宁云医院”平台接入的82家医疗机构中,既包括自治区、市县区医院,还包括卫生院、社区卫生服务中心等基层医疗机构。

据介绍,“南宁云医院”平台



深度对接全民信息平台与数据中台,实现关键数据的无缝流转:全民信息平台提供患者的基础健康档案,包括既往病史、过敏史、疫苗接种记录等核心信息;数据中台则实时同步区域各医院的检查检验结果,一键调阅。

张瓚介绍,南宁市卫生健康委要求平台对服务全流程数据记录进行保存,确保服务全程可查询、可追溯;平台客服收集服务评价,及时反馈、持续提升。

全市统一布局,在宏观层面上理顺了网约护士的服务供给路径,但对作为个体的医疗机构而言,保证上门护理服务质量,考验着管理水平。

“我们还通过绩效、考评等方面的倾斜,鼓励护士积极参与。”南宁市第二人民医院副院长林桦介绍,该医院从“互联网+护理服务”服务覆盖面、质量评价标准、风险监督等方面入手,探索一套标准化工作机制和推进体系。

提质扩面需克服两重困难

记者调研发现,各地试点开展“互联网+护理服务”过程中,大多面临“用的人少、参与的护理人员也少”两重困难。

服务费用是核心难题,涉及定价合理性、支付可及性、成本覆盖等多方面,需从政策引导、市场调节、保障支撑等多维度破解。

目前,各地“互联网+护理服务”的费用基本百元起步,根据地区与项目不同,单次收费数百甚至上千元不等。上门服务费不属于医疗服务,不属于医保支付范围,费用由患者自行承担。

在现实中,糖尿病足换药、压疮护理等老年人的护理服务需要定期、长期进行,累计费用负担不

轻。受访业内人士认为,应结合“互联网+护理服务”新业态的特点和服务形式,建立完善相关医疗服务价格政策和医保支付政策,促进更多群体享受“互联网+”时代的医疗惠民福利。

张瓚介绍,“南宁云医院”平台上线伊始,当地即从服务内容、定价、补贴等方面对重点人群给予充分照顾和政策倾斜。2022年10月起,南宁对6岁以下、65岁以上人群给予60元/次的直接惠民补贴项目,目前已为失能病人、高龄老人、幼儿等提供上门服务近12000人次,累计发放惠民补贴超过61万元。

受访业内人士建议,可探索长期护理保险、商业保险等支付方案以降低个人费用负担。例如,北京通过普惠型商业补充医疗保险面向符合条件的参保人员提供伤口换药、PICC护理等32项上门护理服务。

在降费控费的同时,护理人员的积极性和主动性也有待进一步提高。

记者采访发现,一部分护理人员对在多场景执业存有顾虑,有的担心工作压力较大难以兼顾院内院外,有的认为技术价值和劳动报酬不匹配。

南宁市第四人民医院艾滋病科护士长杜丽群等建议,应在“互联网+护理服务”实践中同步推进护理改革。一方面在“互联网+护理服务”的具体实践中推动护理处方权的试点与落地,为护理人才拓宽执业渠道;另一方面,充分结合护理门诊业务的开展,将部分上门服务作为护理门诊业务的延伸,以提升护士参与的自主性,进而提升其职业认同感。

据《瞭望》新闻周刊