

“到家护理” 打通健康服务“最后一公里”

赵益

随着老年人口增加，“到家护理”服务越来越受到人们关注。手机点一点，护理送到家，便捷又贴心，我市“到家护理”服务从2022年试点以来，逐步进行扩面推广，日益受到市民群众高度欢迎。“到家护理”服务有哪些项目？如何保证护理过程中的规范性？这项服务如何长足发展？笔者对此进行了采访。

手机下单 护理到家

前不久，29岁的王瑶生孩子后在家坐月子时，在凤翔区医院微信公众号预约了“到家护理”服务。经过电话沟通，该院护士上门为孩子做了脐部护理，还给王瑶讲解了饮食、保健方面的知识。

“一些行动不便的患者，如果只是因为换药、拆线来医院，既不方便也费时间，‘到家护理’服务就能很好地解决这个问题。”凤翔区医院护理部主任时宝萍说，“到家护理”服务既方便了患者，也推动了医疗机构医护资源下沉，让规范护理服务走进百姓家中。

“真是太感谢你们了，服务又专业又细致，我们再也不用来回折腾病人了。”近日，凤县医院护理人员为患者提供上门服务后，患者家属杨先生非常满意，连连称赞感谢。据了解，杨先生家住县城惠民家园小区，母亲因脑出血后遗症长期卧床，不能自主进食及排便，需要定期更换胃管及尿管。就在一筹莫展时，家人听说凤县医院开展了“到家护理”服务，随即进行了电话咨询和预约。从这以后，医护人员就成了杨先生家里的常客。

“我们开展‘到家护理’服务已经一年半了。”凤县中医医院副院长马秦蓉说，这项服务开展以来，通过医护人员多跑腿，切实解决了部分群众看病不方便的问题，获得了大家的信任和肯定。

市中心医院护理部干事强涓琴说，他们医院“到家护理”服务也已开展了10个月，目前正在进一步宣传推广。

市卫健委相关负责人介绍，“到家护理”主要提供基础护理、健康评估、伤口护理、管路护理、母婴护理、糖尿病护理、标本采集、康复护理八大类护理服务。我市“到家护理”服务从2022年在各医疗机构试点以来，截至目前已有20家医疗机构相继开展了该项服务，覆盖全市多个县区。服务一般采取“线上下单，线下服务”的运行模式，患者可通过医院微信公众号预约下单。目前全市已在“护理到家”平台注册了894名护士开展此项服务，

累计服务3563人次。同时还有通过的“优小护——医护进家”项目及“一康优护”等平台进行注册开展服务。

“护士上门服务是全流程护理的重要组成部分，也是住院护理的延伸，这项服务可使出院患者享受到连续的医疗护理保健服务，促进患者康复，极大地方便了患者。”市卫健委相关工作人员表示。

资质达标 服务规范

随着人口老龄化程度加深，老年人慢病、失能、半失能以及因罹患疾病导致行动不便的人群不断增多，居家护理已然成为

对接医院管理信息系统，接单护士在授权情况下，可查看患者既往门诊或住院诊疗信息；患者也可通过平台上传诊疗资料，便于护理人员精准掌握患者情况。

杨小英是凤翔区医院消化内科的主管护师，也是该院开展“到家护理”服务的第一批护士之一。完成医院日常的护理工作后，在休息的时候，她会通过“护理到家”平台“抢单”，为有需求的患者上门进行护理服务。杨小英介绍，随着“到家护理”服务被越来越多的患者和家属了解，订单数量也在逐步上升，目前已经完成了10个订单，有3位患者甚至在下单时

效节约了医疗资源，还提高了医疗效率。

鼓励发展 提质扩面

很多群众对上门医疗护理需求日益迫切，如何使“到家护理”服务更好地发挥作用？

“三分治疗，七分护理。”陇县人民医院护理部主任杨琳说，当前“到家护理”服务需求广泛，但服务供给仍有待提升。预约方式的多样化是提升服务覆盖面的关键，患者可以通过出院预约、平台预约、电话预约、微信预约等多种方式，让预约服务更方便。目前来看，部分医院存在人手不足的情况，各医疗机构需要



“到家护理”服务的护士填写外出登记备案表



上门为患者提供服务



为卧床在家的患者更换胃管



下雨天，护士开展“到家护理”服务。



开展护理操作前，护士为患者进行生命体征测量。

刚性需求。除了高龄、失能人群外，康复期行动不便的人、慢病患者、新生儿等也都有到家护理服务的需求，这是我市推出“到家护理”服务的主要原因。

“上门是方便，但是服务过程安全怎么保障？到家护理服务的效果怎么样？护理人员是否专业？……”“到家护理”服务推出后，服务的规范性、安全性等成为大家关注的焦点。

据了解，“到家护理”服务对注册护士资质有严格要求，首先要具备五年以上临床护理工作经验和护师及以上技术职称，经过理论培训、专业技术培训和上门服务规范培训后，通过考核的人员才会被授予“到家护理”上门服务资质。其次对于母婴护理、伤口造口护理等项目，护理人员还需持有省级专科护士资格证，这些都能较好地保证服务过程中的规范性和安全性。

同时，为进一步保证服务质量，部分“护理到家”平台系统还可

会指定她来接单。

笔者了解到，因为这项服务是护士利用业余时间进行的，所以平台有订单了，护士会根据自己的时间来接单。而平台会收取一定的上门服务费，和医院按比例分成，医院再分给上门护理的护士。

“院里要求每次出单都必须两名护士同行，一方面是对服务过程起到监督管理的作用，另一方面是保证护士的人身安全。”杨小英说，每次出单前，她都会提前与患者进行电话沟通，准备好需要的物品上门。入户后，她主要负责提供护理服务，另一名护士全程佩戴护理工作记录仪对过程进行监督，在有需要的时候协助工作。

“到家护理”服务对于患者而言，实现了医院为患者服务“最后一公里”的突破。患者能够享受到更加便捷、快速的专业护理服务，无须再为反复奔波于医院而烦恼，节省了时间和精力。对于医院而言，这项服务不仅有

持续规范上门护士的服务标准，制定奖励措施，不断提高护士的工作热情和积极性，以鼓励更多专业护士加入。同时，也可以将社区医疗机构纳入进来，充实上门护理力量。

“不断提升护理团队的专业素养和完善服务流程很重要。”马秦蓉说，专业的护理技能和丰富的临床经验是保障服务质量的基础。各医疗机构可以通过强化管理职能，不断优化流程，定期组织培训并随同服务团队现场督导服务，确保各项操作规范、安全执行。

在谈到“到家护理”服务的未来发展时，业内相关人士呼吁政府和社会各界给予更多的关注和支持。比如，政府出台相关政策支持服务发展，提供资金补贴，或将上门服务纳入医保报销范围等，不断减轻需求者的经济负担，提升群众就医获得感，从而推动“到家护理”服务持续健康发展。

让更多护理服务“飞”入百姓家

柳玖玖

瘫痪在床不方便去医院怎么办？康复患者居家护理如何保障？随着“到家护理”服务的不断推广，这些困扰群众就医的难题变得不再困难。

病有所医，是群众最基本、最

重要的诉求。而信息化平台的搭建，使医护人员和患者有了良好的对接平台，手机下单，专业护士上门开展服务，既免去了患者和家庭成员来回奔波之苦，又有利于患者的休养和康复，是一项便民利民的举措。

“到家护理”服务的开展，让越来越多的患者从中受益。随着老龄化社会和家庭结构的变化，越来越多的老年人需要专业的上门护理服务，也期盼能不断丰富服务内容，将更多的医疗项目纳入其中。这就

需要各医疗机构强化以患者为中心的服务理念，多听取群众心声，统筹安排医疗资源，尽可能提供更加全面的上门服务。同时要看到，护理工作普遍繁忙，医护人员上门服务来回奔波，这对医院的人员安排会带来一定困扰，也增加了医护人员的工作量。因此，要在广泛调研的基础上，积极探索建立合理的激励机制，提高医院和医护人员的积极性，使他们乐于上门服务。