

# 中卫市“互联网+护理服务”试点工作方案

为有效落实“互联网+护理服务”试点工作，建立全市“互联网+护理服务”平台和服务网络体系，保障护理服务质量和安全，推进我市“互联网+护理服务”健康发展，更好的为群众提供优质、便捷的医疗卫生服务。根据《宁夏回族自治区“互联网+护理服务”试点工作方案》要求，结合我市工作实际，制定本实施方案。

## 一、工作目标

利用1年左右时间开展“互联网+护理服务”试点工作，探索建立符合我市实际的“互联网+护理服务”管理制度、服务模式、服务规范以及运行机制。依托互联网等信息技术，以“线上申请、线下服务”模式为主，为罹患疾病、行动不便的特殊人群提供的护理服务，进一步扩大护理服务供给，增强人民群众就医获得感。

## 二、工作范围

中卫市辖区二级及以上医疗机构，社区卫生服务中心、乡镇卫生院。

## 三、服务对象。

为中卫市辖区内高龄或失能老年人、康复期患者和终末期患者等行动不便的人群及母婴人群，提供机构或居家专项护理、慢病管理、健康教育、中医护理、母婴护理、康复护理、家庭访视

等方面的护理服务（详见附件）。

#### 四、工作内容

**（一）组建“互联网+护理服务”人才库。**建立中卫市“互联网+护理服务”人才库，全市二级及以上医疗机构、社区卫生服务中心、各乡镇卫生院要积极筛选本单位具有5年以上临床护理工作经验和护师及以上技术职称，能够在国家护士电子注册系统中进行查询，在派出医疗机构进行执业注册，且按规定培训取得居家护理资质认证后，由本单位申请加入“互联网+护理服务”人才库，并按照服务项目，护理专长进行分组管理。遴选二级及以上医疗机构具有专家级护士资质，并且临床工作经验丰富的护士组建成疑难会诊护理专家库，承担疑难护理问题的会诊工作。

#### **（二）建立区域网格化服务模式。**

1、**市人民医院。**主要与沙坡头区文昌社区卫生服务中心建立“互联网+护理服务”工作协作片区，统筹管理片区内护理人员调配、服务指导、评估总结等工作。承担本医院出院患者经评估符合进行居家护理条件，且有居家护理需求的患者及沙坡头区文昌镇范围内线上自主预约居家护理的患者。同时，负责文昌社区卫生服务中心及其他片区上转的疑难病例的接收、会诊的工作。

2、**沙坡头区人民医院。**主要与沙坡头区范围内的各乡镇卫生院建立“互联网+护理服务”工作协作片区，统筹管理片区内护理人员调配、服务指导、评估总结等工作。承担本医院出院患者经评估符合进行居家护理条件，且有居家护理需求的患者及沙

坡头区各乡镇范围内的线上自主预约居家护理的患者。同时，负责沙坡头区各乡镇卫生院上转的疑难病例的接收、会诊的工作。负责将本片区内不能处理的疑难病例与市人民医院对接会诊处理或上转市人民医院工作。

**3、市第三人民医院（滨河镇社区卫生服务中心）。**主要承担本医院出院患者经评估符合进行居家护理条件，且有居家护理需求的患者及沙坡头区滨河镇范围内的线上自主预约居家护理的患者。同时，负责将本片区内不能处理的疑难病例与市人民医院对接会诊处理或上转市人民医院工作。

**4、市中医医院。**主要负责整个沙坡头区辖区内的“互联网+护理服务”中医护理人员（包括市人民医院、沙坡头区人民医院、市第三人民医院中医科符合条件的护士）培养调配、服务指导、评估总结等工作。承担本医院出院患者经评估符合进行居家护理条件，且有居家护理需求的患者及沙坡头区范围内的线上自主预约居家中医护理的患者。同时，负责沙坡头区各医疗机构上转的中医护理疑难病例的接受、会诊的工作。负责全市居家中医护理指导、会诊工作。

**5、市妇幼保健院。**主要负责沙坡头区辖区内所有母婴人群“互联网+护理服务”工作。统筹管理片区内妇产、儿科护理人员（包括市人民医院、市中医医院、市第三人民医院、沙坡头区人民医院妇产科、儿科护士）调配、服务指导、评估总结等工作。承担本医院出院患者经评估符合进行居家护理条件，且有居家护

理需求的患者及沙坡头区范围内的线上自主预约需居家护理的母婴患者。同时，负责沙坡头区各医疗机构上转的母婴护理疑难病例的接受、会诊的工作。负责全市居家母婴护理指导、会诊工作。

**（三）建立信息平台。**各级医疗机构统一通过自治区“互联网+医疗”一体化平台开展“互联网+护理服务”，并积极对接院内信息系统，确保患者历史就诊记录、电子健康档案、电子病历等业务信息互联互通。各县（区）卫生健康局、市级医疗机构负责组织收集“互联网+护理服务”人才库人员基础信息，联合系统运营维护人员开通护理人员服务账号，同时根据服务内容，进行相关业务配置，维护各类服务项目、卫生材料、服务范围、服务价格等内容，进行监管备案。

#### **（四）规范服务流程**

**1、平台入驻流程。**一是全市二级及以上医疗机构、社区卫生服务中心、乡镇卫生院向发证机关申请登记家庭病床、巡诊、社区护理、居家护理等服务方式，经审核取得执业许可后均可申请入驻“互联网+护理服务”平台。二是二级及以上医院、社区卫生服务中心、乡镇卫生院具备服务资质后可申请将本单位取得资质认证的护士维护到平台。有违反相关法律法规、不良执业行为记录的护士不得提供“互联网+护理服务”。

#### **2、居家服务流程**

**（1）首诊评估。**各医疗机构提供“互联网+护理服务”前，由医疗机构要对申请者进行首诊，对其疾病情况和健康需求等进

行评估。二级及以上医疗机构患者出院时，护士对患者进行全面评估，必要时由医师参与共同评估，对符合居家护理条件，且有居家护理需求患者开展延续居家护理服务。各社区卫生服务中心、乡镇卫生院出院患者及线上自主预约护理的患者，经所在区域二级以上医疗机构评估，确认符合居家护理条件的患者，方可按照相关规定提供居家护理服务。

**（2）平台审核。**“互联网+护理服务”信息平台接收到有居家护理需求患者申请后，对申请患者基本信息、需求及患者病情等情况进行审核，确定是否开展居家护理服务，如果符合条件，通知相关医疗机构。反之，建议患者到医院就诊。

**（3）任务确认。**各医疗机构“互联网+护理服务”平台接收到任务后，立即由“互联网+护理服务”负责人再次进行患者信息核实及患者病情、护理情况评估，进一步确认该患者是否符合居家护理条件。如果确认不符合条件的，建议到医院就诊。符合条件将派出具备相应资质和技术能力的护士提供相关服务。被派护士按照通知的居家护理服务时间等要求，做好核实及物资准备工作，按照约定时间上门服务。

**（4）签订知情同意书。**被派护士到达患者居住地，要对患者进行现场评估，确认患者是否符合居家护理条件，如有疑问，可向所派单位“互联网+护理服务”组长汇报，并建议患者到医院就诊。如符合居家护理条件，签订知情同意书，明确告知患者服务内容、流程、双方责任和权利以及可能出现的风险等。

**（5）实施护理措施。**被派护士严格按照中卫市“互联网+护理服务”服务项目清单，服务项目专业技术规范及“互联网+护理服务”各项管理制度，实施相关护理措施，确保为患者提供便捷、专业、温馨的居家护理服务。护理措施完成后，据实书写护理文书，规范处置医疗废物，按实际生成费用进行确认收费，并实施现场评估。

**（6）回访评价。**各医疗机构要采取现场回访、信息平台评估等方式，对申请服务患者感受和被派出提供服务的护理人员开展工作情况进行全面回访评价和满意度调查，掌握提供“互联网+护理服务”动态效果、经验、存在问题，及时完善服务环节和进行经验推广，促进“互联网+护理服务”工作有效落实。

**（五）加强认证培训工作。**市、县（区）卫生健康委（局）负责协调宁夏护理学会开展对辖区符合居家护理服务条件护士的培训和资质认证工作。市人民医院负责全市“互联网+护理服务”护士执业安全教育和业务知识技能培训。市中医医院负责做好全市“互联网+护理服务”护士执业安全教育和业务知识技能（中医）培训。各网格区域内的二级及以上医疗机构负责对本网格区域内护理人员的规范培训，提升整体服务水平，认真规范护理人员服务行为，切实保障延伸护理质量和安全，协调解决服务过程中遇到的业务技术难题。市人民医院为全市“互联网+护理服务”工作提供疑难病例会诊、指导技术支撑。

**（六）完善价格和支付机制管理。**各县（区）卫生健康局及

各医疗机构要严格执行本辖区价格主管部门制定的收费政策。根据实际情况，综合考虑交通成本、信息技术成本、技术风险和劳务报酬等因素，协调相关部门建立完善价格和支付保障机制。

## 五、实施步骤

**（一）准备阶段（2021年4月10日前）。**各县（区）卫生健康局及医疗机构根据中卫市卫生健康委“互联网+护理服务”试点工作实施方案、项目清单及自治区卫生健康委制定的服务标准和技术规范要求，结合工作实际，制定下发本辖区（本单位）“互联网+护理服务”试点工作方案，明确目标任务，加大投入力度，协调做好试点工作准备。

**（二）组织实施阶段（2021年4月11日至11月）。**各县（区）卫生健康局及医疗机构根据工作方案，全面开展试点工作。开展“互联网+护理服务”线上操作培训并上线运行，试点过程中认真做好患者诉求、人员派出、服务内容、患者感受及意见建议、费用生成、收费等方面情况的记录，及时研判总结经验，解决存在的问题。

**（三）总结阶段（2021年12月）。**县（区）卫生健康局及各有关医疗机构对“互联网+护理服务”试点工作进行全面总结。于2021年12月6日前上报市卫生健康委医政医改科（502室），迎接自治区卫生健康委对全市试点工作进行评估和验收，并总结推广有益经验。

## 六、工作要求

**（一）加强宣传，提高认识。**各县（区）卫生健康局及各有关医疗机构要采取新闻媒体、微信、微博、发放宣传资料等多种宣传形式，加强对开展“互联网+护理服务”试点工作的宣传，让全市医护人员和辖区群众了解掌握“互联网+护理服务”试点工作内容，充分认识“互联网+护理服务”试点工作的重要意义，要以精准对接人民群众多样化多层次的健康需求、维护群众健康权益和保障医疗安全为出发点和落脚点，引导辖区群众接受和应用“互联网+护理服务”，促进全市“互联网+护理服务”试点工作顺利开展。

**（二）加强领导，有序开展。**各县（区）卫生健康局及各医疗机构要加强对开展“互联网+护理服务”试点工作的领导，主要领导为试点工作第一责任人，要制定落实方案，建立健全管理制度、完善工作措施、细化工作任务、明确责任科室、指定专人负责。建立信息互联互通工作制度和列席会议制度，及时传达相关政策要求和反馈工作中的问题，按照相关要求，开展督查、指导和评估，促进试点工作落实。中宁、海原县卫生健康局参照沙坡头区内各医疗机构人才库及区域网格化服务模式建设等相关工作，建立和完善本辖区“互联网+护理服务”工作机制，有序开展各项工作。

**（三）加强监管，防范风险。**各县（区）卫生健康局及医疗机构要会同有关部门加强对“互联网+护理服务”的监督管理，通过采取管理平台实施监管；为护士配备相应定位追踪系统及设

备、护理工作记录仪、一键报警装置等，使服务行为全程留痕可追溯；为护士购买责任险、医疗意外险和人身意外险等；建立医疗纠纷和风险防范机制；制定应急处置预案，采取有效措施防范和应对“互联网+护理服务”过程中可能存在的风险。有条件的医疗机构可引入专业医疗纠纷律师团队、“公安机构人员犯罪前科识别系统”等，切实保障护患双方合法权益和本辖区试点医疗机构医疗质量和安全。要及时向社会公布开展“互联网+护理服务”试点的医疗机构名单，公布监督电话或其他监督方式，及时受理和处置举报投诉。

**（四）积极探索，及时总结。**各县（区）卫生健康局及有关医疗机构要大胆探索，勇于创新，定期总结“互联网+护理服务”试点工作中的困难、问题和运行经验，及时整改完善防范措施，为进一步扎实推进“互联网+护理服务”工作积累宝贵经验。

附件：

## 中卫市“互联网+护理服务”项目清单

类别	序号	护理项目	项目内涵	人员条件	备注
<b>线上服务项目（正面清单）</b>					
<b>慢病个案管理和健康促进</b>	1	脑卒中康复管理	1、根据评估情况进行日常生活能力、吞咽方式、用药指导、语言康复训练，给予留置胃管、尿管等管道维护； 2、基础疾病如高血压、高血脂、糖尿病等疾病管理； 3、健康教育：再发卒中早期症状的识别。	5年以上临床护理工作经验和护师及以上技术职称	可结合线下服务
	2	慢性心衰自我管理	1、根据评估情况给予活动量及活动方式、饮食及用药指导； 2、指导患者加强自我管理，了解体重、出入量、腹围、血压的变化； 3、健康教育：加重心衰诱因的预防和控制，心衰症状加重的先兆和就医指导； 4、基础疾病管理：如冠心病等。	5年以上临床相关专业/专科护理工作经验和护师及以上技术职称	---
	3	糖尿病管理	1、根据评估情况和血糖管理目标分析患者相关饮食、运动、用药等影响因素，给予针对性指导处理； 2、健康教育：胰岛素注射笔的使用，胰岛素皮下泵及动态血糖监测的护理； 3、糖尿病酮症酸中毒、高渗性昏迷、糖尿病大血管、微血管等急慢性并发症的早期识别。		---
	4	慢性阻塞性肺病	1、评估患者体温、脉率、呼吸频率、血压、SP02、咳嗽情况、排痰能力、痰液性质、呼吸困难程度等； 2、指导合适的排痰技术，进行用氧安全和制氧机清洁维护的指导，指导用药、营养、日常活动及呼吸功能锻炼； 3、健康教育：指导加重疾病诱因的控制及出现呼吸衰竭等并发症时的应急处置与就医； 4、指导患者自我管理并记录自我管理日记。		可结合线下服务
	5	高血压管理	1、根据评估情况进行生活方式、活动、饮食及用药指导； 2、基础性疾病管理，如冠心病、高血脂、糖尿病等； 3、指导识别高血压相关的急性疾病先兆与及时就医； 4、指导患者自我管理并记录自我管理日记。	5年以上临床相关专业/专科护理工作经验和护师及以上技术职称，经过上岗前专业培训。	---

	6	压力性损伤预防	对存在压力性损伤发生风险的患者采取预防措施，包括指导翻身、支撑面减压、皮肤保护等，为患者及照顾者提供压力性损伤护理的健康指导。	5年以上临床护理工作经验和护师及以上技术职称	可结合线下服务
<b>线下服务项目（正面清单）</b>					
常见临床护理	7	生命体征测量	为患者测量体温、脉搏、呼吸、血压、血氧饱和度。	5年以上临床护理工作经验和护师及以上技术职称	---
	8	留置/更换导尿管	遵医嘱留置导尿管，更换导尿管及引流袋，指导患者及照顾者会阴护理，保持尿道口清洁。		---
	9	物理降温	根据患者病情采取物理降温措施，包括冰袋、冰帽、降温贴、酒精擦浴、温水擦浴等。		---
	10	雾化吸入	遵医嘱通过雾化装置将药液形成雾状由呼吸道吸入。		需雾化装置
	11	皮下注射	遵医嘱将药物准确注入皮下组织。常用注射部位为上臂、腹部及股外侧。		仅限胰岛素
	12	氧气吸入	遵医嘱通过鼻氧管、鼻塞、面罩等方法给予患者吸入氧气，做好健康教育及心理护理。		需氧气装置
	13	灌肠	遵医嘱将灌肠液经肛门灌入肠道，用于软化粪块、解除便秘，为患者及照顾者提供排便指导。		---
	14	鼻饲	遵医嘱留置或更换鼻胃管，经鼻胃/肠管给予肠内营养，注入药物和水，为患者及照顾者提供鼻饲指导。		---
	15	血糖监测	测量指末梢血糖，给予血糖管理相关的健康教育。		---
	16	无创呼吸机管理	1、指导正确、舒适的佩戴呼吸机面罩，预防面部压疮； 2、湿化装置的消毒、清洁； 3、指导使用要点； 4、预防无创呼吸机各种并发症。	5年以上临床相	需要呼吸机装置包括吸痰及物理排痰（需吸引装置）
	17	造瘘管护理	1、管道的评估； 2、造瘘管的冲管； 3、造瘘口周围皮肤的护理及管道的固定； 4、固定贴膜的更换； 5、胃/空肠造瘘管内给予肠内营养； 6、健康教育。		

专科/ 专项护理	18	引流管护理	1、管道固定; 2、管道及引流液的评估; 3、引流管周围皮肤的护理与更换敷料; 4、更换引流袋/引流球/引流瓶等; 5、健康教育。	相关专业/ 专科护理工作经验和护师及以上技术职称	---
	19	伤口护理	各种急慢性伤口及失禁性皮炎的评估、伤口处理及健康教育。		---
	20	普通造口护理	对回肠、结肠造口、泌尿造口病人进行局部和全身情况评估, 选择造口产品, 造口 ARC 更换, 必要时行结肠造口灌洗, 为患者及照顾者提供相关知识和技能指导。	专科护士	---
	21	PICC /植入式输液港 (PORT) 维护	经外周静脉置入中心静脉导管 (PICC) /植入式静脉输液港 (PORT) 留置期间的导管维护, 对患者及照顾者进行日常管理维护指导。	5 年以上临床护理工作经验和护师及以上技术职称	---

	22	居家产后护理	1、产后: 产妇生命体征监测, 子宫复旧、恶露情况评估、哺乳期营养、科学坐月子; 2、子宫、膀胱理疗、盆底肌功能训练等康复指导; 3、乳腺疏通、催乳、手法按摩等指导; 4、重度乳胀、乳头凹陷、乳头错觉、含接困难等专案管理指导。	5 年以上临床护理工作经验和护师及以上技术职称, 具有产科/儿科病房工作经验	---
	23	居家婴儿护理	1、母婴家庭护理技能: 婴儿沐浴、皮肤、脐部、臀部护理指导; 2、早产儿居家母乳喂养指导; 3、黄疸监测。		---
中医护理	24	穴位敷贴技术	遵医嘱将药物制成一定剂型, 敷贴到人体穴位, 通过刺激穴位, 以达到舒筋活络、祛瘀生新、消肿止痛、清热解毒、排毒排脓作用的一种外治法。操作后对患者及家属做好穴位贴敷相关护理及健康教育指导。		---
	25	耳穴贴压技术	遵医嘱将王不留行籽、莱菔籽等丸状物贴压于耳郭上穴位, 用手指按压, 刺激耳郭上的穴位或反应点, 通过经络传导, 达到防治疾病的一种操作方法。操作后对患者及家属做好耳穴贴压相关护理及健康教育指导。		---

	26	中药热熨敷技术	遵医嘱将加热好的中药药包，在人体局部或一定穴位上适时来回移动或回旋运转，利用热力和药物的作用，达到温经通络、活血行气、散热止痛、祛瘀消肿等目的一种外治法。操作后对患者及家属做好中药热熨相关护理及健康教育指导。	5 年以上临床相关专业/ 专科护理工作经验和护师及以上技术职称	---
	27	刮痧技术	在中医经络腧穴理论指导下，遵医嘱应用边缘钝滑的器具，蘸上刮痧油、水或润滑剂等介质，在体表一定部位皮肤反复刮动，使局部出现痧斑或痧痕，从而达到疏通腠理、调畅气血、逐邪外出目的的一种技术。操作后对患者及家属做好刮痧相关护理及健康教育指导。		---
中医护理	28	中药灌肠技术	遵医嘱将中药药液从肛门灌入或者结肠，使药液药液保留在肠道内，通过肠粘膜的吸收达到清热解毒、软坚散结、泄浊排毒、活血化瘀的功效。操作后对患者及家属做好中药灌肠相关护理及健康教育指导。		---
	29	拔罐技术	在中医经络腧穴理论指导下，遵医嘱应用火罐通过使用罐内的负压作用于人体表面相应的腧穴，从而达到通经活络、行气活血、消肿止痛、祛风散寒的功效。操作后对患者及家属做好拔罐相关护理及健康教育指导。包括药物罐、游走罐。	---	
	30	艾灸技术	遵医嘱将点燃的艾条置于选定的穴位或病痛部位上，通过艾的温热和药力作用刺激穴位或病痛部位，达到温经散寒、行气通络、扶阳固脱、预防保健、增强抵抗力的功效。操作后对患者及家属做好艾灸相关护理及健康教育指导。包括督灸、隔物灸发。	---	
<b>线上、线下同步开展服务项目（正面清单）</b>					
康复护理	31	关节功能恢复指导	给予肩关节、肘关节、腕关节、髋关节、膝关节、踝关节的功能恢复指导。	5 年以上临床或康复相关专业/专科护理工作经验和护师及以上技术职称	---
	32	呼吸功能锻炼指导	指导患者进行缩唇呼吸、腹式呼吸、呼吸操和有效咳嗽。		----
	33	肌肉功能训练指导	运用多种方式（含手法与仪器），强化核心肌群训练，提高肌肉的运动能力。		---
康复护理	34	体位转移技术	1、指导居家患者及照顾者发挥卧床患者现有的能力进行床上移动，提高患者自身或在他人辅助下完成体位变换最基本的锻炼方法； 2、指导轴线翻身； 3、指导脊柱术后患者正确上下床。	5 年以上临床或康复相关专业/专科护理工作经验和护师及以上技术职称	---
	35	康复辅助器具使用指导	1、指导患者轮椅、拐杖、助行器等辅助器具的使用； 2、指导骨科支具的佩戴及专科康复辅助器具的使用等。		---
	36	清洁间歇性导尿	在清洁条件下将尿管经尿道插入膀胱，排空尿液。		---
	37	自理能力训练指导	给予患者生活自理能力训练，包括 <sup>14</sup> 个人卫生、进食、排便、穿衣等。		---

负面清单

1	输液治疗相关操作：静脉输液（血）、静脉注射、血管通路置入。
2	涉及含有精神药品、医疗毒性药品、放射性药品等特殊管理药品的操作项目。
3	吸痰护理：非人工气道吸痰。
4	动脉采血。