

穿梭街巷,将温情送给居家患者

“网约护士”:激活专业护理“最后一公里”

上午9点,江门市中心医院护士周婉仪背着护理包走出医院大门,3公里外,92岁的温伯正等着她更换尿管。这是江门“互联网+护理服务”项目运行6年来的寻常一幕:护士们穿梭在城市街巷,把医院的专业护理送到卧床老人、失能患者的床头。从新生儿喂养到为失能老人更换胃管、尿管甚至重症护理,一些原本只能在医院完成的操作,如今正被“网约护士”带入寻常百姓家。

自2019年起,江门作为广东省九大试点城市之一,率先开展“互联网+护理服务”项目,旨在解决出院患者、老年人、孕产妇、残疾人等行动不便群体的居家护理难题。6年来,这项服务如何改变患者的生活?又面临哪些挑战?记者深入走访江门多家医院,记录下这些温暖而曲折的故事。

文/图 江门日报记者 何雯意
通讯员/陈君 陈招焕 黎歆
邓雪梅 温颖

→江门市中心医院护士到病人家属进行健康宣传。



A 从诊室到家门,护理服务送到床头

“温伯,今天有没有哪里觉得不舒服?”上午9点半,周婉仪准时敲开温伯家的门,熟练地掏出血压计和评估表。老人因脑梗后遗症和泌尿系疾病长期卧床,每月更换尿管曾是全家的难题——女儿彤姐(化名)要请假,雇人,往返医院的颠簸更让老人痛苦。“如果没有护士上门进行护理,我们都不知道怎么办!去年住院时听说能预约护士上门,我第一时间就预约了,真的帮了我们大忙!”彤姐说。

操作之前,周婉仪全面评估患者情况,让家属签下同意书后便开始操作。只见她为老人消毒、拔管、置入新尿管,动作轻柔。其间她不停安抚:“会有一点点痛,忍一下,马上就好。”操作结束后又蹲在彤姐身边,手把手教她观察尿液颜色、更

换引流袋,连煲汤的细节都反复叮嘱。待她背着护理包返回医院,时针刚过11点。

这是周婉仪第18次上门为温伯更换尿管,也是温伯成为江门市中心医院“互联网+护理服务”用户的第18个月。本次服务过后,她们已经提前约定了下次见面的时间。“以前去医院要折腾大半天,现在1个小时就解决了,我们都已经成为朋友了。”彤姐的感慨,道出了多个家庭的心声。

这样的案例,在江门医院的“互联网+护理服务”记录里并不少见。线上预约,线下服务,这让很多需要居家护理的患者得到了实惠。2019年,国家卫生健康委便开展了“互联网+护理服务”试点工作。作为广东省九大试点城市之一,江门迅速响应,如今,江门市中

心医院、江门市人民医院、江门市五邑中医院、江门市妇幼保健院等医疗机构都在开展该项目,组建专业护士团队,让护理服务走出医院诊室,走进社区民居、乡镇街巷。

作为首批试点单位,江门市中心医院从最初一年寥寥数单,到总服务量近1000例;江门市人民医院2024年服务量翻倍增长,今年月均服务量达60例——数据背后,是失能老人、产后妈妈、慢性病患者的需求被看见,是护士们用脚步丈量的医疗温情。

江门市护理学会会长黄静表示,江门“互联网+护理服务”数量逐年增长,越来越多医疗机构相继开展该项服务,这说明群众需求在释放,服务被越来越多人接受。

B 不仅仅是护理,更是对尊严的守护

“这不是简单的‘换管换药’,是给那些‘阳光照不到的角落’送去温暖。”黄静表示,“互联网+护理服务”的出现,不仅填补了医疗服务的空白,更是对患者尊严的守护。

根据江门市民政局相关统计,截至2024年,江门市户籍60周岁及以上人口超99万人,占全市户籍总人口比例超24%。高龄老人、慢病人口和失能老人的数量攀升,对居家护理提出新需求。

推开市民钟女士家的窗户,能清晰看到江门市人民医院的楼宇,但这600米的距离,曾是她和母亲难以跨越的“天堑”。钟女士的母亲因长期卧床压迫反足,还需定期更换尿管、胃管,“以前推老人去医院,像闯关打怪兽”:绞尽脑汁把老人从楼梯抬下,到医院后,挂号、问诊、换药,每一步都极其艰难,老人常因折腾加重不适。当江门市人民医院护士黄娟到达家中为母亲换药时,钟女士感觉“天都亮了”。

“互联网+护理服务”项目的主要服务对象中,失能老人占多数。“给失能老人找‘网约护士’,最主要的是不用抬、不用等,在家就能享受专业护理。”江门市护理学会副会长、江门市护理质控中心副主任唐欣慧说,对失能老人家庭来说,“网约护士”的好处显而易见:不用叫救护车,不用家属请假、不用排队等候,1小时左右就能解决问题。“一位失能老人到医院换尿管,全程至少3小时,‘网约护士’上门,1小时左右

就搞定,还能额外指导护理。”唐欣慧记得,有一次,服务对象就在医院马路对面,“家属说‘不是不想去医院,是老人实在走不动’,这句话让我们更明白这项服务的意义。”

服务的温度,更藏在超越技术操作的细节里。70岁的蓝阿姨长期卧床,全身多发压疮,最大创面如碗口大小,深至骨髓,时有异味,痛苦难耐。江门市中心医院伤口造口护理专科小组组长黄锦萍团队每周上门2—3次,不仅轻柔细致地为蓝阿姨清洗伤口、清除坏死组织,还耐心教会家属翻身技巧、居家护理和营养饮食,持续1年半,老人的伤口渐愈,家属感动不已,特意发来感谢信致谢。黄锦萍说,她们提供的不仅是技术操作,更是充满关怀的居家护理教育和心理支持,温暖人心。江门市妇幼保健院的母婴护理服务也体现了这一特点。项目负责人关惠慈介绍:“产妇出院后不会给孩子洗澡,或者出现乳汁淤积、哺乳困难,我们上门不仅解决当前问题,还要教会家属正确的护理方法。”

危急时刻的“救命服务”。江门市中心医院神经外科护士长胡惠贤曾在准备下班时,接到求助电话:“求求你们来一趟,我爸的胃管掉了,已经一天没吃东西了!”这位女士的父亲是脑出血术后患者,带着胃管、尿管和气管切开管出院。当天下午,老人不慎将胃管拔出,这意味着老人无法进食,家属着急得团团转。因已过了下班时间,无法在平台下单,家属辗转

找到科室电话。到了目的地,狭窄的小巷里无法通行小车,家属只能骑着电动车在巷口接她们。昏暗的房间里,老人嘴唇干裂,家属在一旁抹泪。胡惠贤和同事迅速评估、置管,当流食通过胃管缓缓进入,老人的喉咙轻轻动了一下,家属激动得哭出声:“终于能吃东西了!”忙到晚上9点多,胡惠贤才回到家中。

“网约护士”逐渐被患者接受,不仅在于解决了实际问题,更在于它传递的温情——护士们不仅是“医疗服务者”,更是“陪伴者”,用细节守护着患者的尊严。作为江门市人民医院护理部主任,唐欣慧还曾与其他护士一起为一位贫困家庭的精神障碍患者进行护理。“30多岁的女士,因长期穿紧身内衣导致皮肤溃烂,却拒绝任何人触碰。她妈妈咬着牙拿出380元下了单,第一次上门时,我们很担心她不配合,没想到她看到我们后很安静。”唐欣慧说,她们一边哄患者,一边清创换药,“患者的家庭环境实在太困难了,后来我们免费上门几次,每次去还带上早餐,并帮他们丢垃圾……”最后,在大家的劝说下,患者被送到专科医院。“患者的妈妈特意来感谢我们,说‘你们让她感受到了尊重’。”唐欣慧说。

这些案例,勾勒出江门“互联网+护理服务”的温情底色——它不仅是一项医疗服务,更像是一座连接医院与家庭的“桥梁”,让专业护理有了温度,也让困境中的家庭看到了希望。

★记者手记

让优质护理照进现实

江门“互联网+护理服务”项目尽管仍面临费用、平台、安全等瓶颈问题,但不可否认的是,“网约护士”已成为江门医疗服务的重要补充,“互联网+护理服务”不只是“锦上添花”的服务,而是很多家庭的“刚需”——它让失能老人不用再“被抬着去医院”,让新手妈妈不用再“抱着宝宝跑门诊”,让慢性病患者不用再“频繁住院折腾”——“互联网+护理服务”就像一束光,照亮了那些行动不便患者的居家生活,也让护士

的专业价值有了新的体现。

这场关于“互联网+护理服务”的探索,不仅是医疗服务模式的创新,更是对老龄化社会“如何让老人有尊严地老去”的回应。它需要温度,也需要智慧;需要理想,也需要现实的支撑。未来,随着医保的纳入、平台的统一、护士保障的加强,相信江门的“网约护士”会走得更远,照亮更多居家角落。希望未来能有更多人知道它、选择它、受益于它,让医疗温情真正走进千家万户。

他山之石

深圳宝安打通上门护理补贴通道

在深圳市宝安区,依托互联网、物联网、云计算、人工智能等信息技术,“互联网+护理服务”借助“宝安e护到家”平台,服务从1家医院扩展至全区9家公立医院及下属222家社康机构内,实现服务范围全区全域覆盖,服务需求即时响应。截至2025年4月,该平台已注册高年资护士1166名,包含50多个专业的396名专科护士,近1年为超过1万人次提供上门护理服务。目前,该平台可提供14大类、64项上门护理服务,包括母婴护理、中医护理、伤口造口护理、检查检验、安宁疗护等。

同时,宝安区卫健局联合民政、残联等部门打通费用补贴通道,享受民政补贴消费券的老人可直接用券支付相关费用;享受残联补贴的残疾患者在定点医院首次登记后,可在补贴额度内接受上门康复服务。深圳户籍失能、失智、严重慢性病、行动不便等建立家庭病床的患者,报销比例可达90%以上。

小贴士

如何预约“网约护士”?

有护理需求的市民可以通过相关医院的服务号或小程序预约服务。服务内容包括基础护理项目、常用医疗护理服务项目、常用中医护理服务项目等多个护理项目。以江门市五邑中医院预约服务为例,进入“江门市五邑中医院服务号”后,找到“更多应用”,选择“互联网护理”即可快速预约。

温情背后的“成长烦恼”

“互联网+护理服务”项目推广至今6年,群众对护士上门服务的需求是旺盛的,但多位护士坦言,相较于群众的需求,项目服务数量不算特别多,这是为什么呢?

费用负担是最突出的难题。据了解,护士每次上门服务的收费,除了耗材和医疗服务费,还要收取上门服务费。按有关规定,“互联网+护理服务”属于医疗机构自主收费的项目。每家医院的上门服务费均不同,上门服务费需要患者自费。每次300元至400元左右,这对普通家庭来说是不小的压力。

“时间挤压”也让护士们感到疲惫。江门的“网约护士”均需利用休息时间上门,多位护士表示,科室人手紧张,上班时抽不开身,只能利用自己的休息时间。江门市中心医院护理部延续护理小组负责人黄碧云表示,该院可提供上门服务的注册护士基本都是科室骨干,至少有5年的工作经验。上门服务过程中随时可能遇到各种突发状况,护士必须能够在现场进行专业处理。多位护士表示,这往往是护士出于职业的责任感,使命感才去做这个工作,牺牲休息时间帮助有需要的人。

安全与负担同样不容忽视。虽然多数医院为护士配备了记录仪并购买责任险,但路上的风险、家庭环境差异、患者情况的未知以及医疗的突发风险等,都让上门护理不可预测的危险性增加。

医疗信息不互通,也让信任有了壁垒。记者了解到,目前各医院系统“各自为战”,病历信息并不互通。有护士曾因反复询问病史遭家属抵触:“你问这么多干什么?”多位护士坦言,没有病历参考,详细问诊是为了安全,可患者很难理解。不少医院在推广这项服务时更多把它视为住院服务的延续服务,接单时会优先选择在本院有住院记录的患者。

D 让“叫好”的服务真正惠民

如何让“互联网+护理服务”从“小众受益”走向“大众覆盖”?采访中,业内人士、患者家属和专家共同勾勒出破局路径。

加强护士培训,完善风险防控机制。护士是“互联网+护理服务”的核心,让护士“敢上门、愿上门”至关重要。目前对护士的培训多是医院内部,需要强化服务规范性。“上门服务对护士的要求更高,不仅要会专业操作,还要懂应急处理、沟通技巧。”唐欣慧建议,要强化服务规范性,建立统一的服务标准,提升护士积极性,并引入第三方责任险,明确意外事件责任划分,让护士和患者都放心。

建立全市统一的信息化服务平台是关键。“没有统一的信息化平台保障,会影响各医院开展上门护理服务的积极性和成效,也增加了群众线上申请的难度。”黄静建议,搭建全市统一的“互联网+护理服务”信息平台,完善保险、出车、服务追踪、一键报警等安全保障服务。“患者不管在哪家医院住院,平台上都能查到病历,护士评估更准确,还能根据患者位置,分配最近的医院护士。”黄静说。

衔接医保与商业保险,减轻患者负担是核心。“如果能纳入医保,我肯定会经常预约上门服务。”患者家属王女士的话,代表了很多患者的心声。黄静建议,参考深圳、广州经验,江门可优先将“互联网+护理”的高频服务(如伤口换药、尿管/胃管更换、糖尿病足护理)纳入医保,降低患者自付比例。唐欣慧也认为,纳入医保能形成“双赢”:“患者负担轻了,订单量会增加,护士的积极性也能提高。”

令人欣喜的是,记者从江门市医保局获悉,目前该局正在按省部署积极稳妥推进长期护理险建制工作。“尽快将‘互联网+护理服务’纳入医保报销,是患者与从业者共同的呼声。”黄静表示。

扩大宣传与基层联动,填补服务空白则是延伸。在宣传上,医院可联合社区、养老机构设展台、发传单,针对老年人推出“代预约”功能——“子女在外地也能帮父母下单”;在基层,政府可培训基层医疗机构的护士,提供平台支持,让基层机构也能更好地开展服务。

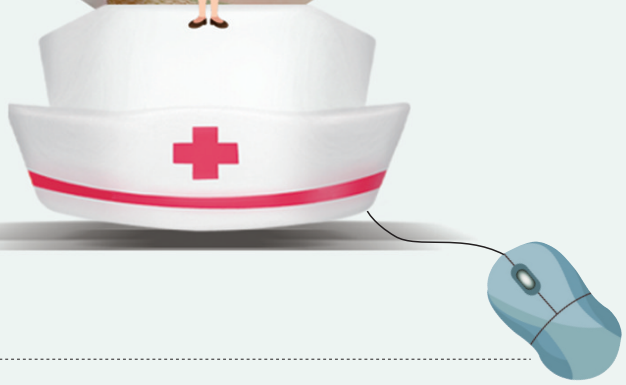


老人为江门市人民医院护士的上门护理服务点赞。



江门五邑中医院护士为老人送去温情服务。

→江门市妇幼保健院护士为新生儿进行护理。



江门市中心医院护士为居家患者提供上门护理服务。