

在人们的传统印象里, 打针、换药等一系列护理服务必须到医院才行。如今, 只需在手机上轻轻一点, 沧州市中心医院和人民医院的护士就能上门为患者提供专业的护理服务——

手机一点 护士到家

本报通讯员 邢燕 刘斯 本报记者 吴艳 摄影报道

8月22日中午12点, 沧州市人民医院本部院区神经外科护士于志涛匆匆吃过午饭, 跑到护士站取出一个白色的“行李箱”。“行李箱”里有为患者服务所需要的医疗耗材。他要迅速赶往运河区花园小区, 上门为一位患者更换尿管。

今年37岁的于志涛从事护理工作已有14年。2021年5月11日, 沧州“互联网+护理服务”试点暨延伸护理服务中心在沧州市人民医院正式启动。有着丰富工作经验的于志涛, 成为了提供此项服务的首批网约护士之一。

上门护士为老人更换尿管

网约护士也就是人们常说的“上门护士”, 一样的工作性质, 不一样的是工作地点由医院转到了患者家中。为了不影响正常工作, 网约护士的订单都是护理人员利用休息时间完成的。

73岁的刘老先生是于志涛此次上门服务的患者。半年前, 刘老先生因脑梗入院。出院后, 他需要留置尿管, 每月更换一次。

对于家人来说, 刘老先生每次换尿管都是一件大事。去医院更换尿管这天, 要由两位家人陪同, 还要拨打120, 让救护车来接诊。

由于救护车只接诊, 更换尿管后, 家人要再雇一辆可以放置担架的私家车将刘老先生送回家。自从知道有了网约护士, 刘老先生的家人就选择了这项服务。

“其实, 更换尿管只需要几分钟的时间。但我们带老人去一次医院, 整个就诊过程却要花上几个小时。”刘老先生的儿子感慨地说, “我们每月都要请假陪老人去医院, 搭钱搭人不说, 老人折腾这一趟也受罪。医院的护士上门服务对我们这样的家庭帮助可太大了。”

虽然已是第4次上门, 于志涛还是按照工作流程先和家属核对了订单, 签好知情同意书, 在门口做好消毒, 并穿戴上一次性隔离衣、帽子和手套后才进门。

于志涛所在的神经外科收治的大多数是脑损伤、脑出血患者。很多重症病人即使出院也会长期留置胃管、尿管、中心静脉导管等, 定期更换这些医疗器具对患者家属来说成为了一个难题。

有的患者家属甚至在网上学习为患者更换留置管路的方法, 自己动手换管。因为操作手法不当给患者造成痛苦, 甚至更换不上而来到医院挂急诊。像刘老先生家一样, 每月拨打一次120的家庭也不在少数。

成为网约护士两年多的时间里, 于志涛已累计服务230人次。凭借着细致又专业的服务,



市民手机上一点击, 护士就能到家

于志涛得到了患者家属的一致好评。

“我们每次上门服务, 都要携带护士上门记录仪, 作用等同于执法记录仪。对于一些特殊患者, 我们也会由两名护士同时上门服务。”于志涛说, “有了这些具体的措施, 对于护士来说, 上门服务的安全性就得到了保障。”

患者可指定护士上门

本该是休息时间, 而沧州市中心医院泌尿外科的护士李娜娜正在准备膀胱灌注需要的护理用品。

半小时后, 一个预约好的膀胱灌注互联网订单需要她上门服务。

“这次的服务对象是一位膀胱癌患者。患者之前在北京做的手术, 术后的治疗也要往返于北京和沧州之间, 费时费力。疫情期间, 去北京不太方便, 患者抱着试试看的心态预约了护士上门服务, 这第一单就被指派给了我。由于第一次上门服务得到了患者的认可, 后期的膀胱灌注治疗, 患者都指定由我上门。”李娜娜边打车边向记者介绍。

到达目的地后, 她先确定了患者身份, 随后打开手机订单, 点击“开始服务”, 并签署知情同意书。

“刘阿姨, 我是来帮你做膀胱灌注的, 你平躺下来不要紧张, 我操作会轻柔的, 您放心。”她娴熟地换上工作服, 戴上帽子口罩, 有序地整理导尿管、注射器等用品。

局部消毒、铺上无菌巾、插入导尿管、抽取灌注液、打入膀胱内部……李娜娜熟练地操作着。

看患者情绪不高, 李娜娜手



新手妈妈也青睐护士上门服务

上不闲着, 嘴上又开始劝说。

“很多患者会放大身体的不适症状, 每当此时就会出现情绪低下的状况。这时候医务工作者的一句劝说, 就会让他们好很多。”和患者熟识后, 李娜娜每次都会和他们多聊几句, 安抚患者心灵的不适。

也正是因为这样贴心的服务, 李娜娜才赢得了这位患者的信任。

半个多小时后, 护理工作完成, 李娜娜将使用过的医用耗材装进垃圾袋, 带回医院处理。

网约护士不简单

32岁的张伟平是一名产科护士。正式注册成为网约护士后, 她已经接单183人次。

为新生儿上门测黄疸、采足跟血、脐部护理, 为产妇催乳、疏通积乳……每次接单后, 张伟平都会与产妇或其家属沟通, 力争为患者服务好。

新手父母在育儿方面总是有很多个为什么, 尤其是没有老人在身边的年轻人。张伟平的上门, 对他们来说简直是雪中送炭。

本该几分钟结束的工作, 张伟平却半个多小时还没有出来, 送张伟平的丈夫焦急地打电话询问。

“我记得第一次上门时, 特别害怕患者不好沟通, 也怕自己会遇到危险, 只要我丈夫有空, 都会让他送我去。”谈起上门服务工作的难点, 张伟平告诉记者, 难的不是服务项目, 而是克服到陌生环境的恐惧心理, “拿来足跟血来说, 有时候扎一针取不到4大滴的血, 就需

要再扎一针。婴儿一哭, 围在旁边的家长就让我倍感压力, 而这种压力在医院工作时是不存在的。好在, 只要自己技术过硬, 就能得到家属的认可。上门次数多了, 我自己也能调整心态。”

曾经有人问过她, 坚持做网约护士的动力来自哪里? 她说: “我服务的这些患者中, 新生儿和产妇占很大比例, 我特别明白专业医护人员上门对这些人的意义, 这也是我持续向前的动力。”

沧州市人民医院延护门诊护士长马真告诉记者: “想成为网约护士并不是一件容易的事。网约护士要拥有5年以上的临床护理经验, 有着良好的执业行为记录, 且具有护师及以上职称。在正式注册成为网约护士前, 还要经过院方的培训, 培训合格才拥有上门为患者服务的资格。”

服务对象以失能和半失能老人为主

记者了解到, 2021年, 沧州市人民医院和沧州市中心医院护士到家平台先后上线。作为一种创新的延伸护理服务模式, 通过“线上预约申请、线下服务”的“点单”方式, 为有需求的居家病患提供专业上门服务。“护士到家”的收费由交通费、上门服务费和材料费三部分组成。

截至记者采访时, 沧州市人民医院完成了5068单网约护士的订单, 沧州市中心医院完成了4275单网约护士订单。

记者了解到, 这近万例“互联网+护理服务”订单里, 绝大多数都是在医院住院治疗过, 出院后需要维护的病人。

“按照流程, 下单者要把病人在我们医院就诊的出院记录以及病人的身份证上传到平台, 由医院进行审核。”马真告诉记者, “因为担心护士的安全, 所以在订单筛选上非常严格。而对于大多数病人来说, 希望能派经验丰富、技术好的护士上门服务。一般相关科室出院的病人就会派相关科室的护士上门服务。护士对病人的病情比较了解, 派她们上门服务, 也让病人和家属更加放心。有一些特殊的操作比如伤口造口护理, 必须是专科护士才行。”

网约护士上门服务, 得到了大家高度认可。市民高女士说, 他们家老人曾使用过这项服务, 来的护士很专业, 态度也好, 整个体验都很优质, 但费用比去医院贵一些, “如果能纳入医保就更好了。”

市民陈先生表示, 这项服务的患者以居家的失能和半失能老人为主, 有些人需要常年服务, 网约护士上门服务大大方便了患者和家属。