

DB4419

东 莞 市 地 方 标 准

DB4419/T 18—2024

“互联网+护理服务” 规范

Specification for “internet + nursing service”

2024-10-10 发布

2024-11-01 实施

东莞市市场监督管理局 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 2

 4.1 医疗机构和人员资质 2

 4.2 互联网信息技术平台 2

 4.3 服务项目 3

5 服务流程 3

 5.1 流程图 3

 5.2 流程要求 3

6 出诊服务风险防控 5

 6.1 安全防范措施 5

 6.2 终止服务情况 5

 6.3 特殊情况处理流程 5

7 服务过程质量管理 5

 7.1 专管部门 5

 7.2 管理制度 5

 7.3 过程追溯 5

8 监督与持续改进 6

附 录 A （规范性）“互联网+护理服务”流程图 7

附 录 B （资料性）“互联网+护理服务”知情同意书 8

附 录 C （资料性）“互联网+护理服务”评估表 9

附 录 D （资料性）服务对象自备药品使用知情志愿书 10

附 录 E （资料性）服务对象自备耗材使用知情志愿书 11

附 录 F （资料性）“互联网+护理服务”护理记录表 12

附 录 G （规范性）“互联网+护理服务”医疗废物处置流程 13

参考文献 14

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由东莞市人民医院提出。

本文件由东莞市卫生健康局归口。

本文件起草单位：东莞市人民医院、东莞市松山湖中心医院、东莞市滨海湾中心医院、东莞市厚街医院、东莞市茶山医院、东莞市石龙镇社区卫生服务中心、东莞市石碣镇社区卫生服务中心、东莞莞城个康医疗护理站。

本文件主要起草人：朱小冬、黄玉娥、萧月玲、郭柱标、黎惠英、黄靖涓、黎衬眉、姚玉玲、朱洁琼、李胜维、谢碧其、何淑青、罗玉婷、袁达光、刘兴玲、钟瑜华、黄庆萍、苏伟平、黎玉冰、李启芬、陈星行。

本文件为首次发布。

“互联网+护理服务”规范

1 范围

本文件规定了“互联网+护理服务”的术语和定义、基本要求、服务流程、出诊服务风险防控、服务过程质量管理、监督与持续改进等。

本文件适用于“互联网+护理服务”工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

“互联网+护理服务” “internet+nursing service”

医疗机构利用在本机构注册的护士，必要时联合医师、康复治疗技师、社会工作者等，依托互联网等信息技术，以“线上申请、线下服务”的模式，为居家或养老机构的人群提供护理服务。

3.2

家庭病床服务 home sickbeds service

是指以城乡家庭医生式签约服务的形式，对适宜在家庭连续治疗、又需依靠医护人员上门服务的患者，在其居住场所设立家庭病床，由医护人员定期上门提供治疗、康复、护理、临终关怀及健康指导，并在家庭病床病历上记录的医疗服务过程。

3.3

延续护理 transitional care

延续护理是指设计一系列护理活动，确保患者在不同健康照顾场所之间转移或不同层次健康照顾机构之间转移时所接受的健康服务具有协调性和连续性，护士针对患者出院后最需解决的护理问题，制定并落实具体随访计划，让患者享受到全程、专业的护理服务，实现护理服务的全面性、协调性、延续性和协作性。

3.4

互联网信息技术平台 internet information technology platform

依托互联网等信息技术开放的面向公众提供的服务载体，为医疗机构和患者提供开放、便捷、双向沟通、服务衔接的平台途径。

3.5

“互联网+护理服务”试点医疗机构 “internet+nursing service” pilot medical institutions

以实体医疗机构为基础,根据《广东省开展“互联网+护理服务”试点工作实施方案》(粤卫函〔2019〕495号)要求,经卫生健康行政主管部门审批,利用互联网信息技术平台,以线上申请、线下服务的模式提供上门护理服务的各级各类医疗机构。

3.6

医用耗材 medical consumables

是指经药品监督管理部门批准的使用次数有限的消耗性医疗器械,包括一次性及可重复使用医用耗材。

4 基本要求

4.1 医疗机构和人员资质

4.1.1 医疗机构资质

提供“互联网+护理服务”的医疗机构需要同时具备以下条件:

- a) 取得《医疗机构执业许可证》;
- b) 已开展家庭病床服务或护理服务(包括护理巡诊服务)已延伸至社区和家庭(含出院后延续护理服务);
- c) 具备或已依托可提供“互联网+护理服务”线上申请、跟踪、评价等服务的互联网信息技术平台。

4.1.2 出诊人员要求

4.1.2.1 出诊护理人员需要同时具备以下条件:

- a) 取得《中华人民共和国执业护士证书》,并在全国护士电子注册系统中可查询的在册护士;
- b) 具备5年以上临床护理工作经验及护师以上技术职称;
- c) 无违反相关法律法规记录及不良执业行为记录;
- d) 通过“互联网+护理服务”岗前培训及考核,培训考核内容应包括但不限于服务操作流程、技术规范、医疗风险安全管理、应急处置流程、医疗废物处置流程、纠纷投诉处理程序等。

4.1.2.2 出诊医师需要同时具备以下条件:

- a) 取得《中华人民共和国医师执业证》,并在全国电子注册系统中可查询的在册医师;
- b) 无违反相关法律法规记录及不良执业行为记录。

4.1.2.3 出诊康复治疗技师需要同时具备以下条件:

- a) 取得中华人民共和国康复治疗技术资格证书;
- b) 无违反相关法律法规记录及不良执业行为记录。

4.1.2.4 出诊社会工作者需要同时具备以下条件:

- a) 取得社会工作相应职业资格的社会工作者;
- b) 无违反相关法律法规记录及不良执业行为记录。

4.2 互联网信息技术平台

使用经官方资质认证的互联网信息技术平台,应配备开展“互联网+护理服务”规范要求的设备设施、信息技术、技术人员及信息安全系统等,通过签订合作协议的方式建立合作机制,亦可以使用自主开发互

联网信息技术平台，自建平台要对照官方认证平台建设标准，不断完善相关服务与管理功能，功能内容包括但不限于：

- a) 应具备线上业务查询申请、服务对象身份认证、病历资料采集存储、服务过程跟踪、个人隐私和信息安全保护护理评估与记录、满意度测评、服务质量评价、工作量统计分析等功能；病历资料按《医疗机构病历管理规定》要求进行保管和保存。
- b) 应具备收费项目和收费标准公示，并提供服务投诉方式，接受社会监督；
- c) 应设定服务对象诚信档案功能，对于服务对象或其照护者存在骚扰、语言暴力、威胁、攻击，使用虚假、冒用他人身份信息，拒绝交费、恶意爽约等行为，可列入服务对象黑名单，将其不良行为记录于诚信档案。

4.3 服务项目

各医疗机构提供的护理服务项目范围应符合《广东省开展“互联网+护理服务”试点工作实施方案》（粤卫函〔2019〕495号）附件：广东省“互联网+护理服务”项目目录。

5 服务流程

5.1 流程图

“互联网+护理服务”流程图见附录 A。

5.2 流程要求

5.2.1 服务对象线上申请

5.2.1.1 服务对象在信息平台进行实名认证注册，应支持身份证号码、人脸识别等多种实名认证方式。

5.2.1.2 完善服务对象姓名、性别、身份证号码、手机号码、详细地址、申请上门护理服务项目等基本信息。根据服务项目详细阅读各项服务须知，在线签署知情同意书，详见附录 B。

5.2.1.3 发起服务申请。

5.2.1.4 预约上门护理服务时间不可为申请当天日期。

5.2.2 接单前初步审核

5.2.2.1 医疗机构在收到平台订单申请后，安排专人在规定时间内（建议 48h 内）对订单进行初步评估与审核，审核服务对象订单的地址是否超出限定距离范围，一般为医疗机构方圆 15km 范围内，可根据实际情况适当调整服务区域范围。

5.2.2.2 必要时与服务对象进行电话或线上进一步评估，确定是否适宜接受订单申请，如不适合提供上门服务，应及时反馈至服务对象订单取消的原因，费用原路退还。存在以下情形时不得提供上门服务：

- a) 服务对象病情疑难复杂或病情不稳定，上门提供护理服务存在医疗安全风险的；
- b) 涉及含有麻醉药品、精神药品、医疗用毒性药品、放射性药品等特殊管理药品的；
- c) 需提供静脉输液等创伤性且医疗安全风险大或对操作环境有特殊要求的护理项目的；
- d) 超出常规护理服务项目范畴的其他情况。

5.2.3 派单管理

经过初步审核后，根据订单申请的服务项目、上门服务时间等相关要求将订单派送至相关出诊护士，并将接单信息反馈给服务对象。

5.2.4 评估工作

5.2.4.1 出诊前，对服务对象及其照顾者进行评估：由出诊护士采取线上/电话评估的方式对服务对象及其照顾者评估，“互联网+护理服务”评估表详见附录 C，内容包括但不限于：

- b) 服务对象的基本信息、健康状况、生理功能、疾病情况、既往史、过敏史、心理状况、治疗用药情况、居家条件、护理需求；
- c) 服务对象及其照顾者的配合情况。

5.2.4.2 居家护理前，应对服务对象进行评估，评估内容包括但不限于：

- a) 对服务对象进行护理专项评估；
- b) 对照顾者的照护能力、治疗与护理期望、心理状态、目前照护存在的问题等进行评估；
- c) 宜对服务对象的家庭环境、居家照护设备等进行评估。

5.2.4.3 服务过程风险评估：对服务过程可能面临的风险应进行评估和记录，评估内容包括但不限于：

- a) 服务的环境；
- b) 服务对象的情绪及行为。

5.2.5 出诊前准备

5.2.5.1 人员准备

应根据评估结果，配备出诊人员。出诊人数应至少为 2 人，其中至少 1 名为“互联网+护理服务”出诊护士，可根据服务对象健康需求和服务内容选配其他成员，包括但不限于：

- a) 医师；
- b) 康复治疗技师；
- c) 社会工作者。

5.2.5.2 物品准备

5.2.5.2.1 宜配备具备物品分类放置、便于上下楼梯等功能的便携式出诊箱。

5.2.5.2.2 应配备护理工作记录仪并检查其性能状况。

5.2.5.2.3 应准备好出诊护理用物，包括但不限于：

- a) 诊疗用品：血压计、听诊器、体温计、指脉血氧监测仪；
- b) 一次性医用用品：一次性医用外科口罩、一次性橡胶手套、一次性鞋套；
- c) 其他：快速手消毒剂、医疗废物包装袋、笔、工作证、纸质资料（包括但不限于本文件附录中知情同意书及知情志愿书）；
- d) 根据服务对象和项目配备相应的专科护理耗材及应急物品。

5.2.5.3 药品与耗材

5.2.5.3.1 为确保服务对象用药安全，医疗机构原则上不为服务对象使用自备药品。若确实需要使用自备药品时，应查看药品外观、批号、有效期等信息，并签署自备药品使用知情志愿书，详见附录 D。

5.2.5.3.2 不涉及含有麻精药品、医疗用毒性药品、放射性药品等特殊药品管理。

5.2.5.3.3 规范耗材使用与管理，上门护理服务时涉及的耗材应由医疗机构提供，使用过程有监督、可追溯。如服务对象要求使用自备耗材，须检查产品的内外包装应完好无损、产品的检验合格证、生产有效期、进口产品应有中文标识，并签署自备耗材使用知情志愿书，详见附录 E。

5.2.5.3.4 如在使用耗材过程中出现不良事件应马上应急处理，妥善保管该耗材，及时报告医疗机构“互联网+护理服务”管理部门，并在“互联网+护理服务”护理记录表的特殊情况报告栏详细记录。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/738063061031007005>