

上海市浦东新区卫生健康委员会

浦卫医政〔2024〕2号

关于印发《浦东新区“互联网+护理服务”试点工作实施方案》的通知

委属各医疗机构:

为贯彻落实《关于印发〈上海护理事业发展“十四五”规划〉的通知》（沪卫医〔2022〕95号），按照《关于印发上海市“互联网+护理”试点工作实施方案的通知》（沪卫医发〔2019〕29号）及《关于印发〈关于进一步深化浦东新区区域医疗联合体建设的实施方案〉的通知》（浦卫医政〔2023〕10号）要求，为规范引导“互联网+护理服务”健康发展，进一步保障上门护理服务质量和安全，结合新区工作实际，制定《浦东新区“互联网+护理服务”试点工作实施方案》。现印发给你们，请认真贯彻执行。

特此通知。

上海市浦东新区卫生健康委员会

2024年1月31日

（此件公开发布）

浦东新区“互联网+护理服务”试点工作方案

为贯彻落实《关于印发〈上海护理事业发展“十四五”规划〉的通知》（沪卫医〔2022〕95号），按照《关于印发上海市“互联网+护理”试点工作方案的通知》（沪卫医发〔2019〕29号）及《关于印发〈关于进一步深化浦东新区区域医疗联合体建设的实施方案〉的通知》（浦卫医政〔2023〕10号）要求，为规范引导“互联网+护理服务”健康发展，进一步保障上门护理服务质量和安全，结合新区工作实际，制定《浦东新区“互联网+护理服务”试点工作方案》（以下简称《实施方案》）。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，按照实施健康中国战略总体要求，聚焦人民群众日益增长的多样化护理服务需求，牢固树立以“人民健康”为中心的发展理念，紧扣护理领域主要矛盾和关键问题，突出补短板、强弱项，创新护理模式，扩大服务供给，提高服务效率，规范服务行为，保障质量安全，精准对接人民群众多样化、多层次的健康需求。

二、工作目标

通过在新区开展“互联网+护理服务”试点工作，探索符合浦东特色的“互联网+护理服务”管理制度、服务规范以及运行机制，依托互联网更好地将护理服务延伸至社区，进一步满足人民群众多样化、多层次的健康服务需求。

三、基本原则

（一）依法开展，规范服务。“互联网+护理服务”要以相关法律法规要求为基础，坚持“线上线下，同质管理”的原则，确保有关服务规范开展，保障医疗质量和患者双方合法权益。

（二）以人为本，满足需求。充分考虑不同人群的健康特征和对护理服务的需求，以“人民健康”为中心，统筹各医疗机构护理人员力量，增加护理服务供给，不断满足人民群众多样化、多层次的健康需求。

（三）统一平台，加强监管。“互联网+护理服务”必须依托实体医疗机构开展，强化主体责任，并统一纳入互联网服务平台，实现互联网护理服务数据的实时监管。

四、组织管理

新区卫生健康委负责组织和推进新区“互联网+护理服务”试点工作，确定试点工作实施方案，对试点工作开展情况进行监督指导和总结评估等。在试点阶段，各社区卫生服务中心作为主体，依托新区“互联网+护理服务”平台提供“互联网+护理服务”。医联体牵头医院作为支撑，定期对本医联体内社区卫生服务中心工作情况进行监督、指导和总结评估。

五、试点工作内容

（一）功能定位

“互联网+护理”服务主要是指医疗机构利用在本机构注册（或备案）的护士，依托新区互联网+护理服务平台，

以“线上申请、线下服务”的模式为主，为罹患疾病且行动不便的特殊人群提供的护理服务。

（二）主体资质

1. 医疗机构资质

取得《医疗机构执业许可证》的实体医疗机构需向新区卫生健康委申请登记家庭病床、巡诊、社区护理等服务方式，新区卫生健康委审核同意后方可在所在地辖区内开展“互联网+护理服务”。

2. 护士资质

具备服务资质的医疗机构可派出本机构注册（或备案）护士提供“互联网+护理服务”。派出的护士应当至少具备5年以上临床护理工作经验和护师以上技术职称（部分项目如：腹透管维护、PICC维护必须同时具备相应资质），能够在国家护士电子注册系统中进行查询。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”。

（三）服务对象

重点对高龄或失能老年人、康复期患者和终末期患者等行动不便的人群，提供机构或居家专项护理、慢病管理、健康教育、康复护理、安宁疗护等方面的护理服务。

（四）服务模式

试点阶段以社区卫生服务中心为主体，医联体牵头医院为支撑，共同保障重点人群的护理服务。结合家庭医生签约、家庭病床服务等工作，开展医生首诊、医嘱下达和护理服务线上预约、线下服务的工作模式。针对有难度的护理项目，

由医联体牵头医院做好指导工作，必要时进行转诊。

（五）服务项目

依据服务对象特点及服务需求，在充分评估环境因素和执业风险的基础上，依据需求量大、医疗风险低、易操作实施的原则，经组织专家论证，确定新区首批 19 项“互联网+护理服务”项目，在试点阶段仅允许提供首批服务项目目录内的护理服务。新区卫生健康委将根据试点情况，适时调整有关服务项目。服务项目具体见附件。

（六）服务流程

1、线上申请流程：

统一线上申请平台——社区卫生服务中心专员接收服务需求——家庭医生出诊专业评估——开具护理服务项目——平台上订单创建；

2、线下服务流程：

专员派单——护理人员接单——出诊服务——服务结束后线上确认——订单完成后进行评价记录

（七）医疗机构“互联网+护理服务”过程管理

1. 事前管理

（1）完善管理制度和服务规范。医疗机构应当根据项目清单，结合自身实际，选择适合本单位的项目予以开展，原则上应开尽开。要建立完善相关管理制度和规范，包括护理管理制度、医疗质量安全管理、医疗风险防范制度、医学文书书写管理规定、个人隐私保护和信息安全管理、医疗废物处置流程、居家护理服务流程、纠纷投诉处理程序、

不良事件防范和处置流程等。

(2) 加强护士培训。医疗机构要加强护士执业安全教育和业务知识技能培训，确保提供“互联网+护理服务”护士具备服务资质和技术能力，明确服务风险，保障服务质量及护患双方安全。

(3) 进行首诊评估。医疗机构提供“互联网+护理服务”前，要对申请者进行首诊，对其疾病情况和健康需求等进行全面评估。评估认为可提供“互联网+护理服务”的，可派出具备相应资质和技术能力的护士提供相关服务。

(4) 签订知情同意书。医疗机构必须与患者签订知情同意书，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。

2. 事中事后监督管理

(1) 规范护士服务行为。护士在执业过程中，应当严格遵守有关法律法规、职业道德规范和技术操作标准，规范服务行为，切实保障医疗质量和安全。发生意外事件的，医疗机构要立即启动应急预案。

(2) 通过信息化手段进行监督管理。“互联网+护理服务”过程中产生的病历数据资料应当全程留痕，确保可查询、可追溯。区卫生健康委通过管理平台对开展“互联网+护理服务”医疗机构实施监管。

(八) 互联网+护理服务平台管理

“互联网+护理服务”依托“浦东卫健康”互联网服务平台，基本功能至少包括服务对象身份认证、病历资料采集

存储、服务人员定位追踪、个人隐私和信息安全保护、服务行为全程留痕追溯、工作量统计分析等。医疗机构应确保互联网信息技术平台信息安全，要严格执行信息安全和医疗数据保密的有关法律法规，要妥善保管患者信息，不得买卖、泄露个人信息，应当加强账号管理，如遇负责人员岗位调整或离职需及时对有关账号进行变更或注销。

（九）“互联网+护理服务”风险防范管理

1. 增强风险防范意识

试点医疗机构要增强“互联网+护理服务”风险防范意识，采取有效措施积极防范和应对可能存在的风险，建立医疗纠纷和风险防范机制，制订应急处置预案，保障护患双方合法权益。

2. 加强护理人员安全防范

试点医疗机构或者互联网信息技术平台应当为护士提供安全防范措施，使服务行为全程留痕可追溯。发生意外事件的，医疗机构应立即启动应急预案；发生医疗纠纷事件后，医疗机构应及时调查、处置，依法解决纠纷。并探索为护士购买责任险、医疗意外险和人身意外险等，切实保障护士执业安全 and 人身安全，有效防范和应对风险。

六、实施步骤

（一）试点工作准备阶段（2024年1月）

1. 新区卫生健康委制定新区“互联网+护理服务”试点工作实施方案。

2. 进一步完善互联网信息技术平台并完成最终测试。

（二）试点工作实施阶段（2024 年 1 月至 2024 年 3 月）

1. 各社区卫生服务中心完成平台申请，相关人员培训等工作，并进入试运行阶段。

2. 医联体牵头医院配合新区卫生健康委对试点社区卫生服务中心开展“互联网+护理服务”情况进行监督、指导和评估，及时发现问题，总结经验，研究调整相关措施。

（三）试点工作总结阶段（2024 年 4 月）

试点医疗机构对“互联网+护理服务”试点工作进行总结，并于 2024 年 4 月 15 日前提交试点工作总结报告。

新区卫生健康委全面总结开展“互联网+护理服务”成效，进一步完善“互联网+护理服务”管理制度和服务规范。

七、保障措施

（一）提高认识，加强领导

各医疗机构要充分认识“互联网+护理服务”试点工作的重要意义，将此项试点工作作为精准对接人民群众多样化多层次的健康需求、深化新区医联体建设、促进新区社区卫生服务提质增能的有力抓手，精心安排，周密部署，保证试点工作有序开展。

（二）妥善组织，落实责任

各试点医疗机构要认真做好本次试点的组织工作。根据《实施方案》制定本单位工作方案，成立工作小组，明确工作任务，细化部门分工，责任落实到人，确定具体工作安排和实施步骤，注意加强部门协同配合，确保按时保质完成试点工作任务。

（三）加强监管，防范风险

各医联体牵头医院在新区卫生健康委的指导下，定期对本医联体内社区卫生服务中心开展“互联网+护理服务”情况进行指导和评估。新区卫生健康委依托区护理质控组加强对“互联网+护理服务”的监督管理，提升居家医疗护理质量控制，密切关注“互联网+护理服务”新型业态发展情况，采取积极有效措施防范和应对可能存在的风险。

（四）积极探索，及时总结

各试点医疗机构在试点工作中要注意总结，及时研究解决遇到的困难和问题。结合护理高质量发展、护理专科门诊建设、社区护理中心建设等工作，积极探索适合新区实际的“互联网+护理服务”服务模式及运行机制，为探索建立适合本市实际的“互联网+护理服务”管理制度等积累宝贵经验。

附件：浦东新区“互联网+护理服务”项目清单

附件

浦东新区“互联网+护理服务”项目清单

类别	序号	护理项目	主要工作内容
(一) 皮肤护理	1	压力性损伤预防护理	①压力性损伤发生可能性评估；②压力性损伤发生预防知识指导；③采取翻身、皮肤清洁等预防措施。
	2	慢性伤口护理	①慢性伤口种类及等级评估(压力性损伤、糖尿病足等)；②清洁创面、清除坏死组织；③换药、更换敷料等。
	3	普通造口护理	①造口部位(胃、肠、膀胱)及周围皮肤的评估；②造口周围皮肤的日常清洁与维护；③并发症的预防指导。
	4	疑难造口护理	①造口部位(胃、肠、膀胱)及周围皮肤的评估；②对造口及其周围并发症、合并症进行处理；③选择适宜的造口护理用品更换底盘及造口袋；④给予相应指导。
	5	术后伤口护理	①术后伤口评估；②除去脓液和分泌物、清洁伤口、覆盖敷料；③伤口拆线。
(二) 导管维护	6	留置尿管的护理	①会阴部消毒；②更换导尿管及集尿袋；③导尿技术实施(女性)；④导尿管的固定；⑤膀胱功能训练及骨盆底肌的锻炼指导。
	7	鼻饲护理	①检查胃管是否在胃内；②经胃管鼻饲。
	8	腹透管维护	①环境评估；②腹膜透析操作；③出口处的评估、消毒；④更换敷料及管道固定；⑤透出液的评估与记录。
	9	PICC维护	①检查PICC管路位置；②消毒伤口；③更换敷料；④脉冲式正压封管；⑤对患者及照护者进行日常管理维护指导。

类别	序号	护理项目	主要工作内容
(三) 标本采集	10	血糖监测	①末梢血糖采集；②血糖知识指导。
	11	静脉血采集	①评估采血部位及血管情况；②消毒、采集；③采血后注意事项指导；④标本运送。
(四) 氧疗护理	12	雾化吸入	①雾化器的选择；②雾化吸入操作；③病情观察；④雾化后的清洁指导。
	13	吸氧	①评估环境、缺氧状况及鼻腔等；②吸氧方法指导。
(五) 基础护理	14	生命体征的监测	①评估患者情况；②体温、脉搏、呼吸及血压的正确测量；③测量数据解释及相关知识指导；④体温计消毒等。
	15	物理降温	①评估；②物理降温工具的选择；③降温禁忌部位指导；④复测体温。
(六) 健康指导	16	慢病健康指导	①血压，冠心病、脑卒中、恶性肿瘤、糖尿病等慢病的相关知识、症状、心理、药物、睡眠等方面的健康指导；②慢病常见居家照顾技术的指导等。
	17	疼痛护理	①评估患者疼痛的部位、性质、程度及疼痛原因等；②采取有效的止痛指施；③心理护理，缓解疼痛压力。
(七) 康复护理	18	康复辅助器具使用指导	①评估患者躯体状态，选择合适的辅助器具(轮椅、拐杖、助行器等)②各类辅助器具使用方法指导。
(八) 安宁疗护	19	安宁疗护	①评估居家安宁疗护环境、患者需求及心愿；②制定安宁照护方案及营养支持方案；③患者转介安排与指导；④提供遗体护理及丧葬准备与指导；④提供家属心理咨询和哀伤辅导；⑥对患者家庭照顾者的教育和培训。