|  |  |
| --- | --- |
| ICS  |   |
| CCS  | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
|        |

辽宁省地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

“互联网+护理服务”管理规范

Internet + nursing service manangement specification

（本草案完成时间：2024.3.18）

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

       发布

目次

[前言 II](#_Toc161835152)

[1 范围 1](#_Toc161835153)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc161835154)

[3 术语和定义 1](#_Toc161835155)

[4 缩略语 1](#_Toc161835156)

[5 基本要求 1](#_Toc161835157)

[6 服务内容 3](#_Toc161835158)

[7 服务流程 5](#_Toc161835159)

[8 质量管理 6](#_Toc161835160)

[附录A（资料性） 服务内容 7](#_Toc161835161)

[附录B（资料性） 服务前评估单 11](#_Toc161835162)

[附录C（资料性） 老年综合征罹患情况（试行） 12](#_Toc161835163)

[参考文献 13](#_Toc161835164)

1. 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。

本文件由辽宁省市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：中国医科大学附属第一医院，辽宁省护理学会老年护理专业委员会。

本文件主要起草人：王爱平、孙龙凤、张晓春、王延莉、孟鑫、张语诺、谢忠飞。

“互联网+护理服务”管理规范

* 1. 范围

本文件规定了“互联网+护理服务”的基本要求、服务内容、服务流程和质量管理。

本文件适用于辽宁省行政区域内从事“互联网+护理服务”的医疗机构和注册护士。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 35274-2023 信息安全技术 大数据服务安全能力要求

GB/T 42195-2022 老年人能力评估规范

GB 50174-2017 数据中心设计规范

HJ 1284-2023 医疗废物消毒处理设施运行管理技术规范

HJ 421-2008 医疗废物专用包装袋、容器和警示标志标准

卫医政发〔2010〕24号 卫生部关于印发《电子病历基本规范（试行）》的通知

国卫医发〔2013〕31号 关于印发《医疗机构病历管理规定(2013年版）》的通知

国卫医发[2018]25号 关于印发互联网诊疗管理办法(试行)等3个文件的通知

* 1. 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/internet plus nursing service

“互联网＋护理服务”是指医疗机构派出在本机构注册的护士，依托互联网等信息技术，以“线上申请、线下服务”的模式为主，为出院患者或居家老年人、罹患疾病、行动不便的人群提供的护理服务。

* 1. 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

ICP：网络内容服务商（Internet Content Provider）

PICC：经外周静脉置入中心静脉导管（Peripherally Inserted Central Catheter）

* 1. 基本要求
		1. 医疗机构应具备下列条件
			1. 取得《医疗机构执业许可证》，向本地卫生健康管理及有关行政主管部门报备，获得批准后开展工作，并按照《互联网医院管理办法(试行)》管理。
			2. 具备可提供“互联网+护理服务”线上申请、跟踪、评价等服务的信息技术平台(以下简称平台)。
		2. 组织管理
			1. 应建立服务管理制度，包括但不限于安全管理制度、合同管理制度、财务管理制度、人员管理制度、质量管理制度、服务评价制度和档案管理制度及服务规范、流程、标准、应急预案。
			2. 应在医疗机构醒目位置和信息平台展示服务热线、服务内容、服务方式、收费标准、支付方式和服务监督方式，公开信息应真实、完整、有效、及时更新。
			3. 应对派出护士进行培训与考核，内容包括但不限于居家服务的法律法规与基础知识、与服务对象沟通的技巧与方法、护理服务相关理论与操作规范、服务安全及应急处理方法。
			4. 应根据服务场所和服务对象的特点制定并不断完善突发事件应急预案，定期进行应急演练。
			5. 与医疗保障部门签订基本医疗保险定点机构协议的医疗机构，应遵照医疗保障定点管理规定。
			6. 开展上门护理服务的医疗机构应配置适应工作需要、便于携带的仪器设备；配备与所开展服务项目相关的耗材、药品及必要的急救物品。
			7. 应为派出护士购买与服务质量安全相适应的保险。
			8. 应根据医疗机构的承接能力和服务能力，设定30min内可到达的区域为服务半径及范围；必要时配备交通工具。
		3. 提供服务的主体
			1. 取得《中华人民共和国护士执业证书》，并可在全国护士电子注册系统中查询到；无违反相关法律法规记录及不良执业行为记录。
			2. 具备5年及以上临床护理工作经验，护师及以上职称。
			3. 提供上门专科护理服务的护士和开展“互联网+护理”专科门诊的护士应取得省级及以上相关专科护士培训合格证书。
			4. 完成“互联网+护理服务”培训，考核合格；完成平台实名认证，并在辽宁省互联网医疗服务监管平台备案。
		4. 信息化平台
			1. 医疗机构可自主开发平台，也可与具备资质的平台通过签订合作协议的方式建立合作机制。
			2. 应当具备开展“互联网+护理服务”要求的软件系统、设备设施、信息技术、技术人员，符合GB 50174-2017、GB/T 35274-2023的相关规定。
			3. 宜支持身份证号、扫脸认证、电子医保凭证等多种身份认证方式。
			4. 应包括服务对象病历资料采集存储、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、工作量统计分析等功能，平台应专人管理。
			5. 信息平台门户应显示医疗机构名称、地址、ICP与公网安备号等信息。
		5. 耗材及药品管理
			1. 服务项目涉及的耗材应由医疗机构提供和处理，使用过程有监督、可追溯。
			2. “互联网+护理服务”不涉及含有麻醉药品、精神药品、医疗用毒性药品、放射性药品等特殊管理药品。
		6. 档案管理
			1. 档案包括但不限于服务对象订单信息、知情同意书、护理记录、服务过程的录音/视频资料和各类合同；平台服务协议、服务人员基本信息、培训、考核及投诉记录等。
			2. 档案应由医疗机构独立保存，专人管理，设置调阅权限，保存时间按照《医疗机构病历管理规定》和《电子病历基本规范（试行）》等相关文件要求。
		7. 服务对象
			1. 服务对象应诊断明确、病情稳定，并经医师评估，适合在家庭或长期居住场所进行检查、治疗、护理和康复。
			2. 服务对象重点为患者或有护理需求的高龄或失能老年人、康复期和终末期等行动不便者、母婴人群和其他有上门护理需求的特殊人群、通过第三方平台咨询的人群。服务对象包括但不限于下列情形：

a)患有慢性疾病需进行PICC、输液港（PORT）、导尿管、鼻胃管、引流管、气管切开等导管维护；

b)需要进行压力性损伤护理、造口护理、伤口换药、失禁性皮炎等皮肤护理；

c)长期卧床并发呼吸、泌尿、消化等系统感染；

d)需要长期吸氧或者使用无创呼吸机；

e)脑血管意外瘫痪需进行康复护理；

f)骨折牵引固定且长期卧床；

g)处于疾病终末期需安宁疗护；

h)需要中医适宜护理技术；

i）出院居家的产妇和新生儿。

* 1. 服务内容
		1. 概述

服务内容包括健康评估与指导、临床护理、专科护理、康复护理、中医护理和安宁疗护，具体内容见附录A。

* + 1. 健康评估与指导
			1. 日常生活活动能力评估与指导
			2. 认知能力评估与指导
			3. 老年常见风险评估与指导
		2. 临床护理
			1. 生命体征测量
			2. 物理降温
			3. 氧气吸入
			4. 雾化吸入
			5. 血糖测量
			6. 静脉采血
			7. 肌内注射
			8. 皮下注射
			9. 鼻饲
			10. 鼻胃管更换
			11. 吸痰护理
			12. 导尿管护理
			13. 膀胱冲洗
			14. 灌肠
			15. 直肠给药
			16. 普通伤口护理
			17. 引流管护理
			18. 腹透管维护
			19. 产后护理
			20. 婴儿护理
		3. 专科护理
			1. PICC维护
			2. 输液港（PORT）维护
			3. 造口护理
			4. 压力性损伤伤口换药
			5. 糖尿病足溃疡的护理
		4. 康复护理
			1. 疾病康复指导
			2. 康复辅助器具使用指导
		5. 中医护理
		6. 安宁疗护
	1. 服务流程
		1. 线下首诊

服务对象申请上门护理服务前，应在实体医疗机构对自身疾病进行首诊，由首诊医疗机构明确疾病诊断、制订有关诊疗方案。

* + 1. 线上申请

服务对象在平台首次注册应实名认证，应由服务对象发起服务请求，完善姓名、身份证、性别、手机号码、详细住址等基本信息，预约服务项目及时间。

* + 1. 平台审核

平台应审核服务订单的地址、项目等是否超出承接范畴，综合评估是否可以上门服务。

* + 1. 护士接单

护士接受平台派单或自主接单后，应在24h内与服务对象联系，核实其信息及服务项目，再次进行评估。

* + 1. 服务前准备
			1. 应对服务对象进行评估，评估内容包括但不限于服务对象性别、年龄、疾病诊断、疾病情况、既往史、家族史、治疗用药情况、意识、运动方式、进食、吸烟、饮酒、排泄、疼痛、咳嗽咳痰、心理状况、健康需求等，见附录B。应按照GB/T 42195-2022对老年人进行能力评估，可结合国家卫生健康委下发的《老年综合征罹患情况(试行)》，见附录C。服务对象、家属的健康状况及照护能力、服务对象及家属的配合情况、服务过程可能面临的风险等。
			2. 服务前与服务对象或家属进行预约，告知到达时间、服务内容和注意事项。
			3. 对不适合上门服务者，接单护士及时反馈平台，由平台反馈服务对象并记录归档。可给出服务对象或家属其他形式的服务参考。
		2. 制订服务方案
			1. 根据服务对象的需求和评估结果，与服务对象及其家属共同协商制定服务方案，服务方案包括服务目标、服务内容、服务时间、服务频次、服务人员。
			2. 根据评估结果与服务方案，与服务对象或家属签订服务协议，服务协议包括服务双方基本信息、服务项目、服务时间、服务频次、服务期限、服务收费、服务终止情形、双方权利义务、风险责任分担、争议解决方式等。上门护理服务方案应征得服务对象或家属的签字同意。
		3. 服务实施
			1. 服务人员应着装得体，有明确工作标识，按预约时间到达，征得服务对象或家属同意后入户。
			2. 主动问候服务对象并出示身份证明，按规范填写知情同意书。
			3. 护理服务中，应严格遵守相关法律法规、职业道德规范和技术操作规范。严密观察病情，发现疑难问题及时与机构沟通，寻求帮助，必要时告知家属及时到医疗机构就诊。如遇到意外或突发事件，须采取积极应对措施。
			4. 护理服务时需有第三人在场，应尊重服务对象生活习惯，保护服务对象隐私。
			5. 服务结束应及时记录，内容包括但不限于服务对象基本信息、服务项目、护理评估及服务情况等，双方签名。
			6. 向服务对象及家属交代注意事项，征询服务对象或家属的意见，通过签字、录音等方式完成服务验收。
			7. 医疗废物的管理应根据医疗废物的类别，将特殊医疗废物分置于符合HJ 421-2008规定的包装袋或者容器内。上门护理服务过程中产生的特殊医疗废物由工作人员自行带回医疗机构。
		4. 服务评价

医疗机构应在服务完成24h内采取电话、线上问卷、面谈等形式了解有无相关不良反应及对服务的评价，并制订改进措施。

* 1. 质量管理
		1. 医疗机构应制定“互联网+护理服务”护士准入、准出及培训考核制度，明确职责范畴，确保护士掌握服务流程，并遵循护理项目的操作规范，能应急处理各种突发事件。
		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全程留痕，确保可查询、可追溯。
		3. 医疗机构应为上门护士配备具有录像、拍照和一键报警功能的护理记录仪，护士应全程佩戴护理工作记录仪。
		4. 如发生护理不良事件，如错误治疗、用药错误、药物不良反应、猝死、非计划拔管、标本错误、标本丢失、护士自身安全事件等，应立即启动相应应急预案，并按规定上报及处理。
		5. 医疗机构应及时对护理不良事件进行讨论分析、整改。
		6. 服务对象有传染性疾病时护士应做好防护，产生的医疗废物按HJ 1284-2023要求处理。
1.
2. （资料性）
服务内容

A.1 健康评估与指导

|  |  |
| --- | --- |
| 护理项目 | 工作内容 |
| 日常生活活动能力评估与指导 | 根据服务对象病情、生活自理能力，指导训练服务对象、照顾者选择适宜的进食方法、个人卫生、穿脱衣裤鞋袜、床椅转移等日常生活自理方法，提高自理能力和生活质量。 |
| 认知能力评估与指导 | 根据服务对象病情及实际情况，进行认知功能评定，对服务对象、照顾者提供康复及照护指导。 |
| 老年常见风险评估与指导 | 根据服务对象的病情、自理能力、居家环境等，进行跌倒、坠床、烫伤、误吸、噎呛/窒息、管路滑脱等风险评估，针对风险因素为服务对象、照顾者提供健康指导。 |

**A.2 临床护理**

|  |  |
| --- | --- |
| 护理项目 | 工作内容 |
| 生命体征测量 | 评估服务对象情况，为服务对象进行体温、脉搏、呼吸、血压、血氧饱和度等监测并记录。 |
| 物理降温 | 评估服务对象情况，选择物理降温方法及工具进行降温，观察、记录体温变化。告知服务对象、照顾者相关注意事项。 |
| 氧气吸入 | 评估服务对象缺氧状况，给予服务对象吸入氧气。告知服务对象、照顾者安全用氧注意事项。 |
| 雾化吸入 | 评估服务对象病情及雾化器等，给予服务对象雾化吸入。对服务对象、照顾者提供吸入配合方法、注意事项及机器清洗等指导。 |
| 血糖测量 | 评估服务对象情况，在手指、耳垂实施采血，用床旁血糖仪测得数值，将结果告知服务对象、照顾者，做好记录。对服务对象、照顾者提供相关健康指导。 |
| 静脉采血 | 评估服务对象血管情况，正确选择采血部位，为服务对象采集静脉血标本。告知服务对象、照顾者采血后注意事项。 |
| 肌内注射 | 评估注射部位、药物性质、过敏史等，将药物注入服务对象的肌肉组织内。告知服务对象、照顾者注射后注意事项。 |
| 皮下注射 | 评估注射部位、药物性质、过敏史等，将药物注入服务对象的皮下组织。告知服务对象、照顾者注射后注意事项。 |
| 鼻饲 | 评估服务对象及管路情况，经鼻胃管/鼻肠管给予胃肠营养、水和药物。对服务对象、照顾者进行日常管理维护指导。 |
| 鼻胃管更换 | 评估服务对象个体情况，给予更换鼻饲管，确认管路位置，妥善固定。对服务对象、照顾者进行日常管理维护指导。 |
| 吸痰护理 | 评估服务对象意识、生命体征、呼吸道分泌物等情况，选择适宜的吸痰管及负压给予有效吸痰。对服务对象、照顾者进行日常管理指导。 |
| 导尿管护理 | 评估服务对象个体情况，留置/更换尿管，妥善固定。对服务对象、照顾者进行膀胱功能训练及日常管理维护指导。 |
| 膀胱冲洗 | 评估服务对象病情、管路通畅等情况，给予服务对象进行膀胱冲洗。对服务对象、照顾者进行日常管理指导。 |
| 灌肠 | 评估服务对象病情，给予灌肠，告知服务对象、照顾者灌肠后注意事项。 |
| 直肠给药 | 评估服务对象病情，给予经肛门使用开塞露、直肠栓剂等。告知服务对象、照顾者相关注意事项。观察服务对象用药后反应。 |
| 普通伤口护理 | 评估服务对象伤口情况，给予伤口换药。对服务对象、照顾者进行伤口维护指导。 |
| 引流管护理 | 评估服务对象病情、管路及引流液情况，对引流管周围皮肤进行护理，更换敷料和引流装置等。对服务对象、照顾者进行日常管理维护指导。 |
| 腹透管维护 | 评估服务对象居家腹膜透析环境、自行透析效果、导管相关并发症等情况，对管路进行日常清洁与维护，更换敷料及管路固定等。对服务对象、照顾者进行日常管理维护指导。 |
| 产后护理 | 评估产妇子宫复旧、恶露、盆底肌功能训练等情况，提供母乳喂养、产褥期常见疾病护理及心理、健康、饮食、运动指导等，对产妇、照顾者进行产后相关健康指导。 |
| 婴儿护理 | 根据婴儿情况，提供皮肤、脐部、臀部、喂养等护理指导，对照顾者进行异常情况处理指导。 |

**A.3 专科护理**

|  |  |
| --- | --- |
| 护理项目 | 工作内容 |
| PICC维护 | 评估服务对象导管及皮肤情况，行PICC维护，包括冲封管、消毒、更换敷料等。对服务对象、照顾者进行日常管理维护指导。 |
| 输液港（PORT）维护 | 评估服务对象导管及皮肤情况，给予输液港（PORT）维护，包括冲封管、消毒等。对服务对象、照顾者进行日常管理维护指导。 |
| 造口护理 | 评估造口(胃、肠、膀胱、肛门)部位及周围皮肤情况，进行日常清洁与维护，根据服务对象情况更换适宜的底盘、造口袋、人工肛门便袋等。对服务对象、照顾者进行日常管理维护指导。 |
| 压力性损伤伤口换药 | 评估压力性损伤部位及周围皮肤情况，选择适宜方法和护理用品，给予压力性损伤伤口换药。对服务对象、照顾者进行相关健康指导。 |
| 糖尿病足溃疡的护理 | 评估服务对象全身及局部溃疡部位情况，选择合适的敷料、药物及护理用品进行处理(除外科清创外的清创方法)。对服务对象、照顾者进行日常管理维护指导。 |

**A.4 康复护理-中医护理-安宁疗护**

|  |  |
| --- | --- |
| 护理项目 | 工作内容 |
| 疾病康复指导 | 评估服务对象病情及实际情况，按照康复计划对服务对象、照顾者进行疾病相关心肺、认知、肢体、自理能力等康复训练指导。 |
| 康复辅助器具使用指导 | 评估服务对象实际情况及需求，按照康复计划对服务对象、照顾者进行康复辅助器具使用的相关指导。 |
| 中医护理 | 评估服务对象个体情况及主要症状，对服务对象实施耳穴压豆、穴位按摩、刮、艾灸、拔罐(真空罐)、穴位贴敷等技术。对服务对象、照顾者进行相关健康指导。 |
| 安宁疗护 | 评估终末期服务对象的具体需求，提供舒适照护、常见症状的护理指导、心理精神支持、家属的哀伤辅导等。 |

1. （资料性）
服务前评估单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 性别 |  | 年龄 |  |
| 疾病诊断 |  | 既往史 |  |
| 疾病诊治情况 |  | 用药情况 |  |
| 意识 | □清醒□意识模糊□昏迷□老年痴呆 |
| 运动方式 | □正常□卧床□偶尔行走□其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 进食 | □正常□吞咽障碍□管饲 | 排泄 | □正常□失禁□造瘘□导尿 |
| 吸烟 | □有□无 | 饮酒 | □有□无 |
| 疼痛 | □有□无 | 咳嗽、咳痰 | □有□无 |
| 心理状况 | □正常□抑郁□焦虑□恐惧□其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 健康需求 | 健康指导、居家常用临床护理、居家专科护理等 |

1. （资料性）
老年综合征罹患情况（试行）

请判断老年人是否存在以下老年综合征：

|  |  |
| --- | --- |
| 1.跌倒（30天内） | □无 □有 |
| 2.谵妄（30天内） | □无 □有 |
| 3.慢性疼痛 | □无 □有 |
| 4.老年帕金森综合征 | □无 □有 |
| 5.抑郁症 | □无 □有 |
| 6.晕厥（30天内） | □无 □有 |
| 7.多重用药 | □无 □有 |
| 8.痴呆 | □无 □有 |
| 9.失眠症 | □无 □有 |
| 10.尿失禁 | □无 □有 |
| 11.压力性损伤 | □无 □有 |
| 12.其他（ ）  |

参考文献

[1]GB/T 43153-2023,居家养老上门服务基本规范[S].

[2]DB5106/T 27-2023,互联网+医疗护理管理规范[S].

[3]DB50/T 1509-2023,互联网+上门护理服务规范[S].

[4]辽宁省卫生健康委.关于印发辽宁省“互联网+护理服务”试点工作实施方案的通知[EB/OL]. https://wsjk.ln.gov.cn/wsjk/index/syxwxx/zwgk/D151B17CC3AD4E3D905583572E490F24/index.shtml

