

民生真探



随着人口老龄化问题加剧,因行动不便等原因居家疗养的患者也明显增加。近年来海南多家医院推出“网约护士”服务,患者通过医院官方微信平台或者第三方平台就可以预约护士上门提供医疗服务。记者近期跟随“网约护士”体验上门服务全流程,发现这种方式给居家患者带来了便利,但也存在知晓率偏低、上门服务费用尚未纳入医保报销,以及边远乡镇地区患者预约难等问题。

有业内人士建议将老年患者“网约服务”治疗费用纳入医保报销,全省统筹建立“网上预约”平台,让“网约护士”服务更加便捷可及。

南国都市报记者 王康景



扫码看视频



“网约护士”胡柳上门为患者更换胃管。(记者 王康景 摄)

下单,上门!

记者体验“网约护士”上门服务

92岁阿婆在家更换胃管,半小时搞定,费用约280元
家属:上门护理给行动不便的老人帮了大忙,希望收费能纳入医保

A 体验

如何预约?

小程序上下单,可指定护士接单

“有任务了,指定胡柳老师。”4月9日,海口市人民医院老年科护士胡柳看到群里的消息后,在手机上确认“接单”,然后在院内申请领取了所需耗材,与家属约定上门时间。

记者在跟访时看到,患者及家属在医院的官方小程序上预约服务时,界面会跳转到第三方服务平台,预约方按照要求填写个人信息以及患者需求后将形成需求单,第三方服务机构人员会根据情况(服务内容、指定人员等)在群里派单给“网约护士”,再由医院的“网约护士”上门提供服务。

“这位患者有脑梗塞后遗症,存在吞咽困难。”胡柳已多次为该患者提供上门服务,患者及家属都比较认可她的护理。

记者跟访

上门为92岁阿婆更换胃管 “网约护士”半小时完成操作

当天下午3时许,记者跟随胡柳来到距离医院不远的金龙花园小区,患者是92岁的毛阿婆,她的女儿阿萍姐已经在楼下等待。来到毛阿婆家,胡柳首先和卧床的毛阿婆打了招呼,然后开始做准备工作:穿上护士服,拿出手机打开系统点击“到达”,拍摄了门牌并上传,评估患者情况,填写上传。一系列操作后,胡柳便着手为毛阿婆更换胃管。

“阿婆,我又来给您换管了哈,咱们一起努力,好好配合,很快就好的。”胡柳边轻声安抚阿婆放松配合呼吸,边慢慢拔出旧管,再重新慢慢插入新管子,完成后进行检查管子是否安装妥当,指导家属注意事项。

由于阿婆配合到位,这一切操作仅半小时就完成了。最后,胡柳让阿萍姐给阿婆操作使用新管子给阿婆喂食,并拍摄照片上传系统,结束服务。

更换胃管一次收费约280元

“从2023年7月份开始,我就给毛阿婆提供更换胃管服务,一般一个月要换2次。”胡柳介绍,一次费用是278.69元。

“‘网约护士’很有耐心,给我们这些行动不便的患者带来很多便利。”阿萍姐说,母亲年纪大了,每次去医院要雇人雇车帮忙接送,加上自己丈夫也生病了,她一个人得照顾两个人,根本忙不过来,“网约护士”算是帮了大忙。

怎样收费?

B 现状

服务范畴?

海医大第一附属医院: 接单最多的是更换胃管尿管

“我们医院是省内首家,也是全国首批开展网约护士服务的机构,从2018年就开始尝试了,目前已经发展到有70多项的服务项目,内容涉及导管护理、静脉治疗护理、伤口造口护理、腹膜透析、中医护理以及儿科护理等。”海南医科大学第一附属医院护理部副主任张翔告诉记者,目前医院有9成以上的订单都是老年患者,主要是给他们提供专业的上门服务,比如肿瘤病人picc管护理,胃管尿管更换维护,抽血检测等。

“从2018年开始到现在,网约护士的订单呈现逐年增加的趋势,随着人们对这个服务的认知扩大以及认可度增加,以及人口老龄化老年患者增多,如今我们医院平均一个月有100多单。”张翔介绍,医院培训了98位“网约护士”,一年有上千单的网约服务,多为导管护理,其中,更换胃管尿管的单量最多。

省人民医院:以医院为中心,半径8公里以内可上门服务

海南省人民医院建立了“互联网+护理”全程服务管理体系。目前,上门护理服务的范围是以医院为中心半径8公里以内,已开展了静脉治疗护理、腹膜透析、管道护理、母婴护理、伤口造口护理等6大类服务,共计12个服务项目。

“我们目前已经培养了上百位‘网约护士’,他们利用不在班的时间接单提供上门服务,主要也是老年人导管服务,平均一年有500单。”吴少敏介绍说。

C 堵点

如何提升服务?

费用未纳入医保 乡镇患者预约难

在这次跟访中,记者发现“网约护士”上门服务也存在一些堵点。例如,这次毛阿婆预约护士上门更换胃管的费用并未纳入医保报销的范畴,长期下来也给家庭带来经济负担。

“我母亲有脑梗塞后遗症以及多种慢病,这一年多来都是预约护士上门服务,每次差不多280元,一个月要预约2次。”阿萍姐说,如果可以将这笔费用纳入医保报销范围,可以给家庭减轻一些经济压力。

随访体验过程中,记者还随机询问了一些市民,发现大多数市民并不知道“网约护士”这一服务。

“‘网约护士’一般是女性,在上门服务的过程中安全保障如何落实也值得关注。”海南省人民医院“网约护士”吴少敏介绍,目前该院服务系统有一键报警功能,给“网约护士”提供了一份保障。

记者还了解到,大多医院目前培养的“网约护士”基本上只是为曾在本院就医的患者提供服务,如果服务“跨院”患者则要面临患者病史病况不详等问题。

此外,不同医院在服务距离上也存在差别,有的是5公里内,有的是8公里内,超出范围的需增加上门费用。偏远地区或者乡镇等地的居家患者在预约护士上门服务时很难找得到服务方。

业内人士: 建立统一平台打通服务 将上门治疗费用纳入医保

张翔认为,就目前来看,要求把整个上门服务费用都纳入医保报销的范围难度比较大,她也曾在参加会议中向省卫健委提过建议,对于实在难以前往医院进行治疗的居家患者,尤其是老年患者,在预约医护人员上门服务时,将治疗费用以及已纳入医保报销范围的医药耗材等费用纳入医保报销。

“目前海南各家医院的网约服务都是在各自的平台上开展,每家平台的预约窗口也不同,此前我们曾建议省级部门牵头整合,建一个统一平台用于居家患者进行网上预约,这样也便于扩大知晓率和普及率。”张翔说。

“网约护士”如何更好走进百姓家,记者将继续关注这一问题。