

某地区三甲医院互联网+护理护患双安智慧防控体系构建及成效

魏庆莉 麻瑶 边玉霞*

山西省大同市第三人民医院

DOI:10.32629/carnc.v3i12.21861

[摘要] 目的：分析某地区三甲医院互联网+护理服务风险双向防控体系（护患双安智慧防控）的构建与实践效果。方法：本次研究对象为2024年1月-2025年12月期间，经某互联网平台预约完成的某地区三甲医院互联网+护理上门服务的患者，收集2024-2025年期间的服务数据、不良事件发生情况及患者满意度调查结果。结果：2024年1月-2025年12月期间，该院共完成互联网+护理上门服务774例，2025年较2024年服务量增长34.55%；期间共发生不良事件3例，不良事件发生率为0.39%。患者满意度为98.84%。结论：互联网+护理服务风险双向防控体系（护患双安智慧防控）的构建，可有效规范服务流程，提升服务质量、患者满意度，具有良好的实践价值与推广意义。

[关键词] 互联网+护理服务；三甲医院；风险双向防控；护患双安智慧防控；体系构建；实践效果
中图分类号：R197.3 文献标识码：A

Construction and Effect of Nurse-patient Dual-safety Intelligent Prevention and Control System for Internet + Nursing in a Tertiary Hospital

Qingli Wei, Yao Ma, Yuxia Bian*

The Third People's Hospital of Datong City, Shanxi Province

Abstract: Objective: To analyze the construction and practical effect of the two-way risk prevention and control system for Internet + nursing service (nurse-patient dual-safety intelligent prevention and control) in a tertiary hospital. Methods: The research subjects were patients receiving door-to-door Internet + nursing services in a tertiary hospital who made appointments via an internet platform from January 2024 to December 2025. Service data, adverse events and patient satisfaction results during 2024 - 2025 were collected. Results: A total of 774 cases of Internet + door-to-door nursing services were completed during the period. The service volume in 2025 increased by 34.55% compared with 2024. Three adverse events occurred, with an incidence of 0.39%. The patient satisfaction rate was 98.84%. Conclusion: The established two-way risk prevention and control system for Internet + nursing services can effectively standardize service procedures, improve service quality and patient satisfaction, and possesses favorable practical value and promotion significance.

Keywords: Internet plus nursing service; tertiary hospital; two-way risk prevention and control; nurse-patient dual-safety intelligent prevention and control; system construction; practical effect

引言

伴随我国人口老龄化的持续加剧，失能半失能及术后康复等群体对居家护理的需求逐渐提高，互联网+护理服务是延伸医疗服务的主要模式，可突破医疗服务的时空限制，优化医疗资源配置^[1-2]。国家卫生健康委先后出台政策推进该服务试点及推广，但当前其发展仍不成熟，护士端职业暴露及操作不规范，患者端病情隐瞒及信息虚假等双向风险突出，制约服务质量提升和可持续发展。某地区三甲医院依托某互联网平台开展互联网+护理服务，针对护患双方风险防控痛

点，建立风险双向防控体系。本研究经分析2024-2025年服务数据，探究该体系的实践效果，为临床优化互联网+护理服务及降低服务风险提供有力参考，结果详见下文。

1 资料与方法

1.1 基础资料

本次研究对象为2024年1月-2025年12月期间经某互联网平台预约某地区三甲医院互联网+护理上门服务的774例患者，其中男性412例，女性362例，年龄3-104岁，平均 (67.33 ± 12.54) 岁。服务类型主要为老年慢性病，如高

Clinical Application Research of Nursing Care

血压、糖尿病、脑卒中后遗症等患者;术后康复、晚期肿瘤、失能半失能等。该院互联网+护理服务团队由78名网约护士组成,均具备主管护师及以上职称,其中本科及以上学历76名,工龄10-19年者47名,工龄20年以上者25名。所有护士均经过系统的互联网+护理服务培训、急救技能培训及风险防控培训,考核合格后经某互联网平台实名认证,具备上门服务资质。

1.2 方法

选择患者需求量大、医疗风险低、易于居家操作的护理技术,对774例患者开展互联网+护理上门服务。通过护士端风险防控、患者端风险管控双向防控体系(护患双安智慧防控)的构建和实践,对服务情况、不良事件发生率、患者满意度等数据进行统计和分析。

1.2.1 护士端风险管控

为规范护士上门服务行为,减少护士端操作风险、职业暴露风险及责任风险,制定严格的网约护士服务流程及规范,具体内容如下:

(1)网约护士必须进行实名认证,经平台对个人的资质审核之后,方能为患者进行上门服务。网约护士务必服从平台分派订单,不可私自外出进行服务。

(2)护理部专人负责互联网+服务工作,患者或家属在互联网平台签署《知情同意书》后下单。护理部接到服务订单通知后,及时和患者或家属取得联系,了解患者病情,并询问服务需求,及时为护士进行派单。

(3)网约护士接到订单后,在手机某互联网APP上点击“接单”,认真清点核查上门服务所需物品是否齐全,无菌物品是否在有效期之内,电话了解患者病情及居住情况,确保物品的充足及安全。领行为记录仪,确认后出发。

(4)护士入户后,在手机APP进行签到,确认已上门。为保证患者的安全,进行服务前,必须对患者及环境予以详细评估,并监测生命体征。

(5)操作前再次确认患者身份,打开行为记录仪,严格按照护理技术操作标准进行规范操作;操作完成后需观察患者情况,确保患者安全、无不适反应。

(6)服务结束后整理并清点用物,不可遗漏,在手机APP签退,完成平台上所有信息的填写,并上传图片;对患者进行服务后的健康指导和注意事项的说明,并请患者填写《服务反馈信息表》,感谢患者的配合。

(7)网约护士返回医院后,归还行为记录仪及相关物品,在手机APP点击归还记录仪,且做好本次服务的所有记录。

1.2.2 患者端风险管控

患者端风险主要包括病情隐瞒风险、信息虚假风险、服务配合度低风险等,针对此类风险,采取以下防控措施。

(1)在患者下单前,经某互联网平台明确告知服务风险,要求患者或家属如实填写患者病情信息、过敏史、既往病史等,签署《知情同意书》,对隐瞒病情导致的不良后果,明确责任归属。

(2)护理部派单前,再次核实患者的病情信息,对病情不稳定、不适宜居家护理的患者,拒绝承接订单且建议其到医院就诊。

(3)护士入户后,加强与患者及家属的沟通,讲解护理操作的重要性及配合要点,提高患者及家属的配合度。

(4)建立患者信息核查机制,定期核对患者注册信息、病情信息,及时更新,确保信息真实有效。

1.3 观察指标

1.3.1 服务情况

对2024年-2025年的年度服务总量、各单项服务量予以统计分析。

1.3.2 不良事件发生率

统计互联网+护理服务过程中发生的不良事件(操作失误、患者不适、职业暴露、物品遗漏等),不良事件发生率=不良事件例数/总服务例数 $\times 100\%$ 。

1.3.3 患者满意度

使用该院自制的互联网+护理服务反馈信息表,于服务态度、操作规范、响应速度、健康指导、环境适应等5个维度评价,每维度0-20分,总分100分,其中 ≥ 90 分为非常满意,80-89分为满意,70-79分为基本满意, < 70 分为不满意;患者满意度=(非常满意+满意+基本满意)/总服务例数 $\times 100\%$ 。

2 结果

2.1 服务量统计分析

2024年1月-2025年12月期间,该院共完成互联网+护理上门服务774例,其中2024年完成330例,2025年完成444例。从服务项目分布中,留置导尿合计293例(37.85%),其中2024年128例、2025年165例;鼻饲管置管合计158例(20.41%),其中2024年78例、2025年80例。静脉采血合计128例(16.54%),其中2024年48例、2025年80例;大中小换药合计160例(20.67%),其中2024年65例、2025年95例;PICC导管维护合计28例(3.62%),其中2024年6例、2025年22例。造口/造瘘护理合计5例(0.65%),均为2024年开展,2025年未接收造口/造瘘护理订单。可见留置导尿、鼻饲管置管、静脉采血、大中小换药是患者需求较为集中的四项服务,占总服务量的95.48%

2.2 不良事件发生情况

互联网+护理服务共发生不良事件3例,不良事件发生率为0.39%,均为轻微不良事件,未造成严重后果,且经及

Clinical Application Research of Nursing Care

时处置后，患者均恢复正常。其中1例为静脉采血过程中，因患者血管条件差，出现轻微皮下淤血；1例为鼻饲管置管三天后，因患者烦躁不配合，胃管部分脱出；1例为留置导尿过程中，尿管气囊破裂。

2.3 患者满意度情况

收集患者反馈信息774份，有效反馈信息770份，有效回收率为99.48%。其中非常满意689份，占89.48%；满意65份，占8.44%；基本满意16份，占2.07%；不满意0份，占0.00%；患者整体满意度为100.00%。

3 讨论

伴随健康中国战略推进和人口老龄化加剧，高龄、失能半失能老年人及术后康复患者对居家专业护理的需求较为强烈。互联网+护理服务为医疗机构延伸服务的主要载体，其便捷高效的优势成为打破居家护理难题及优化医疗资源配置的主要路径^[4]。于2019年国家卫生健康委开启试点以来，此服务模式逐渐推广，但因服务场景脱离医院的可控环境，护患信息不对称、护士职业暴露及患者病情隐瞒等风险隐患突出，影响行业的规范发展，建立科学完善的风险双向防控体系已成为保障护患权益及提升服务质量的重点^[5-6]。

此次研究结果可见，某三甲医院互联网+护理上门服务以留置导尿、鼻饲管护理、静脉采血及大中小换药为主，占总服务量的83.33%-95.48%，表明居家护理需求集中于基础侵入性操作和慢性并发症护理，服务对象以病情复杂、行动不便的老年慢性病及术后康复患者为主，和国内相关研究趋势一致^[7]。此次研究中不良事件发生率为0.39%，且为轻微事件、处置及时，凸显低于同类研究水平，提示风险双向防控体系能够有效降低上门护理风险。

于实践中，此院从护士端和患者端实施双向管控，可严格护士准入和培训，规范操作流程，借助行为记录仪及环境评估等手段加强过程监管^[8]。经知情告知、信息核实及健康指导提高患者的依从性，改变既往重护士、轻患者的单一管理模式，达成全流程风险闭环。上述措施于降低不良事件的同时，可提升护理专业性及安全性，可为患者满意度达100%提供重要支撑。

此次研究依然存在一定的局限性，例如为单中心回顾性

分析，样本代表性有限，今后可进行多中心及前瞻性研究进一步验证体系的推广价值。

4 结论

本研究经对774例互联网+护理上门服务案例分析可见，建立且实施护士端和患者端并重的风险双向防控体系，能够有效规范上门护理流程，减少不良事件发生率，提升服务质量和患者满意度，具有良好的实践价值与推广意义。

[参考文献]

[1]韩芝,胡倩倩.基于“互联网+护理”的医护联动延伸服务模式在半月板损伤日间手术中的应用[J].当代医药论丛,2026,24(01):175-178.

[2]王丽丽.延续性护理联合“互联网+”对乳腺癌术后居家患者自护能力及锻炼依从性的影响[J].当代医药论丛,2025,23(32):187-189.

[3]田健,张娟,张丽娜,等.我国“互联网+护理服务”的应用现状[J].天津护理,2025,33(06):751-754.

[4]国涓薇,仲艳.基于紧密型城市医联体的“互联网+慢性伤口护理”管理模式的构建与应用[J].全科护理,2025,23(2):4213-4217.

[5]李金源,张猛,李智,等.老年精神障碍患者“互联网+护理服务”需求问卷的信效度研究[J].护理与康复,2025,24(10):1-8.

[6]王江妹.互联网+护理医疗服务应用于高血压合并糖尿病患者延续性的护理效果[J].糖尿病新世界,2025,28(18):149-152.

[7]孟慧,陈枝琴,凌斐,等.“互联网+护理服务”智能随访干预系统随访在结直肠肿瘤术后患者中的应用效果分析[C]//重庆市健康促进与健康教育学会.临床医学创新与实践学术研讨会论文集(一).湖北医药学院附属国药东风总医院,2025:600-602.

[8]范宁宁,叶俏,周展,等.三甲医院“互联网+护理”服务风险双向防控体系的构建与实践[J].中国卫生产业,2024,21(21):8-13.

作者简介：

魏庆莉（1970.10-），女，汉族，山西大同人，本科，主任护师，研究方向为内分泌、老年病。