

# 山东省卫生健康委员会

# 山东省医疗保障局

---

鲁卫函〔2021〕99号

## 山东省卫生健康委员会 山东省医疗保障局

### 关于印发《山东省“互联网+护理服务” 试点工作实施方案》的通知

各市卫生健康委、医保局，委属有关单位，省属卫生健康事业有关单位：

为增加护理服务供给，规范引导“互联网+护理服务”健康发展，进一步保障医疗护理质量和安全，根据《国家卫生健康委办公厅关于进一步推进“互联网+护理服务”试点工作的通知》（国卫办医函〔2020〕985号）、《关于加强老年人居家医疗服务工作的通知》（国卫办医发〔2020〕24号）等要求，我委制定了《山东省“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。



(信息公开形式：主动公开)

抄送：国家卫生健康委医政医管局，山东大学齐鲁医院、山东大学第二医院、山东大学口腔医院，省护理质控中心，省护理学会。

# 山东省“互联网+护理服务”试点工作 实施方案

为进一步拓展护理服务模式，提升护理服务能力，增加护理服务供给，满足多样化、差异化护理服务需求，规范引导“互联网+护理服务”健康发展，制定本实施方案。

## 一、工作目标

（一）建立健全“互联网+护理服务”工作制度、服务规范、运行机制等，推动“互联网+护理服务”规范开展，持续提升医疗护理质量安全。

（二）优化全省护理服务资源配置，整合线上、线下资源，将护理服务更好地延伸到社区和家庭，为有需要的群众提供居家护理、居家康复、慢病管理、健康教育、安宁疗护等服务，不断满足人民群众多样化、多层次的健康服务需求。

（三）提升护理人员职业价值，充分调动护理人员工作和学习积极性，培养复合型护理人才，增强护理队伍职业自豪感。

## 二、试点范围

每个设区市至少有1个县（市、区）开展“互联网+护理服务”，有条件的市可增加试点范围。鼓励委属有关单位、省属卫生健康事业有关单位和三级综合医院积极开展“互联网+护理服务”，充分发挥优质护理资源的帮扶带动作用，尤其在标准规范制定、人员培训等方面充分发挥引领示范作用。

### 三、试点内容

“互联网+护理服务”主要是指符合条件的医疗机构派出本机构注册护士，依托互联网等信息技术，以“线上申请、线下服务”的模式为主，为出院患者或罹患疾病且行动不便的特殊人群提供的护理服务。

#### （一）服务主体和资质。

1. 医疗机构资质要求。试点医疗机构须为取得《医疗机构执业许可证》并具备家庭病床、巡诊等服务方式的实体医疗机构。

2. 护理人员资质要求。开展“互联网+护理服务”的护士需要在派出医疗机构进行执业注册，至少具备五年以上临床护理工作经验和护师以上技术职称，且通过派出医疗机构统一组织的岗前培训。提供气管切开护理等专业性较强的专科护理服务项目的护士应当取得市级以上相关专业专科护士培训合格证书。

#### （二）服务对象。

服务对象为有上门护理服务需求的人群，主要为出院患者、高龄或失能老年人、康复期患者、孕产妇、残疾人、疾病终末期患者等行动不便的人群，包括与基层家庭医生服务团队签约的人群。

#### （三）服务项目。

原则上，服务项目应以需求量大、医疗风险低、易操作实

施的技术为宜，实行服务项目“正面清单”和“负面清单”相结合，我委组织专家制定了五类服务项目（见附件1），在开展过程中，对服务项目实施动态管理，根据实际情况进行调整。各市卫生健康委可结合本市实际，扩充服务项目和内容，须确保护理质量与安全。

以下服务列入“负面清单”，不得通过“互联网+护理服务”方式提供：一是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；二是涉及麻醉药品、精神药品、医疗用毒性药品、放射性药品等特殊管理药品的；三是需提供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；四是超出常规护理服务项目范畴的其他情况。

#### （四）服务平台。

提供“互联网+护理服务”的互联网信息技术平台至少具备服务双方身份认证、病历资料采集存储、服务人员定位追踪、一键报警、延时预警、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、群众满意度评价等基本功能。医疗机构与第三方互联网信息技术平台合作时，应签订合作协议，在协议中明确双方在护理服务、信息安全、隐私保护、护患安全、纠纷处理等方面的责任及义务。服务过程中产生的数据资料，医疗机构应当按照要求全程留痕，保证可查询、可追溯，满足行业监管需求。

### 四、服务收费

医疗机构上门为患者提供护理服务，可以收取家庭护理出诊费，同时按照实际提供的服务内容收取护理费用。家庭护理出诊费（每名护士每半日收取一次）收费编码 130600003，价格由派出医疗机构依据成本自主确定。护理费用执行派出医疗机构的医疗服务项目价格，各级医疗保障部门不另设项目和定价。互联网信息技术平台要严格落实知情告知制度，接受社会监督。

## 五、工作要求

医疗机构和护理人员在开展“互联网+护理”服务过程中，要严格遵守有关法律法规、技术操作标准，规范护理行为，恪守职业道德。各级卫生健康行政部门要加强指导和监管，切实保障医疗护理质量和安全。

（一）建立健全“互联网+护理服务”管理体系和制度规范。开展“互联网+护理服务”的医疗机构要建立健全“互联网+护理服务”管理组织，明确管理职能，为“互联网+护理服务”的组织、培训、质控等提供组织保障。建立覆盖“互联网+护理服务”全环节的管理制度、工作流程和服务规范，制定完善“互联网+护理服务”试点工作应急处置预案，有效应对处置突发情况。建立健全“互联网+护理服务”纠纷投诉处理机制，指定专门管理部门负责调查核实纠纷情况，妥善处理纠纷，保障护患双方合法权益。

（二）做好患者情况综合评估。医疗机构在提供“互联网+护理服务”前，要对服务对象进行科学充分的综合评估，重点

评估其疾病状况、健康需求等情况，经评估后确认适合提供“互联网+护理服务”的，派出具备相应资质和技术能力的护士提供相关服务。

（三）尊重患者知情同意权和隐私权。医疗机构实施“互联网+护理服务”前，应当与服务对象签订知情同意书，告知患者服务内容、流程、双方责任和权利、可能出现的风险等。医疗机构、护理人员、第三方互联网信息技术平台均不得泄露、买卖患者个人信息。

（四）规范处置医疗废物。医疗机构和护理人员要规范处置开展“互联网+护理服务”过程中产生的医疗废物，不允许将医疗废物留置在患者家中或随意放置，应统一带回医疗机构，按有关规定处理。

（五）保障护理人员安全。在提供“互联网+护理服务”前，服务对象应上传身份信息、病历资料等进行验证。申请人须为具有相应民事行为能力的人，申请人不得要求护士提供约定服务以外的任何服务。服务对象如患有精神疾病、传染性疾病等特殊状况应如实告知。鼓励互联网信息技术平台购买或共享公安系统个人身份信息，通过人脸识别等人体特征识别技术进行比对核验。提供“互联网+护理服务”的互联网信息技术平台应为护士配置护理工作记录仪，使服务行为全程留痕可追溯，提供手机 APP 定位追踪系统，配备一键报警装置，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和人身安

全，有效防范和应对风险。

（六）加强指导和监管。开展“互联网+护理服务”的医疗机构要根据《国家卫生健康委办公厅关于开展“互联网+护理服务”试点工作的通知》（国卫办医函〔2019〕80号）要求，及时向同级卫生健康行政部门报告。医疗机构应对提供“互联网+护理服务”的护士建立准入退出机制，定期开展考核评价，重点考核依法执业、技术能力、规范服务、医德医风等方面，对出现不良执业行为等的护士，应及时终止其提供“互联网+护理服务”的资格。各护理学会、护理质控中心要充分发挥专业组织作用，加强“互联网+护理服务”的行业指导、专业培训和质量控制。各级卫生健康行政部门应当向社会公布开展“互联网+护理服务”的医疗机构名单、监督电话等监督方式，接受社会监督，受理和处置投诉举报。

附件：“互联网+护理服务”项目清单



## 附件

# “互联网+护理服务”项目清单

类别	项目	工作内容
专科 护理	气管切开护理	对患者进行评估，清洗气管切开套管并进行分泌物清理、更换切开部位敷料，以保持管道通畅和切开部位的清洁干燥。
	CVC 导管护理	评估患者导管及皮肤情况，对 CVC 导管进行维护，包括冲封管、消毒、更换敷料等。
	PICC 维护护理	评估患者导管及皮肤情况，对 PICC 导管进行维护，包括冲封管、消毒、更换敷料等。
	伤口护理	评估伤口情况，给予伤口换药。
	压疮护理	对压疮进行评估，根据压疮分级，选择适宜的藥物和合适的敷料，进行压疮伤口换药。
	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，根据患者情况更换适宜的底盘、造口袋、人工肛门便袋等。
	糖尿病足护理	评估患者全身及局部病变情况，选择合适的敷料、药物及护理用品进行处理
常见 临床 护理	输液港维护	静脉输液港留置期间的导管维护。
	静脉采血	评估患者血管情况，正确选择采血部位，为患者采集静脉血标本。
	肌肉/皮下注射	评估注射部位、药物性质、过敏史等，将药物注入患者的肌肉/皮下组织。
	血糖检测	评估患者情况，对患者手指、耳垂实施采血，用床旁血糖仪测得数值。将结果告知患者/照顾者，做好记录。

常见 临床 护理	雾化吸入	评估患者情况，通过雾化装置将药液形成雾状由呼吸道吸入。
	氧气吸入护理	通过鼻氧管、鼻塞、面罩等方法给予患者吸入氧气。
	静脉留置针护理	评估患者，选择生理盐水或合适的肝素溶液对外周静脉留置针进行冲管和封管，以保持导管通畅，并根据情况对敷料进行更换。
	膀胱冲洗	评估患者病情、管路通畅等情况，给予患者进行膀胱冲洗。
	吸痰护理	给予患者吸痰，有效促进痰液排出，保持呼吸道通畅。
	引流管护理	评估患者病情、管路及引流液情况，引流管周围皮肤进行护理，更换敷料和引流装置等。
	鼻胃管更换	评估患者个体情况，给予更换鼻饲管，确认管路位置，妥善固定。
	灌肠	将灌肠液经肛门灌入肠道，用于软化粪便、解除便秘。
	口腔护理	对生活自理能力缺陷和部分缺陷的患者进行口腔护理，保持患者口腔清洁、舒适。
	导尿/更换尿管	评估患者情况，置入尿管或拔出尿管后更换新尿管，解除尿潴留。
	清洁间歇导尿技术	在清洁条件下将尿管经尿道插入膀胱，排空尿液。
	留置尿管护理	评估患者，对留置尿管患者做好会阴护理，妥善固定尿管及尿袋，保持尿道口清洁，保持尿管通畅。
	会阴护理	对患者进行评估，选择合适的清洁消毒用品对会阴进行擦拭等处理。

母 婴 护 理	产后护理	评估产妇产后子宫复旧、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、运动等指导。
	足跟血采集	评估拟采血进行疾病筛查的新生儿进行评估，正确选择采血部位进行足跟血采集。
	新生儿黄疸测量	评估新生儿情况，选择适宜的部分，用经皮黄疸测试仪进行测量，将测量结果告知照顾者，并给予相应指导。
	新生儿护理	评估新生儿情况，根据需要给予沐浴、皮肤、脐部、臀部护理指导，新生儿抚触等。
康 复 中 医	中医护理	评估患者个体情况及主要症状，对患者实施耳穴压豆、耳尖放血、穴位按摩、刮痧、艾灸、拔罐（真空罐）、穴位贴敷、中药封包、脐疗等技术。
	骨科术后康复	评估骨科术后患者恢复情况，对患者实施适宜的康复治疗。
	截瘫康复	评估截瘫患者恢复情况，对患者实施适宜的康复治疗。
	脑卒中康复	评估脑卒中患者恢复情况，对患者实施适宜的康复治疗。
监 护 监 测	动态血压/心电监测	评估患者情况，选择适宜的监护设备，对血压/心电进行动态监测。
	常规心电图检查	评估患者情况，用心电图机对患者心电图进行记录（可将心电图带回医疗机构，由具备资质的医师出具心电图诊断）。