

市妇幼保健院开通“互联网+护理”服务

“网约护士”上门服务1300余单，群众满意率100%

王燕平 程娟娟 易兴

只需关注“九江市妇幼保健院”微信公众号,进入“就医服务”端口,在“互联网+护理”中选择服务项目,按照提示完成流程,便可安心地等待护理人员上门服务……2023年6月,市妇幼保健院“互联网+护理服务”一经推出,就受到广大市民的密切关注。

运行一年多以来,医院精准对接市民多样化的健康服务需求,开

通了新生儿护理、新生儿经皮胆红素测定、产后乳房护理、产后会阴护理、普通伤口换药、中医面部刮痧等服务项目,“网约护士”团队已完成上门服务1300余单,实现了零投诉、零纠纷、零事故,群众满意率达到100%。今年,医院还将上线黄体酮注射、新生儿抚触等服务项目,丰富护理服务内容,让每一个有需求的家庭享受到专业、高效、便捷的护理服务。



“足不出户”享受优质护理服务



“多亏了‘互联网+护理’服务,让我在家就摆脱了胀奶的煎熬,月子期间不用往医院跑。”因偏信私人通乳师而饱受折磨的产妇李女士,在医院产科主管护师余建英的悉心帮助下,顺利实现了母乳喂养,特意送来锦旗向“网约护士”表示感谢。

2024年10月10日,因孩子出生后就被送进了新生儿科,没有及时吸吮母乳,导致李女士出院后不久乳房胀痛难忍,家属见状急忙请来了私人通乳师。然而,经过一番按摩、热敷,情况非但没有好转,反而疼痛加剧。当天晚上11时,李女士突然想起住院期间,护士介绍说医院开通了“互联网+护理服务”平台,可做上门服务,便赶紧在“九江市妇幼保健院”微信公众号预约了产后乳房护理,并在产科母乳喂养微信群内发出求助信息。主管护师余建英看到后立即给予回复,指导她用土豆片进行冷敷。

次日清晨7时许,余建英早早来到李女士家中,熟练地按摩消肿,挤出淤堵的母乳,并耐心指导正确的吸奶、储奶方式。下午下班后,放心不下的余建英再次来到李女士家查看情况;在接下来的几天里,余建英经常通过微信询问李女士奶水情况,并给予鼓励和安慰。这份贴心与专业,让李女士感动不已。

新生儿父母有了“私人”育儿顾问

“互联网+护理服务”的优势不仅体现在产后护理领域,在解决新生儿父母的育儿烦恼上同样发挥了关键作用。赵女士一家抱着刚出生的孩子笑得合不拢嘴,没想到出院回家没几天,烦恼就来了。夫妻俩照顾孩子时万分紧张,手足无措,甚至不敢给宝宝洗澡。想到之前责任护士说可以线上预约护士上门服务,赵女士便下了单。产科主管护师赖聪娣按照预约时间来到赵女士家,为宝宝洗澡、按摩、做脐部护理,一边操作一边教学,解答了一家人在新生儿家庭护理中遇到的常见问题。

“上门服务太好了,既能避免让未满月的

宝宝出门,减少交叉感染的风险,更重要的是能得到母婴健康方面的‘一对一’指导!”第一次服务后,赵女士一家非常满意,并在此后的一个月内连续下单7次。为了提升家属的照护能力,帮助赵女士减少开销,第7次服务时,赖聪娣再三鼓励爸爸亲自操作,全程悉心指导,手把手教学,叮嘱遇到育儿问题可随时咨询。

此后,遇到宝宝吐奶、大便不正常等问题,赵女士都会在微信上询问,赖聪娣每次看到信息后都会及时回复,给予悉心指导,让宝宝在科学的护理下健康成长。

定期培训考核 确保护理质量

“为确保患者享受到专业、优质的服务,我们的‘网约护士’需要经过严格的选拔和系统的培训。”医院护理部主任钟桂莲说,“网约



护士”必须是本院注册护士,具备5年以上临床护理工作经验和护师及以上技术职称,经过规范化培训、考核合格取得资质后,方可上门服务。同时,医院每年组织进行集中理论培训、技能考核,合格后才能继续上门服务。各科室每季度组织培训和考核,巩固和夯实护理专业技能。此外,要求“网约护士”上门服务全程录音,保障护士安全及服务质量留痕可追溯。

目前,医院“网约护士”从最初的36名增加到62名,服务范围覆盖浔阳区、濂溪区、八里湖新区、九江经开区和柴桑区,服务人次从2023年的167人次增长至2024年的871人次,2025年一季度服务300人次,呈现持续增长的态势。



市妇幼保健院开通“互联网+护理服务”,满足了群众多样化、多层次的健康需求,通过线上接单、线下服务,让患者“足不出户”也能享受到专业的护理服务;同时,有效提升了护士的职业价值感,护理队伍专业素养和能力得到进一步提升。

学习践行《九江市文明行为促进条例》

爱护自然景观 文物古迹 文明旅游 你就是风景

践行文明行为促进条例 共创和谐幸福美好九江



中共九江市委宣传部 九江市文明办 宣