

“互联网+护理服务”在专科医院的发展现状

肖鸿敏, 邵玉梅*, 严 聘, 李洪利

四川大学华西口腔医院 四川成都

【摘要】随着现代化信息技术不断发展,在现代医疗体系中将互联网、大数据以及智能化技术等应用到医疗服务中已成为新的发展趋势。在当前的专科医疗体系中,医疗机构将“互联网+护理服务”模式运用在线上问诊、线下护理等工作中得到了不错的反响。但根据诸多学者在具体的运用、研究中,发现运用监管力度不够、优质护理技能存在缺失、应用互联网技术不熟练、患者对新模式接受度较低以及护理服务质量和标准未形成统一模式等现状导致整体应用不够理想。因此在这背景之下,本文通过综述的方式,结合“互联网+护理服务”的内涵,阐述“互联网+护理服务”发展现状,总结在专科医院开展“互联网+护理服务”的意义及根据“互联网+护理服务”在专科医院应用面临的挑战提出相应的解决对策,旨在为今后专科医院开展“互联网+护理服务”模式提供更加具体的思路和参考方向。

【关键词】互联网; 护理服务; 专科医院; 发展现状

【收稿日期】2025 年 6 月 13 日

【出刊日期】2025 年 8 月 16 日

【DOI】10.12208/j.jnmn.20250392

The current development status of "Internet + Nursing Services" in specialized hospitals

Hongmin Xiao, Yumei Shao*, Dan Yan, Hongli Li

West China Hospital of Stomatology, Sichuan University, Chengdu, Sichuan

【Abstract】 With the continuous development of modern information technology, integrating internet, big data, and intelligent technologies into medical services has become a new trend in the modern healthcare system. In current specialized medical systems, healthcare institutions have seen positive feedback from the "Internet + Nursing Services" model in online consultations and offline nursing work. However, according to many scholars' specific applications and research, insufficient regulatory efforts, lack of high-quality nursing skills, unfamiliarity with internet technology, low patient acceptance of the new model, and the absence of a unified standard for nursing service quality have led to less than ideal overall application. Therefore, against this backdrop, this paper reviews the concept of "Internet + Nursing Services," discusses its current development status, summarizes the significance of implementing "Internet + Nursing Services" in specialized hospitals, and proposes corresponding solutions to the challenges faced in applying "Internet + Nursing Services" in specialized hospitals. The aim is to provide more concrete ideas and reference directions for specialized hospitals to implement the "Internet + Nursing Services" model in the future.

【Keywords】 Internet; Nursing service; Specialized hospital; Development status

1 引言

当前我国已进入人口老龄化高速发展阶段,根据第七次全国人口普查数据显示,2020 年我国 60 岁以上人口为 26402 万人,占全国人口的 18.7%,其中 65 岁以上人口为 19064 万人,占全国人口的 13.5%^[1]。人口老龄化为现代医疗体系带来了沉重的压力,如:医疗、护理、康复等方面的需求呈现出明显增长趋势,因此,

全面、长期、高效的护理服务的开展显得尤为迫切。在政策的支持和指导下,专科医院通过引入“互联网+护理服务”的模式,运用人工智能、大数据、互联网等先进技术,为患者提供远程护理指导^[2]。患者通过“互联网+护理服务”平台,可以不受时间、空间、区域的限制,随时在线上咨询病情,从而确保了患者能够得到及时有效的护理服务。

*通讯作者: 邵玉梅

2 “互联网+护理服务”内涵和发展现状

2.1 “互联网+护理服务”内涵

2019 年国家卫生健康委发布《关于开展“互联网+护理服务”试点工作的通知》，在通知中指出“互联网+护理服务”主要是指医疗机构通过利用互联网、大数据技术等，采用“线上申请、线下服务”等模式为术后患者、失能老人、慢性病群体等提供的新型医疗服务体系^[3]。

2.2 “互联网+护理服务”发展现状

2015 年国务院发布《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》中“互联网+益民服务”中明确提出通过互联网技术优化医疗健康服务。在此政策之下“网约护士”“共享护理”等模式开始探索，市场上推出商业 APP “金牌护士”、“医护到家”等，该项政策成为了“互联网+护理服务”的顶层设计。2018 年国务院办公厅发布《关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》，明确推进“互联网+护理服务”建设，加强行业监管和安全保障。随之 2019 年国家卫生健康委发布《关于开展“互联网+护理服务”试点工作的通知》、《“互联网+护理服务”试点工作方案》明确“互联网+护理服务”试点省份及上门服务项目。随后 2020 年发布了《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》提出自 2021 年 1 月 1 日起，将“互联网+护理服务”试点范围扩大至全国。

3 在专科医院开展“互联网+护理服务”的意义

3.1 提高护理便捷性

韩美玲^[4]研究表明，在专科医院实施“互联网+护理服务”模式，有助于提升整体护理服务的便捷性。通过互联网平台，患者得以在家便能预约专科医院的护理服务，这对于行动受限或居住偏远的患者尤为有益。借助互联网技术，患者能提前安排所需的护理服务，从而提升就医的效率和便利性。在黄钰等学者在南昌市 6 家市直公立医院、5 家县（区）级公立医院开展“互联网+护理服务”工作对“互联网+护理服务”解决患者“急难愁盼”的护理问题，其中：“一键预约”到“护理到家”、“单兵作战”到“多学科协作”、“互联网+”到多矩阵团队等进行了多方位的报道，“互联网+护理服务”的服务质量及效果也获得了南昌市卫生健康委员会相关负责人高度的认可。

3.2 创新专科医院护理服务

谭朝红^[5]研究指出互联网融合护理服务是当前较为新颖的一种护理模式，通过互联网平台，专科医院能够搜集患者的个人信息和反馈结果。依据患者在线评

价等数据，医院得以优化其医疗体系和护理服务模式，及时识别并改进医疗服务中的不足之处，同时利用新兴技术持续提升护理服务的质量。

4 “互联网+护理服务”在专科医院应用面临挑战

根据研究表明，当前，在专科医院实施“互联网+护理服务”过程中，依然遭遇诸多挑战，主要问题涵盖：

4.1 监管力度不够导致法律合规性存在问题

朱瑾、付佳等学者^[6-7]在研究指出，在当前专科医院的实践中，“互联网+护理服务”的运用涉及患者隐私和病情信息，由于网络平台监管力度不足可能存在诸如法律合规性、患者隐私数据保护、远程医疗服务合法性、护士安全等方面的监管漏洞。

4.2 “互联网+护理服务”技术有待提升

尹世玉等学者在研究中表示^[8]尽管互联网技术持续进步并在众多领域得到广泛应用，将互联网与专科医院的护理服务相结合仍是一种相对较新的护理模式。在应用互联网技术的过程中，护理人员面临数据传输延迟、平台稳定性不足以及用户界面的友好性尚需改善等问题。这些问题直接关联到护理服务的质量和效率。

4.3 患者的接受度持保留状态

马梦凡、熊琼艳等学者^[9-10]在研究中显示尽管互联网技术显著提升了人们的生活便利性和生产效率，但在医疗护理领域，大部分患者对于“互联网+护理服务”这一创新模式的了解尚不充分。他们对新技术的掌握程度有限，对个人隐私保护持有担忧，并对线上交流持有疑虑。这些因素共同作用下导致了“互联网+护理服务”推广面临着挑战，进而影响了专科医院在“互联网+护理服务”方面的服务的推广和工作的开展。

5 “互联网+护理服务”在专科医院具体策略

任嘉慧^[11]在研究中指出，对于专科医院而言，应用“互联网+护理服务”开展护理服务，需加强线上监管、优化线上护理技术、加强护理人员培训、提高患者信任度以及建立统一标准等方式，提高专科医院“互联网+护理服务”整体护理效果。

5.1 开展医护人员线上护理培训工作

王欣^[12]在研究中表明，对于专科医院而言，开展“互联网+护理服务”时，对医护人员专业素养和互联网应用水平要求较高。可通过定期组织医护人员开展关于互联网技术学习和应用培训，加强对人工智能技术、虚拟现实增强技术、大数据分析技术以及 AI 智能问答等技术应用培训并组织相应的讲座和交流会达到全面提升医护人员互联网技术应用能力。在此过程中，持续加强护理人员护理能力培训，促使护理人员

利用互联网与患者进行交流时实现无障碍沟通,在解答患者问题和制定护理计划时能让患者感受到护理人员的专业性。

5.2 加强患者对线上服务信任接受度

在推广“互联网+护理服务”进程中,专科医院首要任务是解决患者对“互联网+护理服务”模式的信任问题。在具体实施方面,应通过优化线上护理服务流程,加强对患者隐私的保护,积极推广和宣传成功案例。同时,应举办关于“互联网+护理服务”的讲座和交流会,鼓励患者积极参与,由专业护理人员引导患者使用“互联网+护理服务”功能,从而增强患者对专科医院实施“互联网+护理服务”模式的信任度和接受度。在患者使用“互联网+护理服务”时,护理人员应通过专业回答和贴心服务,提高护患之间的信任度,进而提升患者的接受度。

5.3 建立统一的服务标准和评价体系

在推行“互联网+护理服务”项目时,专科医院应致力于构建统一的服务标准和评价体系,以确保患者能够获得更为精确的护理服务。而患者在使用“互联网+护理服务”进行线上咨询时,医院可通过建立网络综合管理平台对就诊患者的个人基本信息进行收集,并记录患者的既往病史,对患者的病情进行实时的追踪。护理人员在应用“互联网+护理服务”平台时根据平台及患者提供的病情和信息进行综合分析并提具有针对性的护理建议。同时,专科医院的相关职能部门应建立有效的质量控制机制,定期对“互联网+护理服务”功能进行评估和改进,通过制定系统的评价指标,对“互联网+护理服务”的现有功能进行整改和优化,从而全面提高专科医院线上护理服务的品质。

6 总结

综上所述,随着“互联网+护理服务”模式的持续发展,该模式在专科医院中得到了广泛的应用。然而,在推广和实施过程中面临诸多挑战为应对这些挑战,可采取以下措施:加强线上服务的监管,确保遵循相关法规;优化线上护理功能,提升技术水平;开展医护人员线上护理培训,以增强其对互联网技术的应用能力;提高患者对线上服务的信任度和接受度;建立统一的服务标准和评价体系。

通过这些措施,可以有效提高护理服务的便捷性,优化护理资源配置,实现个性化护理服务,促进护理知识的普及,创新专科医院的护理服务模式,加强护患之间的沟通与信任,全面提升专科医院的护理服务能力,为专科医院的未来发展奠定坚实的基础。

参考文献

- [1] 国家统计局.第七次全国人口普查公报(第五号)[R/OL].(2021-05-11)[2024-06-18].<https://www.stats.gov.cn/sj/tjgb/qgrkpcgb/202302/t20230206-1902005.html>.
- [2] 江霞,薛朝华.基于信息技术的远程护理服务新模式的研究进展[J].循证护理,2024,10(23):4258-4263.
- [3] 中华人民共和国国家卫生健康委员会.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[EB/OL].(2019-02-12)[2024-08-22].<http://www.nhc.gov.cn/yzygj/s7657g/201902/bf0b-25379ddb48949e7e21eda2a02da.shtml>.
- [4] 韩美玲,卜凡莉,李志菊,等.合肥市3418例慢性病患者对“互联网+护理服务”认知及需求现状[J].中国临床研究,2024,37(12):1950-1954.
- [5] 谭朝红,刘智群,刘艳辉,等.不同等级医院护理人员开展互联网+护理服务的意愿、认知及培训现状调查与分析[J].医学临床研究,2024,41(07):977-979+983.
- [6] 朱瑾,张容,张立力,等.网约护士突发事件应急能力培训需求及内容的质性研究[J].护理研究,2024,38(08):1450-1454.
- [7] 付佳,肖海敏,刘红梅,等.“互联网+护理”背景下居家腹膜透析患者延续护理研究进展[J].临床医学研究与实践,2024,9(12):179-182.
- [8] 尹世玉,王颖,徐蓉,黄丽红,胡露红,范俊瑶.202所医院“互联网+护理服务”开展现状调查[J].护理学杂志,2024,39(23):57-60+97.
- [9] 马梦凡,戴艺,金丽芬.“互联网+护理服务”在我国开展现状的SWOT分析[J].卫生职业教育,2023,41(09):143-147.
- [10] 熊琼艳,柏乐潇,李智伟,杨乾,李雅伦,冉凌云.居家重度失能老人“互联网+护理服务”认知及意愿现状分析[J].卫生职业教育,2025,43(09):133-137.
- [11] 任嘉慧,熊柱凤,鲁静雅,等.“互联网+造口护理”服务平台在居家输尿管皮肤造口患者中的应用研究[J].临床护理杂志,2024,23(02):65-67.
- [12] 王欣,孙元元,栾甜,郝秀秀.“互联网+护理服务”在延续性护理模式中的探索与应用[J].健康忠告,2022(16):195-198.

版权声明:©2025 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS