

# “互联网+医护联动”视角下贫困地区居家患者 护理服务模式的构建与实践

刘 艳, 代玲玲, 张剑虹, 刘淑国, 齐雁飞

赤峰市宁城县中心医院 内蒙古赤峰

**【摘要】**本研究聚焦贫困地区居家患者护理服务难题,以宁城县为研究对象,探讨“互联网+医护联动”护理服务模式的构建与实践。研究背景显示,当前“互联网+护理服务”研究多集中于经济发达地区,贫困偏远地区相关研究匮乏,而宁城县医疗资源分布不均,患者就医困难。研究目的在于建立适合贫困地区的居家患者医疗护理服务模式及运行机制。通过分析宁城县实际情况,构建了包含线上线下协同、资源整合等内容的服务模式,并开展实践。实践结果表明,该模式在一定程度上缓解了贫困地区患者就医问题,但也面临一些挑战。本研究为贫困地区“互联网+医护联动”护理服务模式的发展提供了参考。

**【关键词】**互联网+医护联动;贫困地区;居家患者;护理服务模式;宁城县

**【基金项目】**内蒙古自治区公立医院科研联合基金科技项目编号:2023GLLH0281

**【收稿日期】**2025 年 7 月 27 日

**【出刊日期】**2025 年 8 月 22 日

**【DOI】**10.12208/j.cn.20250440

## Construction and practice of home care service model for patients in poor areas from the perspective of "Internet plus+medical care linkage"

*Yan Liu, Lingling Dai, Jianhong Zhang, Shuguo Liu, Yanfei Qi*

*Ningcheng County Central Hospital, Chifeng, Inner Mongolia*

**【Abstract】** This study focused on the difficult problem of home care services for patients in poor areas, and took Ningcheng County as the research object to explore the construction and practice of the "Internet plus medical care linkage" nursing service model. The research background shows that the current research on "Internet plus Nursing Service" is mostly concentrated in economically developed areas, while the relevant research in poor and remote areas is scarce. However, the distribution of medical resources in Ningcheng County is uneven, and patients have difficulty in seeking medical treatment. The research aims to establish a home-based medical care service model and operational mechanism suitable for impoverished areas. By analyzing the actual situation in Ningcheng County, a service model that includes online and offline collaboration, resource integration, and other content has been constructed and put into practice. The practical results show that this model has to some extent alleviated the problem of medical treatment for patients in poverty-stricken areas, but it also faces some challenges. This study provides a reference for the development of the "Internet plus+medical care linkage" nursing service model in poor areas.

**【Keywords】** Internet plus medical care linkage; Poverty-stricken areas; Home patients; Nursing service model; Ningcheng

### 1 研究背景与意义

#### 1.1 政策背景与行业现状

2019 年 2 月,国家卫健委下发方案为“互联网+护理服务”提供政策指引。此后,众多学者和医疗机构围绕医共体模式下该服务体系展开研究,涵盖多方面内容。部分医院结合“互联网+”与云门诊,构建医护联

动延伸服务模式,解决到院服务问题,促进医护资源下沉与分配。

#### 1.2 贫困地区的困境与研究空白

多数研究成果集中在经济发达地区,贫困地区和偏远山区“互联网+医护联动”模式研究少见<sup>[1]</sup>。以宁城县为例,医疗资源分布不均衡,患者就医困难,亟需

探索适合该地区的服务模式。

### 1.3 研究的意义与价值

本研究具有重要理论和实践意义,理论上填补贫困地区相关研究空白,实践上能解决贫困地区居家患者医疗服务需求,提高资源利用率和患者健康水平。

## 2 “互联网+医护联动”护理服务模式的构建

### 2.1 模式构建的目标与原则

#### (1) 目标

为贫困地区居家患者提供优质服务,实现医疗资源合理配置和优化利用。具体包括实现线上线下服务融合、整合资源形成联动体系、健全监管机制。

#### (2) 原则

包括需求导向、资源整合、协同联动、安全可靠和可持续发展原则。

### 2.2 模式的整体架构

该模式由线上服务平台和线下服务网络构成,相互协同为患者提供服务。

#### (1) 线上服务平台

依托互联网和信息技术,具备在线问诊、远程监测、健康管理、预约服务和信息查询功能。

#### (2) 线下服务网络

由三级医院医护人员和基层医疗机构工作人员组成,具备上门护理、基层首诊、康复指导和健康宣教功能。

### 2.3 服务流程设计

#### (1) 患者需求评估

患者提出需求,医护人员全面评估确定服务项目和频次。

#### (2) 服务方案制定

根据评估结果,由三级医院医护人员制定个性化方案。

#### (3) 线上线下协同服务

线上线下协同为患者服务,线上远程指导监控,线下上门护理和康复指导。

#### (4) 服务质量评价

建立评价体系,定期评价反馈,患者和医护人员参与优化。

#### (5) 服务跟踪与调整

持续跟踪患者健康状况,根据变化调整服务方案。

## 3 “互联网+医护联动”护理服务模式的实践

### 3.1 实践地点与对象

本研究以宁城县为实践地点,选取该县贫困偏远地区的居家患者作为研究对象。宁城县总面积 4305 万

平方公里,总人口 61 万人,其中农村人口 53.5 万人,多分布在县境四周偏远的山区,医疗资源分布极不平衡,贫困偏远地区患者就医困难。

### 3.2 实践内容与措施

#### (1) 信息化建设

加大对贫困地区信息化建设的投入,完善线上服务平台的功能和性能。为基层医疗机构配备必要的智能医疗设备和信息化终端,实现与线上服务平台的互联互通<sup>[2]</sup>。加强对医护人员和患者的信息化培训,提高其对互联网技术和线上服务平台的使用能力。

#### (2) 资源整合与医护联动

整合宁城县两家三级医院和基层医疗机构的资源,建立医护联动的服务体系。三级医院的医生和护士定期到基层医疗机构进行坐诊和指导,基层医疗机构的工作人员负责对患者进行初步诊断和筛查,并及时将患者的病情信息反馈给三级医院的医护人员<sup>[3]</sup>。同时,建立医护人员之间的沟通协调机制,实现信息共享和协同服务。

#### (3) 服务项目拓展

在原有上门服务项目的基础上,进一步拓展服务项目,增加远程会诊、康复训练指导、病情评估与用药指导等服务项目。根据患者的实际需求,为患者提供个性化的服务套餐,提高服务的针对性和实用性。

#### (4) 安全风险控制

建立健全服务过程中的安全风险控制机制,加强对医护人员的培训和管理,提高其安全意识和应急处理能力。为上门服务的医护人员配备必要的安全防护设备和应急救援设备,确保医护人员和患者的生命安全。同时,建立服务质量监管体系,定期对服务质量进行检查和评估,及时发现和解决服务过程中存在的问题。

### 3.3 实践效果

(1) 服务覆盖范围扩大:自 2020 年开展“互联网+护理服务”,宁城县医院上门服务 2300 余人次,开展 27 项服务,范围从县城周边 10 公里扩至贫困偏远山区,解决就医难问题。

(2) 医疗资源利用效率提高:通过“互联网+医护联动”模式,实现医疗资源合理配置与优化利用。三级医院医护经线上平台服务更多患者,提高效率;基层资源充分利用,减少浪费,促进医护资源下沉,让贫困地区患者享优质服务。

(3) 患者就医体验改善:该模式提供便捷、高效、优质服务,减少就医时间和成本。患者可线上与医护交

流获建议, 线下享上门护理, 提升生活质量和健康水平。

(4) 医院运营效益提升: “互联网+医护联动”模式缩短平均住院日, 缓解床位紧张, 拓展服务范围和项目, 增加收入。

#### 4 实践过程中面临的问题与对策

##### 4.1 面临的问题

(1) 信息化基础设施薄弱: 贫困地区信息化基础设施差, 网络覆盖不全、带宽不足影响线上平台运行, 部分基层机构缺设备和终端, 制约模式发展。

(2) 医护人员数量不足且素质参差不齐: 贫困地区医疗资源匮乏, 医护人员短缺, 部分人员互联网应用能力和远程诊疗护理经验不足, 影响服务质量和效率<sup>[4]</sup>。

(3) 患者认知度和接受度低: 贫困地区患者文化程度低, 对模式认知和接受度低, 缺乏使用线上平台意识和能力, 部分患者对远程诊疗和上门护理有疑虑。

(4) 服务成本较高: “互联网+医护联动”模式需大量资金投入, 贫困地区经济水平低, 资金有限, 难支撑长期运行。

(5) 政策支持和保障不足: 目前针对贫困地区该模式的政策支持和保障不足, 缺财政补贴、医保报销政策和激励机制, 制约推广应用。

##### 4.2 对策与建议

###### (1) 加强信息化基础设施建设

政府应加大对贫困地区信息化基础设施建设的投入, 提高网络覆盖范围和带宽质量, 为“互联网+医护联动”模式的发展提供坚实的硬件基础。同时, 加强对基层医疗机构的信息化建设, 配备必要的智能医疗设备和信息化终端, 实现与线上服务平台的互联互通。

###### (2) 加强医护人员队伍建设

政府和医疗机构应加大对医护人员的培训和引进力度, 提高医护人员的数量和素质。加强对医护人员互联网技术应用能力的培训, 提高其远程诊疗和护理的水平。同时, 建立合理的激励机制, 吸引优秀的医护人员到贫困地区工作, 稳定医护人员队伍。

###### (3) 加强患者宣传和教育

通过多种渠道加强对“互联网+医护联动”模式的宣传和教育, 提高患者的认知度和接受度。组织开展线上服务平台使用培训活动, 帮助患者掌握使用方法和技巧。同时, 加强对患者的健康教育, 提高患者的健康意识和自我保健能力。

###### (4) 优化服务成本控制

政府和医疗机构应共同探索优化服务成本的方法和途径, 降低“互联网+医护联动”模式的运行成本<sup>[5]</sup>。可以通过集中采购、共享设备等方式降低设备购置成本; 通过优化服务流程、提高服务效率等方式降低人力成本。同时, 积极争取社会资本的投入, 拓宽资金来源渠道。

##### (5) 完善政策支持和保障体系

政府应出台相应的政策支持和保障措施, 加大对贫困地区“互联网+医护联动”护理服务模式的财政补贴力度, 将相关服务项目纳入医保报销范围, 建立合理的激励机制, 鼓励医疗机构和医护人员积极参与模式的建设和运行<sup>[6]</sup>。同时, 加强对模式的监管和评估, 确保服务质量和安全。

#### 5 总结与展望

##### 5.1 研究总结

本研究以宁城县为研究对象, 探讨了“互联网+医护联动”视角下贫困地区居家患者护理服务模式的构建与实践。研究表明, 该模式在一定程度上解决了贫困地区患者就医难的问题, 提高了医疗资源的利用效率, 改善了患者的就医体验和健康水平<sup>[7]</sup>。但在实践过程中, 也面临着信息化基础设施薄弱、医护人员数量不足且素质参差不齐、患者认知度和接受度低、服务成本较高以及政策支持和保障不足等问题。

##### 5.2 未来展望

未来, “互联网+医护联动”护理服务模式在贫困地区的发展前景广阔。随着信息化技术的不断发展和普及, 贫困地区的信息化基础设施将逐步完善, 为模式的发展提供更好的技术支持<sup>[8]</sup>。同时, 政府和社会对贫困地区医疗健康事业的关注度将不断提高, 政策支持和保障体系将逐步完善, 为模式的推广和应用提供有力的保障。

在未来的研究中, 我们将进一步优化“互联网+医护联动”护理服务模式, 加强对模式的效果评估和长期跟踪, 探索适合不同贫困地区特点的服务模式和运行机制。同时, 加强与其他地区和机构的交流与合作, 学习借鉴先进的经验和做法, 推动“互联网+医护联动”护理服务模式在贫困地区的广泛应用和发展, 为提高贫困地区居民的健康水平做出更大的贡献。

#### 参考文献

- [1] 李明星, 张凯, 苏意芬, 等. 分布式柔性智能制造系统联动管控架构与方法研究进展及展望[J/OL]. 西安交通大学学报, 1-20[2025-06-29].

- <http://kns.cnki.net/kcms/detail/61.1069.T.20250627.1020.004.html>.
- [2] 刘中华.网络空间铸牢中华民族共同体意识的逻辑与对策——基于民族事务治理视角[J/OL].西昌学院学报(社会科学版),1-10[2025-06-29].  
<http://kns.cnki.net/kcms/detail/51.1690.C.20250626.1414.004.html>.
- [3] 袁璐.互联网大厂抢滩 AI 高考志愿填报[N].北京日报,2025-06-27(006).
- [4] 张超南,杨莉芝.产教融合背景下应急救护长效培训的实践探索[J].中国城乡企业卫生,2025,40(07):50-53.
- [5] 张曼.“互联网+”环境下做好医院档案管理工作的措施探究[J].兰台内外,2025,(18):43-45.
- [6] 古耀宇.基于“互联网+”的高中生档案数字化管理对策分析[J].兰台内外,2025,(18):51-53.
- [7] 黄春.基于互联网技术的干部人事档案管理优化路径[J].兰台内外,2025,(18):87-89.
- [8] 范耘郡,王朝虹,朱琳.成都卫星互联网与卫星应用产业薄弱环节分析及重点突破建议[J].决策咨询,2025,(03):64-66+70.
- 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**