

互联网+疗养护理服务初探

曲玉洁 李雪婧

武警烟台特勤疗养中心 山东 烟台 264000

摘要: 随着互联网技术的快速发展、医疗改革的不断深入, 移动应用程序的开发和先进设备的不断涌现, 实施基于通信技术的综合服务模式显出良好的前景。^[1-2] 2018年, 国务院印发《关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》, 鼓励医疗机构应用互联网等信息技术拓展医疗服务空间和内容, 构建覆盖诊前、诊中、诊后的线上线下一体化医疗服务模式。^[3] 互联网+疗养护理服务体系是现代医疗发展的方向, 我中心也顺应时代要求希望加快互联网疗养模式的构建, 这样更有利于疗养护理资源共享, 更有利于优化医疗配置, 更有利于提高疗养服务质量。疗养医疗事业也应当紧跟新时代的步伐, 在高科技及互联网方面实现突破, 加快现代化进程, 更好的提供优质服务, 提升疗养质量和水平。**目的:** 探讨“互联网+疗养护理服务”模式的构建对疗养护理服务质量的影响。**方法:** 选取2023年3月以来我中心疗养的疗养员58人, 随机分为试验组和对照组分别29例和29例, 通过采取“互联网+疗养护理服务”措施干预与否, 于疗养最后结束进行问卷调查分析互联网+的运用效果, 干预前后通过两组比较及统计分析得出有效。**结果:** 试验组的干预有统计学意义 ($P < 0.05$)。**结论:** “互联网+疗养护理”服务平台的有效干预能够提高整体疗养护理服务质量。

关键词: 互联网+; 疗养; 护理

1 资料与方法

1.1 一般资料

疗养中心选取2023年3月参与疗养的疗养员58人, 经知情同意, 且愿意配合相关干预, 将其按照随机数字表法盲选进行分组, 选取试验组 ($n = 29$) 和对照组 ($n = 29$), 实验组采取“互联网+疗养护理服务”措施干预, 对照组进行常规疗养护理干预, 其中试验组的研究对象人员包括男性27例, 女性2例, 平均年龄为21~34 (27.84 ± 5.11) 岁; 对照组的研究对象人员包括男性28例, 女性1例, 平均年龄为21~33 (25.91 ± 5.03) 岁。两组的一般资料比较差异无统计学意义 ($P > 0.05$)。

1.2 方法

对照组继续实施未采取“互联网+”的常规护理干预, 入院前联系、联络以电话为主, 接站信息基于电话采集记录, 手续人工办理, 各项入院需知需求部分基于入院口头护理宣教, 入住联系基于电话与见面交流, 护理体检服务联系、提交及结果记录均以手工纸质资料记录为主, 各项检查通知与联系基于电话与见面交流, 疗养期间的各项医疗, 取用药基于医疗护理服务系统局域网, 并针对疗养员的症状实施常规干预方案。观察组则采取“互联网+疗养护理服务”相关干预, 具体的方案为: 入院前, 通过疗养相关系统软件, 了解本批次疗养人员基本信息, 通过相关联系方式加入已建微信群, 通过互联网对接群组联系并接收车程信息、疗养人数, 年龄, 饮食、疾病医疗、住宿条件需求, 通过电子设备接诊科对微信收录信息综合整理进

行联网终端打印以掌握入院信息及安排接站。科室根据个人信息提取码, 提前获取相关登记信息做好各项登记及个性化入住准备, 如有风湿病、哮喘等特殊疾病疗养员为其提供温湿度适宜、空气条件适宜, 安全、适宜的房间, 以减轻其不适感, 建立良好的、信任的初次疗护关系。疗养中: 手续人工办理基于自动联网提取与完善, 相关人员从全军疗养系统中提前提取相关信息提供给疗养科, 通过光盘完成信息转存, 并电子转存至医疗护理服务系统相关模块, 减少纸质化办公, 各项入院需知、需求的护理宣教内容设置于入院微信群, 以入院宣教视频切入, 节约人力用于主要工作上, 部分基于入院口头护理宣教, 护理体检服务提醒于体检前一天由值班护士以多媒体形式发布于微信群, 体检系统通过局域网的腾讯通与体检中心终端相连通, 科室下好体检电子检查单即可直接提取打印, 简化体检前联系, 减少重复工作, 结果记录直接录入电脑, 减少手工纸质化资料记录重复提取, 各项检查通知根据体检结果需求情况, 可基于见面交流, 也可发送至疗养软件个人中心, 以便自己查看提取, 疗养期间的各项医疗, 取用药也可基于微信群与疗养员随时沟通或建立相关软件个人中心实施预约与责任医护直接网络链接, 发出用药名称及需求。外出景观疗养也可通过注册景点软件个人终端进行报名、微信平台车餐统计、外出通知发布, 发布景点简介等。出院时, 通过疗养中心微信群, 通过疗养群相关信息互通方式进行预约出院车次, 发送个人出院返程票务信息, 出院需求 (如出院带药、出院指导等), 通过接诊科微信终端连接电子

设备打印相关信息表格以掌握出院信息及安排接站。科室还可通过微信护理服务结束后,护士将服务记录保存并统一刻盘,实现转存信息共享,效仿医院实现患者24h内在平台APP中进行评价,后台则定期推送通知以保障评价完整性。^[4]出院后进行回访等相关护理服务操作。④出院后,通过互联网+疗养护理系统完成各项疗养后疗案整理归档、信息汇总工作,基于疗养互联网+系统的收集反馈,通过平台进行系统分析,对运行出现的问题和需要改进的地方进行正向反馈,通过质量控制相关软件对本次疗养整体进行评估分析,汇总提出议案,通过疗养结束总结会的形式进行讨论总结,进一步优化方案指导下一步疗养计划的制定和互联网+护理服务模式的改进。⑤借鉴“四级联动”服务模式,通过线上与线下、远程与实地相结合的方式,充分发挥了省级医院护理专家资源优势,依托数字技术放大“互联网+护理服务”的服务效能,推动协作医院及医共体护士专科护理能力的稳步提升,从流程规范、专业技能、具体实践、质量把控等给予全方位的指导。该模式突破了时间与空间的限制,也推动了基层护士发挥“互联网+护理服务”的主力军作用。

2 观察指标

通过根据疗养实际调整的疗养服务质量评价表用以评价疗养员疗养期间对疗养服务措施的满意程度,满分为100分,90分以上为满意,以下为不满意。对比两组疗养员的评分以评定两种护理干预情况下疗养员对护理质量的满意度情况。量表及问卷采用不记名方法调查以减少回避、信任度等因素干扰,由每位疗养员的对口责任护士进行指导语解读,被调查者根据自己的实际情况对各调查项目进行真实的填写。本期疗养发放问卷58份,收回有效问卷58份,有效回收率为100%。

3 统计学方法

应用SPSS13.0统计软件包进行数据处理,组间差异使用卡方检验。 $P < 0.05$ 认为差异显著。

4 结果

通过对两组特勤疗养员的疗养护理满意度进行比较,发现两组干预前后的比较差异有统计学意义($P < 0.05$),其中观察组的评分均更低于对照组,具体见表1。

表1 两组特勤疗养员疗养护理满意度量表对比

分组	例数	满意例数	不满意例数	满意率
对照组	29	25	4	86%
实验组	29	29	0	100%
χ^2				4.296
P				< 0.05

4 讨论

目前,国内互联网+医联体模式大量运用,互联网+的不断发展优化了资源配置,确保了分级诊疗政策的持续实施。^[5]以医院“互联网+护理服务”工作方案为指导,设计开发的平台具有用户端,护士端,平台管理系统3个端口,可提供基础护理,专科护理等多方面共22项服务内容及30项检验服务,系统评价好评率及电话随访满意度均为100%,护士认为平台满足了患者的专业照护需求,提升了护士的专业价值感,^[6]对于一些慢性疾病如糖尿病、高血压^[7]、心血管疾病^[8]的干预由积极意义。^[9]“互联网+”技术以互联网或移动互联网为载体,将云计算、物联网、移动通信、大数据等信息通信技术于传统医疗服务结合形成新型医疗服务模式,此外有专业数据处理后台对数据进行智能化分析处理和挖掘,为临床应用提供有效决策支持。^[10]

综上所述,互联网+是新一轮医改的重要方向辅助手段,互联网+医联体的构建是在“智慧医院”建设的总体思路下,实现远程医疗“升级版”“云医院”的现实版,这是突破瓶颈、突破难题、合理利用医疗资源的有效途径。^[11-12]“互联网+护理服务”逐渐成为我国医疗护理领域新的发展方向,^[13]“四级联动”服务模式在满足患者在线咨询及居家护理服务的同时,为偏远地区及基层患者就医提供了新路径,促进了医疗资源下沉。该模式为基层医院和年轻的专科护士提供了专业的扶持和坚强的依靠,促进了专科人才成长与多学科融合,对专业热点问题、新技术、新理念的交流,也将推动护理学科发展。^[14-18]

参考文献

- [1] Choi JY, Kim KI, Lim JY, et al. Development of health-RESPECT: an integrated service model for older long term care hospital/nursing home patients using information and communication technology (J). *Ann Geriatr Med Res*, 2020, 24(1): 27-34.
- [2] 王亚菲, 田敏, 高振清, 等. 微信干预对糖尿病患者血糖控制效果的Meta分析(J). *解放军护理杂志*, 2018, 35(22): 23-8.
- [3] 王会笑, 杨明莹, 陈奖国. “互联网+医联体”背景下护理同质化管理研究进展. *护理实践与研究*, 2021, 18(19): 2884-2887.
- [4] 田雨同, 张艳, 侯小花, 等. “互联网+护理服务”平台的构建及应用研究[J]. *中华护理杂志*, 2020, 55(10): 1537-1542.
- [5] Moonian O, Jodheea-Jutton A, Khedlo KK, et al. Recent advances in computational tools and resources for the self management of type 2 diabetes (J). *Inform Health Soc*

Care.2020;45:77-95.

[6] 田雨同,张艳,侯小花.“互联网+护理服务”平台的构建及应用研究.中华护理杂志,2020,55(10):1537-1542.

[7] 陈洁,林维,夏生林,等.互联网+医防融合模式对社区老年高血压患者的疗效的研究.中国实用医药.2022.17(18):173-176.

[8] 楚俊昆,赵倩,门莉,等.基于可穿戴心电设备的互联网+医联体诊疗新模式在心血管疾病中的应用.中国心血管病研究,2023,21(2):160-164.

[9] 顾晓燕,周琳,由慧敏.基于互联网+医养结合管理模式在老年糖尿病患者中应用效果.中国老年学杂志,2022,42(8):4092-4094.

[10] 柯佳,陈潇君,“互联网+”在医联体的应用实践研究,中国医院,2023,27(3):12-13.

[11] 张南,周言,唐月红,等.互联网+医联体平台助推分级诊疗思考.中国医院,2018,22(11):42-43.

[12] 刘晓晨,王秀丽,马月珍.基于“互联网+医联

体”的老年慢病患者延续护理实践,护理学杂志,2023,38(2):100-103.

[13] 刘晓晨,王秀丽,马月珍.基于“互联网+医联体”的老年慢病患者延续护理实践,护理学杂志,2023,38(2):100-103.

[14] 周丽娜,宋娟,史先蕊,等.互联网+环境下的线上线下结合疗养院健康教育模式设计[J].航空航天医学杂志,2021,32(06):707-708.

[15] 王胜今,张少琛.“互联网+”背景下乡村生态旅游养老服务策略[J].社会科学家,2020,(09):59-64.

[16] 李敏,张德栋,余海,等.智慧疗养APP在援鄂医疗队任务后专项疗养保障中的应用[J].东南国防医药,2020,22(06):667-669.

[17] 潘云.基于Hadoop技术的疗养中心信息化建设与改进[J].生命科学仪器,2020,18(05):59-65.

[18] 董茂生.新时期应发挥景观疗养的新作用[J].中国疗养医学,2017,26(08):785-788.