

# 团 体 标 准

T/GDNAS 015—2022

## “互联网+护理服务”出诊规范

Specification for home care visits of Internet plus nursing service

2022-12-02 发布

2023-01-01 实施

广东省护理学会 发布

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
5 出诊前评估 .....	1
6 出诊前准备 .....	2
6.1 人员准备 .....	2
6.2 物品准备 .....	2
6.2 交通准备 .....	2
7 上门护理服务操作程序 .....	2
8 出诊后的记录与回访 .....	3
9 出诊服务风险防控 .....	3
附录 A（资料性） “互联网+护理服务” 出诊风险评估单 .....	4
附录 B（资料性） “互联网+护理服务” 出诊知情同意书 .....	5
附录 C（规范性） “互联网+护理服务” 医疗废物处置流程 .....	7
参考文献 .....	8

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020 《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广东省护理学会提出并归口。

本文件起草单位：广东省护理学会患者安全与质量改善工作委员会、暨南大学附属第一医院、中山大学附属第八医院（深圳福田）、深圳市宝安区人民医院、深圳市人民医院、右江民族医学院附属医院、浙江大学医学院附属邵逸夫医院。

本文件主要起草人：王琳、何金爱、林清然、黄洁微、黄瑞英、陈佳丽、余贺杲、戴利、唐永艳、吕霞、陆柳雪、潘红英。

# “互联网+护理服务”出诊规范

## 1 范围

本文件规定了“互联网+护理服务”出诊的术语和定义、基本要求、出诊前评估、出诊前准备、上门护理服务操作程序、出诊后记录与回访、出诊服务风险防控等。

本文件适用于开展“互联网+护理服务”的各级各类医疗卫生机构的出诊服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

HJ 421—2008 医疗废物专用包装袋、容器和警示标志标准

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### **互联网+护理服务 internet plus nursing service**

符合要求的医疗机构派出在本机构注册（含多机构执业备案）的护士，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、罹患疾病且行动不便或其他有居家护理需求的人群提供的护理服务。

## 4 基本要求

4.1 “互联网+护理服务”应由符合国卫办医函[2019]80号的服务人员资质规定并通过岗前培训及考核的注册护士提供服务。

4.2 宜由双人实施出诊服务。

4.3 应落实服务对象双评估。在提供“互联网+护理服务”出诊前，应对服务对象的疾病情况、健康状况、既往史、心理/家居条件、护理需求等整体情况进行全面的综合评估，上门提供护理服务前，对服务对象进行护理专项评估。

4.4 应以尊重服务对象个人文化、宗教信仰和交流需求的方式提供“互联网+护理服务”。

4.5 应遵循护理技术规范实施“互联网+护理服务”。

4.6 应保护服务对象及其家庭隐私。

4.7 应为服务对象建立档案，书写护理记录。

## 5 出诊前评估

5.1 服务对象的评估：采取线上评估的方式对服务对象进行评估，评估内容包括但不限于：

a) 基本信息；

- b) 健康状况;
- c) 生理功能;
- d) 疾病情况;
- e) 既往史;
- f) 过敏史;
- g) 心理状况;
- h) 家居条件;
- i) 护理需求。

5.2 服务过程风险评估：对服务过程可能面临的风险应进行评估和记录（见附录 A），评估内容包括但不限于：

- a) 服务环境;
- b) 服务对象情绪及行为;
- c) 服务对象社交支援。

## 6 出诊前准备

### 6.1 人员准备

应根据评估结果，配备出诊人员。出诊人员应至少包括一名“互联网+护理服务”从业护士，可根据服务对象健康需求和服务内容选配其他成员，包括但不限于：

- a) 专科医生;
- b) 药剂师;
- c) 营养师;
- d) 康复理疗师;
- e) 心理咨询师;
- f) 社会工作者。

### 6.2 物品准备

6.2.1 宜准备护理工作记录仪并检查其性能状况。

6.2.2 应准备好居家护理访视包，包内物品包括但不限于：

- a) 诊疗用品：血压计、听诊器、体温计;
- b) 一次性防护用品：一次性医用外科口罩、一次性橡胶手套、一次性鞋套;
- c) 其他：快速手消毒剂、医疗废物包装袋、笔、纸质资料、工作证;
- d) 根据服务项目配备专科护理耗材：如一次性使用鼻胃管、一次性使用无菌导尿管。

### 6.3 交通准备

宜根据服务对象居住地、天气及其交通情况，选用适宜的交通工具。

## 7 上门护理服务操作程序

7.1 应向服务对象及其照顾者进行自我介绍并出示工作证。

7.2 应核对服务对象身份，包括但不限于身份证信息。

- 7.3 应根据服务对象基本情况，向服务对象及其照顾者解释服务项目及内容、过程、可能出现的风险以及处理、收费标准、双方的责任和权利，并签订知情同意书（见附录 B）。
- 7.4 应对服务对象进行居家护理评估，评估内容包括但不限于：
- 对服务对象进行护理专项评估；
  - 对照顾者的照护能力、治疗与护理期望、心理状态、目前照护存在的问题等进行评估；
  - 宜对服务对象的家庭环境、居家照护设备等进行评估。
- 7.5 应与服务对象及照顾者共同制订个体化的护理计划。
- 7.6 执行护理任务，包括但不限于：
- 向服务对象提供与评估结果相一致的护理服务。
  - 向服务对象及照顾者提供健康知识与技能指导。
  - 执行护理任务时应随时关注服务对象的病情变化。
- 7.7 应对护理服务效果进行评价。评价内容包括但不限于：
- 服务对象症状控制或改善情况；
  - 服务对象生理功能改善情况；
  - 照顾者照护知识与技能掌握情况。
- 7.8 医疗废物的处理需符合下列规定（见附录 C）：
- 服务过程中产生医疗废物的分类处理应符合国卫医函〔2021〕238号规定。
  - 医疗废物的收集应符合 HJ421—2008 规定。

## 8 出诊后的记录与回访

- 8.1 应使用医学术语书写护理记录，上传至互联网信息平台，记录内容包括但不限于：
- 服务对象的评估结果；
  - 服务对象存在的护理问题；
  - 采取的治疗护理措施及效果；
  - 向服务对象及照顾者告知的重要事项。
- 8.2 出诊服务后宜根据服务内容及护理效果等对服务对象进行线上或线下回访。

## 9 出诊服务风险防控

- 9.1 应选择安全的交通工具及出诊路线。
- 9.2 宜根据天气情况携带合适的物品及用具。
- 9.3 应留意服务对象及照顾者等行为举止及情绪表现，如出现言语或行为暴力倾向，可自行决定终止服务，必要时使用“一键报警”，应及时向医疗卫生机构报告。
- 9.4 应留意服务对象家中或附近是否有狗、猫等动物出入并采取适当的防卫措施。
- 9.5 若身体感到不适，应在身体许可情况下立即行至安全地方稍作休息，并适当寻求帮助。
- 9.6 当服务对象病情出现变化时，应根据现场状况及潜在风险立即采取措施，包括但不限于：
- 现场处理；
  - 建议尽快赴医院就诊；
  - 呼叫120并配合院前抢救。

附录 A  
(资料性)

“互联网+护理服务”出诊风险评估单

表A.1 给出了“互联网+护理服务”出诊前的风险评估单样式。

表 A.1 “互联网+护理服务”出诊风险评估单

姓名：            性别：            年龄：            联系电话：            住址：

评估项目		潜在风险问题	备注
环境方面			
1	公共交通工具抵达服务区域情况，服务地址准确程度	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	
2	服务区域四周环境情况，例如：是否需要行经后巷、楼梯间满布杂物、有高空掷物、偏远地点、山泥倾泻、危楼等	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	
3	家中饲养动物/家禽及安置情况	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	
4	电话网络通讯情况	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	
5	服务区域治安情况	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	
情绪方面			
1	服务对象情绪状况	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	
2	暴力行为倾向	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	
3	既往精神病史情况	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	
社交支援			
1	家人/朋友支持照顾情况	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	
2	滥用药物/酒精情况	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	
其他方面			

评估者：

评估日期：

注：可安排双人出诊  
建议前往医疗机构就诊  
其他建议

附 录 B  
(资料性)

“互联网+护理服务”出诊知情同意书

表B.1 给出了“互联网+护理服务”出诊知情同意书的样式。

表B.1 “互联网+护理服务”出诊知情同意书

姓名:	性别:	年龄:	身份证号:	日期:
-----	-----	-----	-------	-----

尊敬的\_\_\_\_\_女士/先生

您好!欢迎您选择本医疗机构提供的“互联网+护理服务”。本着相互尊重、知情同意的原则,现将有关事项告知如下:

1.本次为您提供的项目为\_\_\_\_\_

2.因服务对象个体差异及病情等原因,进行该项护理服务有可能出现以下一种或几种风险及意外情况:

恶心、呕吐 呛咳、窒息 咽喉部不适 疼痛不适 出血

拔管困难/失败 置管困难/失败 引流不畅 管道堵塞 管道脱落 管道移位 管道破裂

血尿 病情突变 感染 皮肤破损 皮疹 伤口裂开 烫伤 晕厥 过敏性休克

其他\_\_\_\_\_

3.如出现紧急情况,请立即呼叫120急救中心,或到医院就诊。

4.本次收费计价涵盖交通 时间成本 护士劳务技术 信息技术成本 治疗耗材费用等。

5.服务对象或家属不得隐瞒病情,因隐瞒病情引起不良后果的由患方承担。

出诊护士签名:

日期: 年 月 日 时

---

我(们)已经清楚了解“互联网+护理”出诊服务的服务项目、必要性和服务过程中可能发生的后果以及后续居家过程中可能出现的情况,对上述情况均表示理解。同意接受该次服务。

服务对象本人/代理人签字:

与服务对象的关系:

日期: 年 月 日 时

说明:

- 1.按照相关规定，应由服务对象本人签署同意书。服务对象不具备完全民事行为能力或限制民事行为能力时，应当由监护人或监护人所授权人签字。服务对象因病无法签字时，应当由近亲属、关系人签字。
- 2.不具备完全民事行为能力或限制民事行为能力人：未成年人、不能辨认自己行为的精神病人。
- 3.监护人：未成年人的父母、无民事行为能力或者限制民事行为能力的成年精神病人的配偶、父母、成年子女、近亲属。
- 4.关系人：与继承有关的当事人。

附录 C  
(规范性)  
“互联网+护理服务” 医疗废物处置流程

图 C.1 给出了“互联网+护理服务”医疗废物的处置流程。

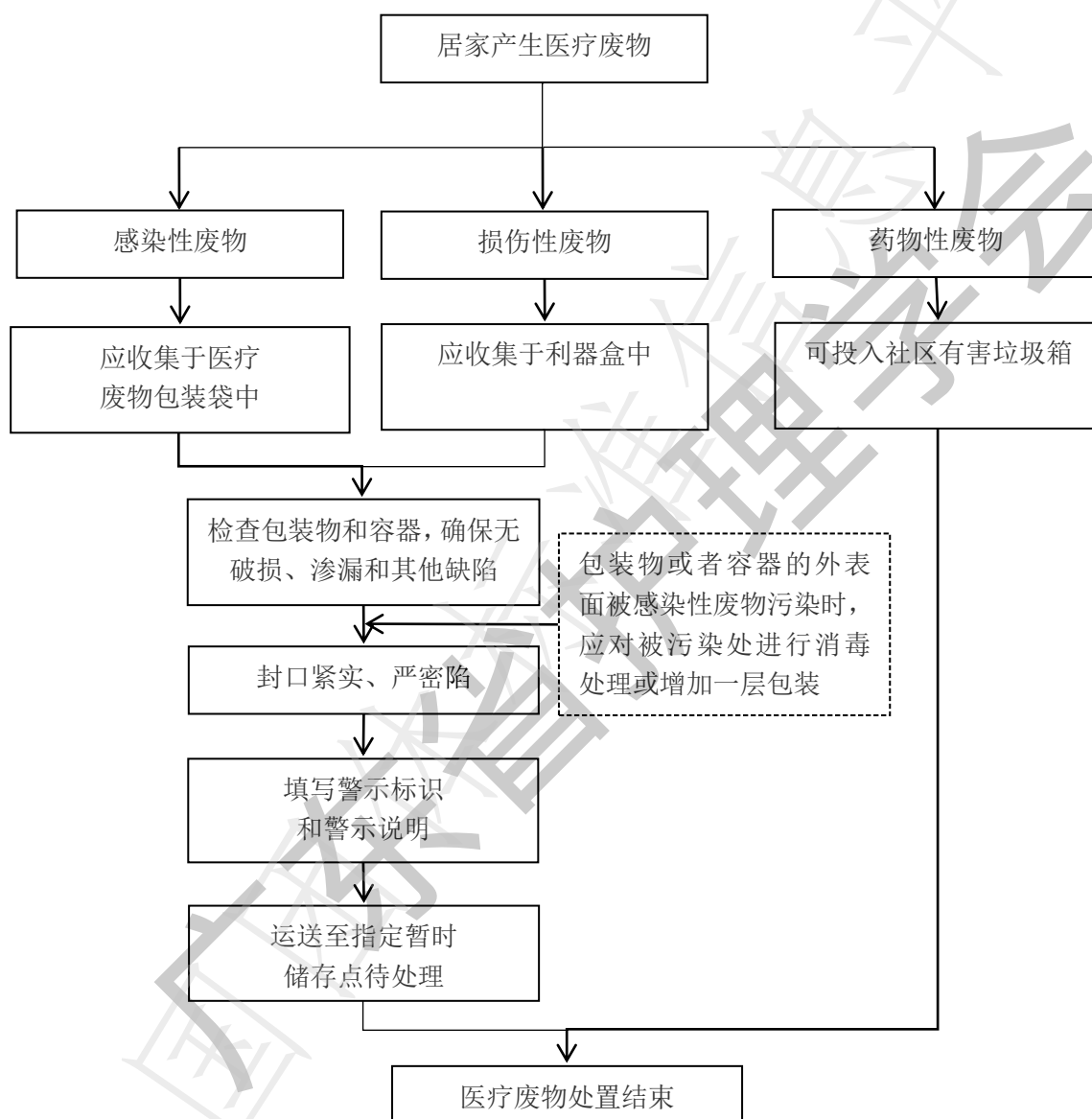


图 C.1 “互联网+护理服务” 医疗废物处置流程图

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国国家卫生健康委员会. “互联网+护理服务”试点工作方案[EB/OL]. [2019-01-22].  
<http://www.nhc.gov.cn/yzygj/s7657g/201902/bf0b25379ddb48949e7e21edae2a02da.shtm1>.
- [2] 广东省卫生健康委员会等. 广东省卫生健康委员会 广东省市场监督管理局 广东省医疗保障局 广东省中医药局关于印发《广东省开展“互联网+护理服务”试点工作实施方案》的通知[EB/OL]. [2019-04-02]. [http://wsjkw.gd.gov.cn/gkmlpt/content/2/2268/post\\_2268434.html](http://wsjkw.gd.gov.cn/gkmlpt/content/2/2268/post_2268434.html)
- [3] National Institute for Health and Care Excellence. Home care: delivering personal care and practical support to older people living in their own homes, 2015. Available from: [www.nice.org.uk/guidance/ng21](http://www.nice.org.uk/guidance/ng21)
- [4] 国家卫生健康委生态环境部. 关于印发医疗废物分类目录（2021年版）的通知[EB/OL]. [2021-11-25]. [http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2021-12/02/content\\_5655394.htm](http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2021-12/02/content_5655394.htm)
-