

优质护理“线上”订 天使飞入千万家

——江苏大学附属医院“互联网+护理”服务团队剪影

本报记者 王露
本报通讯员 杨丽萍 孙卉 钱小蕾

对普通家庭而言,如果家中有一位需要长期卧床的亲人,看病就医就会成为大难题。为解决这个社会难题,我省开展了“互联网+护理”服务试点工作,让优质护理服务变得触手可及,让居家护理的梦想照进现实。

我市的江苏大学附属医院积极响应,在2021年依托“网上江滨医院”APP启动“互联网+护理”服务,开设了伤口护理、造口护理、导管维护、PICC维护、新生儿护理、产后护理等8个服务项目,患者线上“下单”后,会有两名及以上护士按照订单上门提供护理服务。

“5·12”护士节到来之际,记者走进江大附院,来到一群参与“互联网+护理”服务的白衣天使身边,聆听她们与患者之间的动人故事。

静脉输液治疗专家组： 患者家属会在楼下提前等候

晚期肿瘤患者张先生家住在我市一处老小区的4楼,房子没有电梯,腿脚不便的他每次出门都需要被亲属抬到楼下,用他的话：“每次出门都要用掉半条命。”可做了PICC置管的他每隔一段时间必须去医院进行维护管道,这成了他生活中的一大困扰。

输液治疗是疾病治疗中最常用、最直接、最有效的临床治疗手段,但反复输液也会引发静脉炎、化疗药物外渗造成的组织损伤或坏死,给患者带来烦恼,PICC导管的应用则有效解决了这个问题。“PICC为需要长期输液的患者提供了一条无痛苦治疗途径,减轻了因反复穿刺造成的痛苦,能始终保持静脉通畅,既有利于输液周期的完成,又能提高患者的生活质量和治疗信心。”江大附院化疗科护士长、静脉输液治疗专家组核心成员陈星说,“PICC较为麻烦的就是维护问题”。

管道维护在置管病人的后续治疗中有着至关重要的作用,“三分置管,七分维护”,及时准确地处理管道维护中的并发症,可保证其正常使用,延长使用时间。

“互联网+护理”服务开通后,陈星教会了张先生家人如何进行预约服务。经过一番尝试,如今,张先生足不出户就可以享受PICC维护服务。为了表达欢迎和感谢,每次只要与护士们预约好,张先生的家人就会提前去楼下等候,迎接护士们上门。陈星说：“很多时候我们都是下班时间再去,有一次下了大雨,我们赶去的时候人很疲惫,可远远看到家属在楼下等待着,又会觉得心里很暖,再苦再累都值得。”

除了给这样的肿瘤患者上门,静脉输液治疗专家组还会走进养老院,为那里有需要的老人上门服务。“养老院内的老人常常都是由护理员照顾,有些失能卧床的老人,来医院一次更不方便,我们就教护理员进行网上预约。”陈星说。

清明假期期间,有一名外地来镇患者,正处于隔离中,却面临导管需要维护的问题,他尝试着在“网上江滨”的平台上向静脉输液治疗专家组发出了求助。为了及时帮助患者,医院通过多方协调,将患者带到了发热门诊,穿上防护服的护士按照疫情防控要求帮助他进行了导管护理。疫情下,“互联网+护理”服务通过灵活变通的方式为每一位市民保障了护理服务。

母婴护理专家组： 为哭泣的产妇舒缓“奶涨”

对新手妈妈而言,奶涨是一件十分痛苦的事。不久前,新手妈妈小李就因为奶涨而疼痛难忍,把自己独自关在房内哭泣,家中无法吃奶的宝宝也跟着号啕大哭,家人们则手足无措。

好在,离开江大附院时,小李的丈夫就



母婴护理专家组为产妇开展护理服务。

被教会了如何线上预约护士上门服务。在他的紧急求助下,江大附院产科护士长、母婴护理专家组核心成员金华怡在1个小时后便敲开了他的家门。

“当时这个新手妈妈真的很可怜,因为奶涨,她的乳房变得非常硬,碰也不能碰。”金华怡回忆,现场,宝宝也是哭得满脸涨红,饿得要吃奶。她和同事先安抚了产妇的情绪,随后用正确的姿势让宝宝吮吸了几次,等妈妈慢慢适应、缓解,再用按摩手法帮助她把乳汁排空。当下的问题解决后,她们又把正确的挤奶、按摩手法教给她的家人。产妇的全家人都对她们连声感谢。

金华怡说,母婴护理专家组目前共有7名组员,服务内容包括母乳喂养指导、通乳、产妇产后伤口修复、产妇产后复健指导等,可以帮助“坐月子”中无法出门的新手妈妈,也可以帮助体质偏弱、在疫情防控下不便进出医院的产妇,让母婴都不用来回奔波。

“奶涨其实是产妇的共性问题,需要专业人员的指导和帮助,如果处理不到位会影响产妇的身心健康。”金华怡说,在产科,她们常常遇到第一次生育的女性因为奶涨而痛

哭,有时疼到需要两名护士共同架起她。市场上的通乳师良莠不齐,有的产妇找到了不专业的通乳师,非但不能解决问题,还会造成不良影响。现在有了专业护士“上门”服务,很多产妇在家就会向她们发去订单。每逢她们上门,产妇就像是看到了救星一般。

管道营养专家组： 派男护士为男患者上门换尿管

患者彭先生是一名植物人,长期处于昏迷状态,只能通过胃管进食、尿管排泄,出院后需每月返院更换尿管。一到换管的日子家人就要把他抬到楼下,并求助120救护车将他送往医院。每次换管全家人身心俱疲。江大附院“互联网+护理”服务的上线为彭先生这样的患者解决了大难题。

“携带胃管、尿管等管道的患者需要定期维护,对于长期卧床、行动不便的置管患者来说,每次护理和换管都极为不便。”江大附院肾内科护士长、管道营养专家组核心成员嵇海梅介绍,如果患者来医院,一套流程下来至少要花费一个上午的时间。曾有一位老年患者腿脚不便,和他相依为命的老

伴同样年事已高,老两口来医院都需要找人帮忙,嵇海梅每次看着他们的背影都觉得可怜又无能为力,有了“互联网+护理”服务后,这些老年患者的问题可谓迎刃而解。

“互联网+护理”服务的开展对医院、对全社会来说都是一个新兴事物,所有细节都在优化中。不久前,有一位30多岁的男性患者需要在家中更换尿管,如果按照正常流程,应由组内的两名女护士上门操作。尽管女护士具备专业态度和技术,然而考虑到患者是一个人在家中,居家环境与医院环境不同,为了让患者能更好地接受、配合,他们专门派出了组内唯一的男护士为其上门更换尿管,同时教他在居家中如何护理。患者对医院的细心服务十分感谢。

除了更换管道,管道营养专家组的护士上门服务时还会对患者的饮食营养情况进行全面评估和指导。她们会在患者家中了解其日常饮食,教他们营养搭配,每次“上门”都让患者有超值的体验。

皮肤护理专家组： 让百岁老人皮肤完好地离世

压疮又称压力性溃疡,褥疮,是由于局部组织长期受压,影响血液循环,导致皮肤和皮下组织营养缺乏而出现损伤、溃瘍甚至坏死。压疮本身不是原发疾病,大多是由于卧床患者未经良好护理而造成。压疮不仅会增加患者痛苦,加重基础病情、延长病程,还可引起败血症而危及生命。1988年就参加工作的江大附院烧伤整形科护士长、皮肤护理专家组组长柏素萍与“压疮”打了30多年的交道。

“对一些瘫痪患者来说,压疮是难以避免的,有一些家属看见老人有了压疮心里就有负担,觉得自己照顾不佳,但事实上,有时候我们通过一些预防手段可以延迟压疮的出现,但也无法完全避免。”柏素萍介绍,治疗压疮是个长期且需要耐心的过程,要家属和护士共同配合。

在众多患者中,柏素萍印象最深的是一名已经离世的百岁老人。老人生前身上有了很严重的伤口,他的家属每周都准时带老人来处理。有病友劝说他们,说老人年纪这么大了,得过且过就行了,然而家属却很坚定地说：“我们再辛苦也没事,就是想让他走时皮肤完整,有尊严地走,那样我们才能真正没有遗憾。”

开展了“网上下单”服务后,柏素萍即将这个好消息告诉了家属,并且教他们预约、下单。就这样,老人每次的治疗从一家人推着轮椅变成了两名护士去上门,目标只有一个,就是治疗好老人的压疮。在大家仔细地照顾下,老人寿终正寝时身上没有一处疮面,家属完成了让老人“皮肤完好”的心愿。老人走后,家属流着眼泪对柏素萍说：“真的非常感谢你们,你们让我们一家人都没有任何遗憾了!”

有一次,在上门服务中,学组内1名护士发现1位老人压疮的地方在双脚脚底侧面,觉得十分奇怪,便向柏素萍求助。柏素萍仔细想了想,让她们观察下老人的被子。一看才发现,原来老人盖了3床厚棉被,脚底上的疮硬是被又厚又重的棉被压出来的。柏素萍说：“上门服务经常会让护士们发现患者生活中的问题以及一些错误的行为习惯。”

“我原来在内科工作,经常有病人家属咨询我们能不能提供上门的护理。因为怕回去病人有问题得不到解决,有病人就一直住院,家属也不让病人出院。能上门为患者做护理是我多年来的心愿,随着社会的发展,这个心愿终于被实现了。”柏素萍说,老年化社会已经到来,每个人都有老的时候,都会有需要居家护理的那一天。现在大家已经跨出了第一步,后面的路要走好走远还需要不断努力,她相信“互联网+护理”服务会越来越完善。



市民通过医院APP尝试预约“互联网+护理”服务功能。



管道营养专家组为老年患者上门服务。



皮肤护理组为卧床老人开展“互联网+护理”服务。



静脉输液治疗专家组合影。

链接

曾经有一位消化道肿瘤晚期的女患者在江大附院治疗,出院后,无法下床的她需要定期来医院进行PICC维护及皮肤护理,她住在老小区的6楼,没有电梯,由于太辛苦,在后期的治疗中便产生了抵触心理,不愿再来医院护理。

江大附院护理部副主任赵燕燕介绍,家属得知可以线上预约后,在手机上下了单。了解她的特殊情况后,静脉输液治疗专家组及皮肤护理专家组同时上门为她进行了服务,通过现场会诊,2个专科联手解决了患者的跨专科问题,给患者带来了极大的舒适。维护后,患者紧紧地拉住了护士的手表示了感谢,她说：“因为引流管压迫已经好久没能侧着睡觉了,今天终于可以好好地睡一觉了。”

尽管这名患者几天后就离世了,可患者家属还是特意给护士打来电话来告知,并表示感谢。因为在患者生命的最后时刻,是护士的服务给患者带来了舒适和安慰。赵燕燕说,这是江大附院在“互联网+护理”服务开展后,根据患者需求,首次跨专科合作,这次合作也给护理团队带来了更多发展思路。

江大附院“互联网+护理”服务平台于2021年6月上线以来,市区全覆盖,共服务超过百名居家患者,参与“互联网+护理”服务的患者和家属对服务流程、服务质量、服务态度等认可度都较高,也提升了护士的自身职业价值。赵燕燕说,“互联网+护理”服务会根据患者的需求,不断完善各个环节,让患者有更好的体验,“尤其是当前疫情下,如何让它不受阻碍地发展,我们正在集思广益,积极探索。”

不断探索“互联网+护理”服务新模式



门诊广场。