

出院一个月连续3次下单 宝妈说:网约护士是我最坚实的“医”靠

市立医院精准对接出院患者“痛点” 推出“互联网+护理服务”获赞



董晓莉换上一次性防护隔离衣，
为护理服务做准备。管浩然 摄

在市立医院产科，随着产房传出的响亮啼哭声，怀胎十月的产妇终于顺利“卸货”，成功将角色转变为宝妈，产房外幸福的笑容洋溢在每个家庭成员的脸上……然而，这些幸福和喜悦在面对喂养、护理等专业问题时，有时会在瞬间被击得粉碎。结合产妇出院随访及复查时反馈的情况，青岛市市立医院以患者需求为导向，主动将产科护理服务从入院前、在医院延续至出院后，全方位为新生儿、宝妈的健康保驾护航。



新手父母遇喂养难题 出院前护士一句话帮大忙

儿子兜兜的出生，让80后小赵和丈夫沉浸在三口之家的幸福之中。前不久，他们从青岛市市立医院东院产科病房出院回家，正式开启了带娃模式。在育儿嫂的帮助下，夫妻俩起初信心满满，然而一次深夜突然到访的发热给小赵来了一次“下马威”。“其实从怀孕开始，我们俩都做了功课，知道生孩子是一回事，带孩子又是另外一回事，当乳腺堵塞真的发生时，我确实傻眼了。”小赵和丈夫均是重点大学毕业的研究生，他们第一时间上网了解乳腺堵塞的症状，第一时间达成一致，立即去医院找专业的医护人员来帮忙。但另一个

问题又摆在眼前，没有老人帮忙带娃，育儿嫂也没有来上班，带着尚未满30天的孩子去医院，无形中增加了负担和风险。“当时我就想起了出院前医护人员的嘱咐，提到了母乳喂养热线和网约护士，于是我决定不带娃去医院，先打电话咨询，又在网上下单约护士上门。”小赵回忆，第一次预约上门的便是市立医院东院产科乳腺康复专科护士董晓莉，也是母乳喂养热线的接线护士，“全程的检查、护理、疏通都非常到位，很快痛感也消失了，烧也退了。”之后，小赵又经历了一次乳腺堵塞，她和丈夫没有过分焦虑和慌张，只是果断再下一单。

上网约护士简单流畅 “见到她们像见到了亲人”

近日，小赵第三次出现乳腺堵塞，宝宝的脐带脱落也遇到了问题，于是她再次下单寻求帮助。护士董晓莉接单后，双方约定第二天早上10时上门提供护理服务。当天，市立医院东院产科门诊护士长赵蕊和董晓莉一起从市立医院东院出发，前往小赵所在的市北区万科未来城小区。

记者跟随她们一起，见证了网约护士上门的全过程。按照约定的时间，赵蕊、董晓莉敲门，小赵的丈夫开门后，热情地邀请护士们赶紧进来。换上新口罩、穿上鞋套，做好一切消毒工作后，赵蕊、董晓莉才提着随行医务箱进了门。由于天气寒冷，



董晓莉和宝爸沟通情况。管浩然 摄

董晓莉做足了保暖工作，但是细心的她还是担心护理过程中手太凉，于是不停地搓着手，想让手的温度快点上来。“赵护士长、董护士，你们来啦？又麻烦你们，真是不好意思，这次又是发烧，太愁人了。”小赵告诉记者，“见到她们像见到了亲人，抓住了救命稻草。”赵蕊、董晓莉一边跟夫妻俩聊着天，一边手脚麻利地换上一次性防护隔离衣和一次性手套。经过充分评估与告知，取得家属同意并签字后，董晓莉进入卧室开展乳腺疏通和新生儿护理。大约半个多小时，全部的护理工作才完成。赵蕊收拾好全部的医疗垃圾并带走，董晓莉对小赵又进行了一番叮咛交代，待其家属签字确认后这次上门服务才结单。“太感谢你们了，大老远过来，都没捞着喝口水。”小赵夫妇感激地说。

利用业余时间再上岗 解决实际问题成就感拉满

对于小赵的情况，已有过三次上门经验的董晓莉再熟悉不过了。“我经过检查评估发现，她还是存在乳腺堵塞的问题，如果是乳腺炎，我会建议她还是要去医院看专业的乳腺科医生。毕竟刚出院一个月，她在喂养过程中还处于供需不平衡的状态，但是还没有发展成为乳腺炎，所以这一次的及时干预很重要。”董晓莉介绍，其实一次上门护理不仅解决了宝妈的问题，还解决了新生儿脐带消毒、如何拍嗝、如何正确衔乳等小问题，“往往我们帮助妈妈解决一点或者纠正一点问题，妈妈从中学习了，宝宝也从中获益了，这样可以让出院后的居家喂养、照护更加顺畅，解决全家人的后顾之忧。”

赵蕊表示，产妇出院后会遇到各式各样的问题，有些通过学习或者咨询可以自行解决，有的则需要有专业知识背景的医护人员来帮忙解决，自从推出“互联网+护理服务”后，护理团队会派出经验丰富的产科护士上门提供服务，可以让宝妈们省去大包小包带着娃上医院的奔波。记者了解到，当天董晓莉是利用业余时间接单上门服务，从医院到产妇家的这段路打车也需要约30分钟，可她并没有觉得疲惫，反而干劲十足。作为产科乳腺康复专业经验丰富的护士，董晓莉每天的工作就是围着新手宝妈转。谈及接单上门是否占用业余时间，董晓莉满脸洋溢着幸福说，“作为产科人，我们希望产妇出院后能幸福地开启新生活，能帮助她们解决问题，说实话我们特别高兴，非常有成就感，也感谢她们如此信任我们。”

出院不是诊疗的终点 以患者为中心延链补链

正如董晓莉所说，产妇出院的目的是拥抱新生活，如果在这一过程中“受阻”，专业的医疗团队便是她们最强有力的“医”靠。借助“互联网+护理服务”搭建的平台，护理团队可第一时间提供上门“售后服务”，所以说，出院并不是诊疗的终点。

今年，市立医院常态化开展多项患者出院后追踪服务，根据患者不同需求提供对应服务：对于有健康知识咨询需求的患者，提供“互联网+护理门诊”服务；对于病情变化或有康复需求的患者，协助进行网上预约专科复诊或康复介入，必要时联系急诊开通绿色通道紧急救治；对于医联体单位或养老院等转介机构需要护理会诊，通过“互联网+护理服务”平台进行远程会诊或线下会诊。

截至目前，出院准备服务共服务患者5598人次，提供转介服务38人次，非计划再入院24人次，“互联网+护理服务”开展819例，“网约护士”已为404名患者提供上门护理服务，切实推动了医疗服务品质的提升，增强了患者看病就医满意度和获得感，得到了患者及家属的一致好评。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 于波