

# 线上平台点一点 专业护理送到家 网约护士的 上门故事

无需奔波医院、无需排队等候，市民只需在“浙里护理”平台轻轻一点，专业护士会在下班时间带着护理箱上门，为产妇、肿瘤患者、老年人等有需要的人群，送去贴心又专业的护理服务——她们就是网约护士。如今，这项接地气的“互联网+护理服务”实打实破解了行动不便患者的就医难题，也展现了护理团队用脚步丈量出的责任与担当。

昨天是“5·12”国际护士节，让我们一起来看看她们的故事。



滕洁正在护理新生儿宝宝。

## 1 产科上门服务最抢手 一年服务近3000次

## 2 帮忙联系床位 还将新生儿送到医院

在宁波市医疗中心李惠利医院的上门护理服务中，母婴护理类项目的需求量比较大，一年上门护理次数近3000次，几乎每天都有护士穿梭在城市的各个角落，为新手妈妈和宝宝保驾护航。

“以前产妇坐月子，不管是伤口不舒服还是宝宝有异常，都得拖着虚弱的身体往医院跑，特别不方便。”李惠利医院“互联网+”质控组组长蔡琴介绍，正是看到了产妇们的迫切需求，医院推出的“互联网+护理服务”才一经上线就备受欢迎。

出院后的伤口护理直接关系到产妇的恢复。31岁的卢女士（化姓）顺产了一个8斤重的胖宝宝，由于宝宝体型较大，顺产时出现了会阴撕裂。在家坐月子期间出现疼痛，卢女士在“浙里护理”平台下单了伤口换药项目，产科护士长滕洁接单后立刻利用午休时间赶去。

到达后滕洁第一时间检查伤口，发现伤口已经出现了感染迹象。她一边熟练地换药、清创处理，一边指导月嫂日常护理的注意事项，叮嘱她如何护理伤口、避免感染。

聊天中卢女士吐槽，宝宝几乎一个小时就醒一次，醒了就要喂奶，自己每天都累得浑身乏力。滕洁结合宝宝的大小便情况，敏锐地判断出问题所在：可能是母乳不够，宝宝没吃饱。

“你可以把母乳挤出来，看看具体有多少量，再结合宝宝情况评估是否需要添加奶粉。”在滕洁的建议下，卢女士挤出的母乳只有80毫升，这对于出生已经半个月的宝宝来说，显然是不够的。滕洁建议她适当添加奶粉，补充宝宝所需的营养。按照这个方法调整后，宝宝的睡眠情况明显改善，终于能一觉睡两三个小时，卢女士对此满是感激。

上门护理的工作中，护士们遇到的往往不只是简单的护理操作，更多时候，她们还要应对各种突发情况，成为患者和家属危难时刻的“定心丸”。产科护士钱塔娜就曾经历过这样一次特殊的上门服务。

一天晚上，钱塔娜接到了一单新生儿上门测黄疸的订单，求助的是25岁的产妇小林（化姓）。小林住在北仑的一处出租屋里，丈夫是货车司机，常年在外奔波，只有婆婆在家帮忙。钱塔娜赶到时，立刻为宝宝测量黄疸，结果显示数值接近20mg/dL（正常值不超过12.9mg/dL）。这个数值对于小宝宝来说，必须立即住院治疗。情况紧急，钱塔娜没有丝毫犹豫，立刻联系医院新生儿科，并联系床位。

看着眼前手足无措的小林和年迈的婆婆，她又犯了难：家里没有其他亲友，又是深夜，没人能送宝宝去医院。“别着急，我送你们去。”钱塔娜帮忙收拾好宝宝的衣物和用品，开车带着他们俩赶往医院。

经过及时治疗，宝宝的黄疸很快退了下去，顺利康复出院。小林的丈夫和婆婆心里满是感激，特意制作了一面锦旗，送到了李惠利医院，再三感谢钱塔娜的热心帮助。



周红意教患者家属处理造口袋。

## 3 用专业处理病痛 用耐心温暖人心

除了产妇和新生儿，肿瘤患者等特殊群体也是上门护理的主要群体，其中就包括术后做了造口的肠癌患者。这类患者一般三天就要更换一次造口袋，日常的护理和清洁难度不小，结直肠肛肠外科护士长周红意就常年和这类患者打交道。

造口，简单来说就是在患者腹部造一个“人工肛门”，用来代替正常肛门排便。但这个“人工肛门”没有括约肌，无法控制排泄，只能依靠造口袋收集排泄物，对患者的身体和心理都是不小的考验。

74岁的陈大伯（化姓）就经历了这样的手术，一个多月前，他因肠癌接受手术，由于肿瘤靠近肛门，医生为他做了造口手术。出院前，为了方便陈大伯日常咨询，周红意特意和他加了微信。

一天晚上7点多，周红意突然收到陈大伯的微信求助：造口袋不小心漏了，负责更换的子女脱不开身，老伴也不会操作。尽管陈大伯不会

操作网上下单，周红意还是二话不说，拎起护理工具箱就出了门。陈大伯住在鄞州区姜山镇的一个村里，周红意开了半个多小时的车才赶到。

看到焦急又尴尬的陈大伯，周红意一边轻声安抚，缓解他的焦虑，一边熟练地进行造口清理、消毒、更换操作，动作轻柔又迅速，避免了造口周围皮肤出现并发症。之后，周红意还耐心指导陈大伯在手机上绑定信息，学会了线上下单。当时陈大伯正在做化疗，得知PICC管的日常护理也能上门服务时，他连连道谢：“太方便了，不用麻烦子女，还能得到专业的照顾，真是帮了我们大忙。”

周红意坦言，造口患者需要长期更换造口袋，不仅身体上承受着痛苦，心理上也容易产生焦虑情绪。所以每次上门，她都会多花点时间和患者、家属沟通，倾听他们的烦恼，缓解他们的压力，用耐心和细心温暖每一位患者。

## 4 坚守与付出 让护理服务更有温度

上门护理是延续性护理，服务的大多是老病人，不少患者还需要长期护理。“让病人早点好起来，少受点罪，是我们最大的心愿。”正是抱着这样的初心，李惠利医院的护士们利用休息时间，奔波在上门服务的路上。

伤口造口专科护士戴秋君就是其中一位。从去年7月15日开始，她每周都会上门，为一位住在养老机构的老人进行胆囊穿刺处伤口换药，不管刮风下雨，从未间断，一直坚持到今年4月初，老人的胆囊穿刺引流管顺利拔除。“老人行动不便，去医院换药太麻烦，我们多跑几趟，他们就能少受点折腾。”戴秋君说。

如今，随着“互联网+护理服务”的不断推广和应用，越来越多的患者和家属选择这项便捷的服务。更让人暖心的是，目前部分上门护理项目已纳入医保，当地部门还会发放优惠券，让老百姓在享受专业护理的同时，还能减轻经济负担。

据统计，目前市李惠利医院共有网约护士413名，开展居家护理项目54项，护理咨询门诊54个，2025年共完成居家护理7373人次，护理咨询5628人次，在互联网+护理服务工作中成绩突出，被浙江省护理学会授予2024年度“浙里护理”居家服务领航单位称号。

记者 陆麒雯 通讯员 徐晨燕 文/摄