

广东省护理学会 广东省护士协会

粤【2019】001号

广东省“互联网+护理服务”从业护士岗前培训大纲（试行）

一、培训对象

广东省“互联网+护理服务”试点医疗机构拟从事“互联网+护理服务”的从业护士。

二、培训方式和时间

采用理论和实践相结合的培训方式。培训总时间不少于 48 学时，其中理论培训不少于 20 学时，实践培训（实操+实习）不少于 28 学时。

三、培训目标

1. 了解相关法律法规、规章制度。
2. 具备良好的职业道德和人文关怀素养。
3. 熟悉“互联网+护理服务”岗位职责。
4. 掌握“互联网+护理服务”的服务标准。
5. 掌握“互联网+护理服务”的服务流程。
6. 掌握“互联网+护理服务”的沟通技巧和方法。
7. 掌握“互联网+护理服务”相关规章制度。
8. 掌握“互联网+护理服务”平台操作相关内容。

四、培训内容

（一）理论培训内容

1. 法律法规：《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《护士条例》、《侵权责任法》、《医疗事故处理条例》、《医疗纠纷预防和
处理条例》、《个人信息保护法》等。

2. 管理制度：《广东省卫生计生委 广东省中医药局关于护士区域注册的管理办法》、《医院感染管理办法》、《医疗废物管理条例》、医疗质量安全管理、护理管理制度、人员岗位职责等相关规章制度。

3. 相关工作制度

(1) 互联网+护理服务医疗风险防范制度、《中国医院协会患者安全目标(2019 版)》

(2) 互联网+护理服务护理文书书写管理规定

(3) 互联网+护理服务隐私保护和信息安全管理

(4) 互联网+护理服务医疗废物处置流程

(5) 互联网+护理服务居家护理服务流程

(6) 互联网+护理服务纠纷投诉处理程序

(7) 互联网+护理服务不良事件防范和处置流程

4. 人文关怀及伦理素养

医学伦理、医学人文、医德医风、护理职业精神、职业道德和职业礼仪等，能够做到尊重和理解性的对待患者的情绪变化和个人需求，保护其隐私，尊重其行为。

(二) “互联网+护理服务”上门服务流程及服务内涵

1. 互联网信息技术平台操作：包括医疗机构所依托的互联网信息平台护理人员注册、查看患者信息资料、服务对象身份认证、协议签订、接单和退单、健康教育、跟踪、上下转诊、紧急呼救、投诉建议、服务评价等服务；护士手机APP 定位追踪系统、一键报警装置使用、意外求助、护理工作记录仪服务全程留痕操作、第三方收费、医疗责任险、医疗意外险和人身意外险等护患双方保险等查询功能操作。

2. 服务对象出院后、上门后双评估制度：包括线上病例资料评估和线下医生、护士、药师、营养、康复治疗师(医护服务团队评估)进行全面综合评估，标准量表使用方法；护士上门服务前的护理专项评估重点病种（脑卒中、心肌梗死、心衰、肺炎、冠状动脉旁路移植术、髋关节置换术等）护理问题的护理要点、全病程管理临床路径等，制定照护计划、护理记录、出院准备等。

3. 上门服务沟通技巧：包括上门服务时与家属及患者沟通的基本原则、方式和有效沟通的技巧，配合远程医疗评估技术等，实时远程监控和综合评估，制定个性化服务包方式，“互联网+护理服务”慢病个案护理、健康管理服务模式等。

4. 上门服务风险防控：包括应急处置预案、医疗纠纷和风险防范机制，服务对象黑名单和护士准入与退出机制。（上门服务责任主体—接单机构）

