

## “网约护士”准入标准及审核机制的探讨

文/侯淑肖 陈姗姗 张鹤立 孙心宁 樊晓霞 冯正明 田雯

“互联网+护理服务”，即依托互联网等信息技术，通过“线上申请、线下服务”的方式，由护士上门为群众提供护理服务。该服务能够切实解决行动不便患者距离医院较远等问题，是未来我国延续性护理的重点发展方向。

基于我国“互联网+护理服务”的发展现状和存在的问题，笔者通过“互联网+护理服务”平台“网约护士”准入标准及审核机制研究课题，分析讨论“网约护士”的准入标准和审核过程现状，提出建议方案，为政府部门制定从业人员的资质审核政策、监管护士的从业行为提供参考。

### “网约护士”的发展历程简介

2015年5月，《广东省持续改善护理服务重点工作方案》提出逐步实行区域内护士执业注册，鼓励有条件的地区探索护士多点执业，鼓励三级医院专科护士到基层医疗卫生机构开设专科护理门诊。2017年3月，《北京市护理事业发展实施方案（2017-2020年）》提出有计划、分步骤放开护士多机构执业，支持护理服务与互联网融合发展，推进“护理+互联网”行动助力健康惠民服务。2017年7月，北京市出台的《关于实施护士区域注册的通知》提出护士在北京市行政区域内任一家医疗卫生机构执业注册后，可同时在本市行政区域内多个医疗卫生机构执业。

2015年，广东省家庭医生协会开发的护理服务平台在广州上线。此后，提供护士上门预约护理服务的平台迅速发展。目前，国内约有20多家相关平台提供网约上门护理服务，护士可通过网上平台注册账号，在线提交护士执业资格证书等相关证明，审核后根据患者在平台上发布的需求信息接单，提供上门专业护理服务，因而被称为“网约护士”，其人员来自具有护士执业资格的在职护士、离职护士或曾经有护士执业资格的退休护士。

2019年2月，国家卫生健康委办公厅下发了关于《“互联网+护理服务”试点工作方案》的通知，确定北京市、天津市、上海市、江苏省、浙江省、广东省共6个“互联网+护理服务”试点省市，旨在精准对接人民群众多样化、多层次的健康需求。创新护理服务模式，探索培育护理服务新型业态，将护理服务从机构内延伸至社区、家庭。一系列政策的出台，给护士多点执业和“互联网+护理服务”的开展提供了强有力的政策支持，使护士通过互联网为家庭提供上门护理服务变得有法可依。

## “网约护士”准入标准及审核机制现状

目前“互联网+护理服务”尚处于探索发展阶段，“互联网+护理服务”平台水平参差不齐，相关法律、法规不健全，规范的行业标准与监管机制也尚未形成，增加了政府的监管难度，阻碍了“互联网+护理服务”的健康、平稳、快速发展。

“互联网+护理服务”参与服务主体多、涉及领域广、专业规范性要求高、隐私安全风险高，而解决问题的关键在于护理专业服务的标准化，特别是人员资质和准入的问题。居家患者的健康状况和家庭环境都存在很大的未知性和风险性，基于互联网平台的上门护理服务面对不确定、充满风险的环境，对护理人员的专业水平和能力都有着较高的要求。只有用统一上门服务的行业标准以及国家政策的有力支持来规范“网约护士”的执业活动，才能保证护理人员提供服务的标准和水平，让他们的付出与收入成正比，确保“互联网+护理服务”模式的平稳可持续发展。

### 执业主体资质未确保合法合规

《“互联网+护理服务”试点工作方案》明确提出，“互联网+护理服务”的提供主体是“试点地区卫生健康行政部门结合实际确定取得《医疗机构执业许可证》并已具备家庭病床、巡诊等服务方式的实体医疗机构”，这些机构可以依托互联网信息技术平台，派出本机构注册护士提供“互联网+护理服务”。因此，“互联网+护理服务”开展的前提是互联网企业平台属于合法的已注册的实体医疗机构或与实体医疗机构合作。但是，目前我国已运营的 20 余家“互联网+护理服务”平台，只有极少数依托具有《医疗机构执业许可证》的实体医疗机构，大部分平台没有与实体医疗机构合作，本质上仍然属于信息技术服务中介，无法直接提供医疗护理技术，更加无法成为护士的注册执业机构，不符合国家卫生健康委的政策要求、不受医疗机构的监管，存在很大的安全隐患。是否可以参考国内互联网医院的注册备案模式，突破护士多点执业政策的约束，允许护士在依托实体医疗机构的基础上通过互联网平台开展院外执业为患者提供上门护理服务，值得探讨。

### “网约护士”资质和准入标准政策规定未统一

目前我国对“互联网+护理服务”平台上的“网约护士”的资质尚没有统一标准。《“互联网+护理服务”试点工作方案》规定：派出的注册护士应当至少具备五年以上临床护理工作经验和护师以上技术职称，能够在全国护士电子注册系统中查询。

2018 年北京市《关于发展和规范互联网居家护理服务的通知》规定：提供互联网居家护理服务的护士应有 3 年以上临床护理工作经验，具备护师及以上技术职称，并在派出医疗机构进行执业注册或备案。

2019 年《广东省开展“互联网+护理服务”试点工作实施方案》规定：提供“互联网+护理服务”的人员需取得《中华人民共和国执业护士证书》，并能在全国护士电子注册系统中查询；至少具备 5 年以上临床护理工作经验；具有护师及以上职称；无违反相关法律法规记录及不良执业行为记录。

2019年《上海市“互联网+护理服务”试点工作实施方案》规定：派出的护士应当至少具备5年以上临床护理工作经验和护师以上技术职称（部分项目如：腹透管维护、PICC维护要求护士必须具备相应资质），能够在国家护士电子注册系统中进行查询。有违反相关法律法规、不良执业行为记录的护士不得提供“互联网+护理服务”。也有学者建议提高“互联网+护理服务”平台“网约护士”资质准入与审核标准，提供专科护理服务的护士需要具备更高的执业标准。然而，在实际操作过程中，一些“互联网+护理服务”平台对申请在平台上进行注册的护士并没有工作年限和职称的要求，准入门槛过低；对护士身份信息的审查仅通过申请人上传的电子材料进行认证，缺乏对申请人真实身份的识别和实体审查；申请注册的护士信息由平台进行审核，没有专业人员或第三方进行把关，存在审核把关不严的可能。

### **“网约护士”准入标准和审核机制不明确、流程不透明**

第一，对注册护士的工作年限和职称无明确要求。笔者相关课题研究过程中在9个“互联网+护理服务”平台进行了注册，其中针对护士工作年限均无明确要求，在工作协议等各项协议中未提及对工作年限和职称的要求。相关平台中有4个平台对护士工作年限和职称无要求，有1个平台要求护士注册满3年，但客服称实际工作时长可不满3年。所有平台均提供“护士”选项，与“互联网+护理服务”的政策方案中要求护师及以上职称有出入。

第二，注册护士专科能力评估方式有待进一步明确。4个平台要求护士选择自己擅长领域、上传专科护士资格证、个人技能等方式评估护士的临床能力，但评估方式有待进一步明确。

第三，9个平台均未提及护士违反相关法律法规、不良执业行为记录的填写要求，与国家政策不符。

第四，缺乏岗前培训。所有平台对注册护士均无岗前培训要求。

第五，有关“网约护士”的审核机制模糊。所有平台对护士审核机制不明确，都是审核护士执业证、资格证的有效性和真实性，而对工作年限、专业水平等的审核较宽松。平台未明确给出审核标准和审核者资质，仅强调护士信息的真实性而忽略对注册护士准入标准的把关，导致注册“网约护士”人群缺乏资格保障。

### **推动“网约护士”发展的政策建议**

笔者建议应从运营主体、护士从业资格、护士职称、工作年限及专科护理资质等方面规范“互联网+护理服务”平台“网约护士”的准入标准，并由所属省市的卫生行政主管部门授权的机构以“线上线下”相结合的形式进行审核，审核内容应包括护士的执业资质和工作经历、基础护理能力、专科护理能力、沟通能力、应对危机的能力及上门工作流程等。具体建议如表1所示。

第一，健全相关法律法规，完善法律漏洞。“互联网+护理服务”目前处于起步阶段，相关法律法规尚不完善。网约服务处于试点阶段，各试点省市与国家卫生

健康委规定略有不同，现有的相关规定涵盖不全。建议完善有关网约服务的法律体系。

第二，完善“互联网+护理服务”运营平台的监管机制，建立相应的监管部门。目前部分运行的相关平台其内部对于“网约护士”的准入标准设定未遵循国家规定、缺少监管，审核机制模糊、审核流程不透明，导致网约服务无人监管无人把关、注册“网约护士”人群缺乏资格保障、注册护士信息有效性和真实性难以证实。建议有关部门完善监管机制，保证网约服务的可靠性和审核过程的公开透明公正，这样也反向促进平台进行内部准入标准和审核机制的完善和透明化。

第三，细化“网约护士”的准入标准和审核机制的相关规定。目前，“互联网+护理服务”的相关规定趋于简单，国家卫生健康委发布的相关工作方案中只对工作年限和职称进行了硬性规定。在实践中，需细化“网约护士”的准入标准和审核机制，完善平台注册流程，以避免审核模糊，导致注册护士人群资质不足的问题。

第四，参考各试点省市有关网约服务的经验，国家层面统一“网约护士”的准入标准。各省市因地制宜制定符合自己地域的政策规定，导致国内“网约护士”存在地区分化现象，不利于网约服务在全国范围内推行。建议国家相关部门吸取各试点省市的成功实践经验，制定更加完善更加符合全国各地区的“网约护士”准入标准的规定，在全国范围内进行推广，各省市在遵守国家层面规定的前提下具有一定的自主权。

第五，建议“互联网+护理服务”发展初期以实体医疗机构作为平台，提高网约服务的可信度和知名度，为全国范围内推行网约服务打下坚实基础。目前运行“互联网+护理服务”的平台多以互联网公司作为第三方运营主体为主独立运营而未与实体医疗机构合作。但实体医疗机构作为平台的运营模式，通常被认为是值得信任的模式。因此，建议发展初期由具有医疗资质的医疗机构承担“互联网+护理服务”这项工作，开展网约服务，当发展体制趋向成熟后可将管理部分转移给第三方互联网公司负责以节省人力成本。

第六，优化“网约护士”准入标准和审核机制分级，满足多样化差异化的患者需求。鉴于网约服务内容的多样性和服务内容难度的差异性，建议对服务内容进行细化和区分，根据区分标准设定准入标准，将不同资质的“网约护士”进行分级，具备相应资质的护士才可提供相应的上门护理服务，满足多样化和差异化的患者需求。

第七，注重“互联网+护理服务”专科护理的准入标准，完善“互联网+护理服务”建设发展。有关专科护理的准入标准规定，目前有3个试点省市对专科护理准入标准提出要求，但标准不尽相同且缺乏科学性。建议国家有关部门细化专科护理准入标准和审核流程，统一准入标准，使“互联网+护理服务”建设更加完整、发展更加全面。

作者单位：北京大学医学部

表 1 “网约护士”准入标准和审核机制建议方案

项目	指标	内容
准入标准	运营主体	取得《医疗机构执业许可证》，可独立或与第三方平台合作提供“互联网+护理服务”的实体医疗机构，符合卫生健康行政部门监管要求
	护士从业资格	取得《护士执业证书》并在有效期内，护士执业注册信息能够在全国护士电子注册系统中查询，在派出医疗机构进行执业注册或备案的护士，无违反相关法律法规和不良执业行为记录，完成“互联网+护理服务”相关岗前培训及考核
	护士职称	护师及以上职称
	工作年限	3 年及以上工作经验
	专科护理资质	执行专科护理需要通过专科护理能力考核；要求取得省级以上相关专科护士培训合格证明或在专科领域工作 3 年及以上并且每年护理过相关患者 20 例以上
审核机制	审核形式	线上、线下相结合审核
	审核机构	所属省市卫生行政主管部门授权的机构
	审核内容	执业资质和工作经历；基础护理理论和操作能力；专科护理能力及支撑材料；沟通能力；应对危机的能力；上门工作流程