

术后家庭护理服务介绍

最新更新日期：2022 年 10 月 25 日

1. 什么是术后家庭护理服务？

为满足术后患者的家庭护理需求，我司提供专业护士上门护理服务，服务内容包括打针、换药及特定疾病专项护理等服务（具体服务项目见附件一：服务内容详情），可减少患者出院后往返医院次数，预防伤口或病灶感染，促进患者康复。

2. 服务覆盖范围？

术后家庭护理服务可覆盖全国一、二、三线城市市区范围，城市下属的县、村、镇等暂不支持。

具体可覆盖的城市清单见附件二：服务城市范围（全国共计 241 个城市）。

3. 服务内容详细介绍

服务名称	项目说明	服务方式及次数	备注
术后家庭护理服务	针对住院手术的客户（无论是否发生了理赔），自收齐完整病历资料并确认符合申请条件后的 3 个工作日内，安排专业护士提供上门护理服务。	一般住院手术：在出院后 15 天内预约，在基础护理项目中选择两次，限出院后 1 个月内使用。 重大疾病住院手术：在所有护理项目中选择 6 次，限在出院后一年内使用。	*术后家庭护理服务需在保险期限内使用 *用户必须具备正规医疗机构开具的处方、药品及病历证明

注：

- (1) 以上工作日均以国家公布的法定工作日为准；以上“一年”指一个保单年度。
- (2) 以上服务首年等待期同保险产品合同规定的等待期，续期服务则无等待期限定。
- (3) 护理服务分三类，分别是基础服务、高级服务、专病服务，一般住院手术从基础服务

里选择，重疾住院可在所有护理项目中选择，具体服务项目见附件一：服务内容详情。

(4) 术后家庭护理服务审核不代表理赔审核结论。

4、如何申请术后家庭护理服务？

您可通过众安互联网医院微信小程序/众安保险 APP 在线申请：

(1) 客户进入众安保险 APP- “我的” - “我的保单” - “保单服务”，或者选择众安互联网医院小程序，在“个人中心” - “我的权益”中选择所需服务进行申请）；

(2) 根据页面指引，提交申请材料并确认服务需求；

(3) 专人审核材料确定是否符合术后家庭护理服务资格；

(4) 审核通过后，启动术后家庭护理服务。

您也可通过客服电话 10109955 申请：

(1) 客户拨打客服电话 10109955 进行申请；

(2) 客服核实客户身份信息及服务资格；

(3) 客服将申请指引发送客户；

(4) 客户根据指引内容，提交材料并确认服务需求；

(5) 专人审核材料确定是否符合术后家庭护理服务资格；

(6) 审核通过后，启动术后家庭护理服务。

5、术后家庭护理服务护士操作标准是什么？

(1) 护士上门服务时客户可要求护士出示专业技术资格证书和护士执业证书进行检查和验证。

(2) 上门服务时，护士必须对客户的自备药品，工具，处方以及院外护理证明等有效医嘱证明进行查询验证，如自备药品是否过期且是否跟处方一致，处方及院外护理操作有效医嘱证明是否真实有效，工具是否正确是否有破损等，任一物品不符合相关要求，不能提供服务。

(3) 上门服务的护士必须对客户的身體情况及病情进行评估，然后对客户身體情况，护理服务项目操作和《知情同意书》作详细说明，针对客户的身體情况进行健康指导，回答客户的相关疑问，并签订《知情同意书》；

(4) 护士按照严格的护理操作流程进行服务项目的护理操作；

(5) 护士护理操作结束后进行至少 20 分钟的观察，确定没有任何异常，并向客户或者客户家属交代清楚注意事项后方可离开。

附件一：服务内容详情

序号	服务类型	护理服务名称	服务时长	服务内容	免费耗材	自备耗材 (客户自行提供)	客户必须自备耗材
1	基础护理	普通换药	不超过 30min	根据医嘱，包括伤口检查、包扎、更换敷料及健康指导。	无菌手套、一次性口罩、清洁手套、鞋套、手消毒液、碘伏、酒精、胶布、生活垃圾袋、医疗垃圾袋、碘伏棉签、棉片、棉球等	一次性换药包	无
2	基础护理	静脉采血	不超过 30min	根据医嘱，选择合适静脉进行穿刺，抽取静脉血标本。根据标本种类，告知注意事项。	一次性输液贴、一次性口罩、清洁手套、鞋套、手消毒液、酒精、生活垃圾袋、医疗垃圾袋、碘伏棉签等	一次性采血针	采血管
3	基础护理	打针	不超过 30min	根据医嘱，选择正确注射部位，注射药物。包括皮内、皮下及肌肉注射方式（不含静脉滴注，即不含输液服务）。	一次性口罩、清洁手套、鞋套、手消毒液、酒精、生活垃圾袋、医疗垃圾袋、碘伏棉签等	一次性注射器	无
4	基础护理	雾化治疗	不超过 30min	根据医嘱配置药物，患者通过雾化器吸入药液，达到治疗的目的。	一次性口罩、清洁手套、鞋套、手消毒液、酒精、生活垃圾袋、医疗垃圾袋、碘伏棉签、棉片、棉球等	注射器、口含嘴	雾化吸入器
5	基础护理	会阴护理	不超过 30min	根据医嘱及患者情况，选择合适擦洗液擦洗会阴部，以保持会阴清洁和舒适，促进伤口愈合，防止感染	一次性口罩、清洁手套、鞋套、手消毒液、酒精、生活垃圾袋、医疗垃圾袋、碘伏棉签、棉片、棉球等	一次性换药包、医用护理垫	无

6	基础护理	灌肠护理	不超过60min	将导管自肛门插入，灌注液体，以达到通便排气、刺激肠蠕动等目的。	一次性口罩、清洁手套、鞋套、手消毒液、生活垃圾袋、医疗垃圾袋、碘伏棉签、棉片、棉球等	一次性肛管、灌肠液体等、医用护理垫、润滑剂	无
7	基础护理	外科拆线	不超过30min	根据医嘱及患者情况，提供外科伤口拆线服务，包括检查伤口、清洁、消毒和拆线服务。	一次性口罩、清洁手套、鞋套、手消毒液、生活垃圾袋、医疗垃圾袋、碘伏棉签、棉片、棉球等	一次性拆线包	
8	基础护理	造口护理	不超过60min	检查造口、皮肤情况及排泄物性状，造口袋更换，并给予健康指导。	一次性口罩、清洁手套、鞋套、手消毒液、酒精、生活垃圾袋、医疗垃圾袋、碘伏棉签、棉片、棉球等	一次性换药包	无
9	高级护理	吸痰护理	不超过30min	应用吸痰器，经口鼻将口腔及呼吸道的分泌物吸出，保持呼吸道通畅。	一次性口罩、清洁手套、鞋套、手消毒液、生活垃圾袋、医疗垃圾袋等	一次性吸痰管	吸痰器
10	高级护理	压疮护理	不超过50min	根据医嘱及患者情况，对压疮部位给予清洁、消毒、换药及健康指导，促进压疮恢复。	一次性口罩、清洁手套、鞋套、手消毒液、酒精、生活垃圾袋、医疗垃圾袋、碘伏棉签、棉片、棉球等	一次性换药包	无
11	高级护理	导尿	不超过60min	根据医嘱及用户情况，重新留置尿管，给予皮肤清洁、管路维护、健康指导等。	一次性口罩、清洁手套、鞋套、手消毒液、酒精、生活垃圾袋、医疗垃圾袋、碘伏棉签、棉片、棉球等	一次性无菌导尿管、一次性注射器	无
12	高级护理	留置胃管	不超过60min	根据医嘱及患者情况，重新留置胃管，并给予鼻饲一次。	一次性口罩、清洁手套、鞋套、手消毒液、酒精、生活垃圾袋、医疗垃圾袋、碘伏棉签、棉片、棉球等	注射器（含盐水）、一次性硅胶胃管	无
13	高级护理	PICC 换药	不超过60min	包括测量臂围、局部观察、PICC 换药、更换接头、冲洗管路等，并给予健康指导。	一次性口罩、清洁手套、鞋套、手消毒液、酒精、皮尺、生活垃圾袋、医疗垃圾袋、碘伏棉签、棉片、棉球等	PICC 换药包、冲管液、注射器	无
14	专病护理	心血管疾病护理	不超过60min	1.上门护士按照收集健康信息，进行护理评估，护理诊断以及护理方案的制定及实施； 2.服务限定为慢性病情的健康管理，如遇急症病情须到医疗机构就诊；	一次性口罩、清洁手套、鞋套、手消毒液等	无	体温计、血压计、血糖仪
15	专病护理	慢性肾功能衰竭护理	不超过60min	1.上门护士按照收集健康信息，进行护理评估，护理诊断以及护理方案的制定及实施； 2.服务限定为慢性病情的	一次性口罩、清洁手套、鞋套、手消毒液等	无	体温计、血压计、血糖仪

				健康管理,如遇急症病情须到医疗机构就诊;			
16	专病护理	慢性呼吸系统疾病护理	不超过60min	1.上门护士按照收集健康信息,进行护理评估,护理诊断以及护理方案的制定及实施;2.服务限定为慢性病情的健康管理,如遇急症病情须到医疗机构就诊。	一次性口罩、清洁手套、鞋套、手消毒液等	无	体温计、血压计、血糖仪、相关检测资料及病历
17	专病护理	中风康复护理	不超过90min	1.上门护士按照收集健康信息,进行护理评估,护理诊断以及护理方案的制定及实施;2.服务限定为慢性病情的健康管理,如遇急症病情须到医疗机构就诊。	一次性口罩、清洁手套、鞋套、手消毒液等	无	体温计、血压计、血糖仪
18	专病护理	肿瘤护理	不超过120min	1.上门护士按照收集健康信息,进行护理评估,护理诊断以及护理方案的制定及实施;2.服务限定为慢性病情的健康管理,如遇急症病情须到医疗机构就诊。	一次性口罩、清洁手套、鞋套、手消毒液等	无	体温计、血压计、血糖仪
19	专病护理	糖尿病护理	不超过60min	1.上门护士按照收集健康信息,进行护理评估,护理诊断以及护理方案的制定及实施;2.服务限定为慢性病情的健康管理,如遇急症病情须到医疗机构就诊。	一次性口罩、清洁手套、鞋套、手消毒液等	无	
20	专病护理	骨折术后护理	不超过60min	1.上门护士按照收集健康信息,进行护理评估,护理诊断以及护理方案的制定及实施;2.服务限定为慢性病情的健康管理,如遇急症病情须到医疗机构就诊。	一次性口罩、清洁手套、鞋套、手消毒液等	无	体温计、血压计、血糖仪,以及专科护理所需耗材

备注:

1.护理服务时间: 8:00am-20: 00pm。

2.免费耗材为出诊基础耗材,医护人员根据不同的服务产品选择性使用,不代表当次服务全部使

用;

3.自备耗材供参考, 客户需根据实际情况自行准备, 耗材费用由客户自行承担, 护士上门前也会

与客户确认所需耗材, 确保服务顺利进行;

4.耗材标注“无”的产品是指在正常情况下不需要耗材, 不排除特殊情况下需要耗材, 此部分耗材需客户自行准备或者额外支付使用费用。

5.必须自备耗材: 为客户必须自备的耗材, 耗材费用由客户自行承担, 若无自备则服务无法提供。

附件二：服务城市范围（仅覆盖市区范围，城市下属的县、村、镇等不支持）

序号	省	市	序号	省	市
1	河北省	石家庄市	122	山东省	泰安市
2	河北省	唐山市	123	山东省	威海市
3	河北省	秦皇岛市	124	山东省	日照市
4	河北省	邯郸市	125	山东省	莱芜市
5	河北省	邢台市	126	山东省	临沂市
6	河北省	保定市	127	山东省	德州市
7	河北省	张家口市	128	山东省	聊城市
8	河北省	承德市	129	山东省	滨州市
9	河北省	沧州市	130	山东省	菏泽市
10	河北省	廊坊市	131	河南省	郑州市
11	河北省	衡水市	132	河南省	开封市
12	山西省	太原市	133	河南省	洛阳市
13	山西省	阳泉市	134	河南省	平顶山市
14	山西省	长治市	135	河南省	安阳市
15	山西省	晋城市	136	河南省	鹤壁市
16	山西省	朔州市	137	河南省	新乡市
17	山西省	运城市	138	河南省	焦作市
18	山西省	临汾市	139	河南省	濮阳市
19	内蒙古自治区	呼和浩特市	140	河南省	许昌市
20	内蒙古自治区	包头市	141	河南省	漯河市
21	内蒙古自治区	乌海市	142	河南省	三门峡市
22	内蒙古自治区	赤峰市	143	河南省	南阳市
23	内蒙古自治区	通辽市	144	河南省	商丘市
24	内蒙古自治区	鄂尔多斯市	145	河南省	信阳市

25	内蒙古自治区	呼伦贝尔市	146	河南省	周口市
26	内蒙古自治区	巴彦淖尔市	147	河南省	驻马店市
27	内蒙古自治区	乌兰察布市	148	湖北省	武汉市
28	辽宁省	沈阳市	149	湖北省	黄石市
29	辽宁省	大连市	150	湖北省	十堰市
30	辽宁省	鞍山市	151	湖北省	宜昌市
31	辽宁省	抚顺市	152	湖北省	襄阳市
32	辽宁省	本溪市	153	湖北省	鄂州市
33	辽宁省	丹东市	154	湖北省	荆门市
34	辽宁省	锦州市	155	湖北省	孝感市
35	辽宁省	营口市	156	湖北省	荆州市
36	辽宁省	阜新市	157	湖北省	黄冈市
37	辽宁省	辽阳市	158	湖北省	咸宁市
38	辽宁省	盘锦市	159	湖北省	随州市
39	辽宁省	铁岭市	160	湖南省	长沙市
40	辽宁省	朝阳市	161	湖南省	株洲市
41	辽宁省	葫芦岛市	162	湖南省	湘潭市
42	吉林省	长春市	163	湖南省	衡阳市
43	吉林省	吉林市	164	湖南省	邵阳市
44	吉林省	四平市	165	湖南省	岳阳市
45	吉林省	辽源市	166	湖南省	常德市
46	黑龙江省	哈尔滨市	167	湖南省	益阳市
47	黑龙江省	齐齐哈尔市	168	湖南省	永州市
48	黑龙江省	鹤岗市	169	广东省	广州市
49	黑龙江省	双鸭山市	170	广东省	韶关市
50	黑龙江省	大庆市	171	广东省	深圳市
51	黑龙江省	佳木斯市	172	广东省	珠海市
52	黑龙江省	七台河市	173	广东省	汕头市
53	黑龙江省	牡丹江市	174	广东省	佛山市
54	黑龙江省	黑河市	175	广东省	江门市
55	江苏省	南京市	176	广东省	湛江市
56	江苏省	无锡市	177	广东省	茂名市
57	江苏省	徐州市	178	广东省	肇庆市
58	江苏省	常州市	179	广东省	惠州市
59	江苏省	苏州市	180	广东省	梅州市
60	江苏省	南通市	181	广东省	汕尾市
61	江苏省	连云港市	182	广东省	河源市
62	江苏省	淮安市	183	广东省	阳江市
63	江苏省	盐城市	184	广东省	清远市
64	江苏省	扬州市	185	广东省	东莞市
65	江苏省	镇江市	186	广东省	中山市
66	江苏省	泰州市	187	广东省	潮州市
67	江苏省	宿迁市	188	广东省	揭阳市

68	浙江省	杭州市	189	广东省	云浮市
69	浙江省	宁波市	190	广西壮族自治区	南宁市
70	浙江省	温州市	191	广西壮族自治区	柳州市
71	浙江省	嘉兴市	192	广西壮族自治区	桂林市
72	浙江省	湖州市	193	广西壮族自治区	钦州市
73	浙江省	绍兴市	194	广西壮族自治区	玉林市
74	浙江省	金华市	195	广西壮族自治区	百色市
75	浙江省	衢州市	196	广西壮族自治区	贺州市
76	浙江省	舟山市	197	广西壮族自治区	河池市
77	浙江省	台州市	198	广西壮族自治区	来宾市
78	浙江省	丽水市	199	海南省	海口市
79	安徽省	合肥市	200	海南省	三亚市
80	安徽省	芜湖市	201	四川省	成都市
81	安徽省	蚌埠市	202	四川省	自贡市
82	安徽省	淮南市	203	四川省	攀枝花市
83	安徽省	马鞍山市	204	四川省	泸州市
84	安徽省	淮北市	205	四川省	德阳市
85	安徽省	铜陵市	206	四川省	绵阳市
86	安徽省	安庆市	207	四川省	广元市
87	安徽省	黄山市	208	四川省	遂宁市
88	安徽省	滁州市	209	四川省	内江市
89	安徽省	阜阳市	210	四川省	乐山市
90	安徽省	宿州市	211	四川省	南充市
91	安徽省	六安市	212	四川省	眉山市
92	安徽省	亳州市	213	四川省	宜宾市
93	安徽省	池州市	214	四川省	广安市
94	安徽省	宣城市	215	四川省	达州市
95	福建省	福州市	216	四川省	雅安市
96	福建省	厦门市	217	四川省	巴中市
97	福建省	莆田市	218	四川省	资阳市
98	福建省	三明市	219	贵州省	贵阳市
99	福建省	泉州市	220	贵州省	遵义市
100	福建省	漳州市	221	贵州省	安顺市
101	福建省	南平市	222	云南省	昆明市
102	福建省	龙岩市	223	陕西省	西安市
103	江西省	南昌市	224	陕西省	铜川市
104	江西省	景德镇市	225	陕西省	宝鸡市
105	江西省	萍乡市	226	陕西省	咸阳市
106	江西省	九江市	227	陕西省	渭南市
107	江西省	新余市	228	陕西省	汉中市
108	江西省	鹰潭市	229	陕西省	安康市
109	江西省	赣州市	230	甘肃省	兰州市
110	江西省	吉安市	231	甘肃省	天水市

111	江西省	宜春市	232	甘肃省	庆阳市
112	江西省	抚州市	233	甘肃省	定西市
113	江西省	上饶市	234	青海省	西宁市
114	山东省	济南市	235	宁夏回族自治区	银川市
115	山东省	青岛市	236	新疆维吾尔自治区	乌鲁木齐市
116	山东省	淄博市	237	北京市	北京市
117	山东省	枣庄市	238	天津市	天津市
118	山东省	东营市	239	重庆市	重庆市
119	山东省	烟台市	240	上海市	上海市
120	山东省	潍坊市	241	湖北省	恩施土家族苗族自治州
121	山东省	济宁市			