

“互联网+母婴居家护理”服务模式的构建与初步应用

何 玲

重庆市九龙坡区妇幼保健计划生育服务中心 重庆 400051

【摘要】：“互联网+”与母婴居家护理的深度融合，正重塑妇产科护理服务的供给形态与落地路径。本文聚焦妇产科护理核心诉求，系统构建线上健康传播、线下专业护理及双向联动的服务模式，重点解析线上平台在孕期保健、产后康复及新生儿照护中的知识传递作用。该模式突破传统护理的时空壁垒，通过权威内容输出、精准服务对接，提升护理可及性与专业性，为母婴群体提供安全保障与便捷体验的双重支撑，为护理服务创新提供实践参考。

【关键词】：互联网+；母婴居家护理；模式构建；初步应用

DOI:10.12417/2811-051X.26.04.088

生育观念升级与健康意识增强，让母婴家庭对居家护理的专业化、个性化需求愈发迫切。传统妇产科护理存在触达窄、响应慢、信息乱等问题，难以匹配实际诉求。而互联网技术的普及，为健康知识线上化、护理服务场景化提供了契机。基于此，本文立足妇产科护理核心，构建并探索“互联网+母婴居家护理”模式的价值，助力服务提质增效。

1 “互联网+母婴居家护理”服务模式的构建基础

1.1 政策支持与行业需求的双重驱动

政策与需求构成模式构建的双向引擎。国家密集出台“互联网+护理”相关政策，将其纳入健康中国重点，从规范、资金层面提供制度护航。行业端，产后妈妈对伤口精护、盆底肌修复的需求迫切，新生儿家庭急需黄疸监测、科学喂养指导。传统模式下，优质妇产科资源困于院内，居家服务出现供给真空，互联网技术恰好搭建起医院资源与家庭需求的衔接桥梁，让专业护理突破物理限制，精准触达母婴身边，破解服务供需失衡难题。

人口结构与健康观念升级放大模式价值。“421家庭”成为主流，祖辈照护经验与现代理念存在认知鸿沟，年轻父母渴求权威护理知识。互联网平台凭借传播快、覆盖广的优势，成为健康传播核心载体^[1]。通过图文解读、视频演示的形式，将孕期并发症预防、产后康复要点转化为通俗内容，既解决知识获取“最后一公里”问题，又帮家庭建立科学护理认知，为居家服务推广培育群众基础，政策与需求共同驱动模式落地。

1.2 技术支撑与专业资源的有效整合

数字技术与专业人才形成双重支撑。技术上，移动终端（智能手机、平板电脑）普及，叠加5G高速率、低延迟的特性，让视频问诊、实时指导成为现实；大数据收集、分析母婴健康数据，为方案制定提供依据；云计算实现资源集中调度，保障服务响应及时。在线支付简化流程，定位导航确保精准上门，多技术融合搭建起稳定框架，让线上线下服务衔接更高效，夯实模式运行的技术根基。

专业资源整合是模式的核心内核，需打造“妇产科医护+

母婴护理师+营养师”的多元团队。妇产科护士作为核心，承担伤口护理、子宫评估等专业任务；护理师负责日常清洁、辅食制作等基础工作；营养师聚焦膳食搭配。平台建立资质审核、技能评级、服务溯源机制：审核执业证书、考核实操能力、记录服务全程，确保入驻人员专业可靠，避免服务质量参差不齐，为模式提供坚实保障。

2 “互联网+母婴居家护理”服务模式的核心架构

2.1 线上健康传播模块

线上健康传播是模式的信息枢纽，核心功能是提供系统、权威、实用的妇产科护理知识。内容按“孕期+产后+新生儿期”全周期设计，覆盖母婴护理的关键节点。孕期聚焦产检安排、营养补充、并发症预防，以图文解读、语音播报、动画演示的形式，将妊娠期糖尿病照护、胎动监测方法等专业内容转化为通俗信息；产后紧扣伤口护理、母乳喂养、盆底肌修复，推出视频教学、步骤拆解的专题内容，如剖宫产伤口消毒流程、母乳淤积处理技巧。同时设置在线答疑板块，由妇产科护士实时回应疑问，让专业知识精准触达母婴家庭。

为规避虚假信息干扰，模块建立专家审核与内容溯源的双重机制保障权威。所有传播内容均需经三甲医院妇产科主任级医师审核，明确标注审核专家、发布时间；开通知识纠错专属通道，鼓励用户反馈问题内容，形成“内容产出+专业审核+优化迭代”的闭环体系^[2]。同时融入个性化推送功能，依据用户注册时填写的孕周/产后时间、健康状况、既往咨询记录等信息，精准匹配适配内容，比如为孕晚期妈妈推送分娩准备清单、胎动异常处理，让健康传播从泛化覆盖升级为精准滴灌，提升信息利用效率。

2.2 线下护理服务模块

线下护理服务是模式的落地载体，以互联网平台为调度核心，构建“在线预约+上门服务+评价反馈”的全流程体系。服务项目按专业程度分类：产后伤口护理、子宫复旧评估、新生儿黄疸监测、生命体征监测、雾化吸入、更换引流袋、血糖监测、导尿管护理、产后会阴伤口护理等专科项目，由持证妇产

科护士执行；母婴日常清洁、辅食制作、睡眠调理、新生儿护理等基础照护由系统培训的母婴护理师完成；健康指导则结合线上传播内容，小儿推拿/捏脊、拔罐、刮痧、耳压豆等由中医授权执业护士执行照护。由护理人员上门时进行一对一强化指导，纠正错误喂养姿势、演示正确拍嗝方法，确保服务贴合实际需求。

模块通过三重保障机制严控服务质量。人员准入环节，护理人员需提交执业资格证书、工作经历证明，经平台线下考核与背景调查合格后方可接单；服务执行环节，制定《母婴居家护理服务规范》，明确各项目服务流程、操作标准与注意事项^[3]。例如新生儿脐部护理需遵循“消毒-观察-记录”流程，全程佩戴记录仪确保可追溯；评价激励环节，用户对专业度、服务态度、问题解决效果评分，结果与护理人员接单优先级、薪酬等级直接挂钩，形成优胜劣汰的良性循环。

2.3 线上线下联动模块

线上线下联动是模式的核心纽带，通过技术手段实现“信息互通+服务衔接+健康管理”的闭环。护理人员上门前，可通过平台调取用户线上健康档案，包含孕期检查记录、产后恢复情况、既往咨询问题，提前掌握母婴状况；服务过程中，实时上传护理数据、观察结果更新档案；服务结束后，平台自动生成服务报告推送至用户，同时依据服务结果匹配后续线上健康指导，如伤口护理注意事项、新生儿喂养建议，实现线上线下无缝衔接。

模块设置紧急响应通道，若发现母婴存在产后大出血征兆、新生儿高热等异常，护理人员可立即通过平台发起紧急联动，同步通知对应妇产科医院，协助预约急诊号、传递健康档案，为母婴开辟绿色就诊通道；非急诊问题则安排线上专家远程会诊，结合线下情况给出专业建议^[4]。同时，实现健康管理长期化，通过持续收集线上咨询数据、线下护理数据，定期生成健康评估报告，提示盆底肌恢复、体重增长等潜在风险，推动服务从被动响应转向主动预防。

3 “互联网+母婴居家护理”服务模式的初步应用重点

3.1 互联网健康传播的深度渗透

互联网健康传播是应用的基础支柱，核心目标是提升母婴家庭自我护理能力，减少专业服务依赖。传播内容聚焦实用性、场景化，摒弃抽象理论，紧扣母婴家庭日常痛点，如针对新生儿照护难题，推出夜哭排查指南，从饥饿、肠胀气、环境不适等维度切入，以视频演示、文字拆解指导家长通过触摸腹部、观察表情判断原因并采取对应解决措施。传播形式强化互动性、参与感，定期开展护理技能竞赛、专家直播答疑，邀请家长分享经验，专家实时点评，让健康传播从单向输出转变为双向互动，增强内容接受度。

针对不同认知水平的家长，传播内容实行分层设计精准触达。对缺乏经验的年轻父母，推送基础入门内容，如换尿布步骤、首次哺乳技巧；对有一定经验的家长，推送进阶提升内容，如辅食添加原则、产后情绪调节；对早产儿等特殊家庭，推送专项定制内容，由儿科专家量身打造喂养和护理方案。分层传播既满足多元需求，又提升内容接受度、实用价值^[5]。家长掌握基础技能后，能更好配合线下护理，减少操作偏差，为专业服务落地扫清认知障碍，提高整体服务效率。

3.2 妇产科专科护理的精准落地

妇产科专科护理是应用的核心竞争力，聚焦居家场景高专业、高风险护理需求。针对产后妈妈，重点开展伤口护理、子宫复旧、盆底肌康复服务，开展产后会阴伤口护理，严格遵循护理规范，促进伤口愈合；进行生命体征监测，关注产后妈妈身体恢复情况，及时发现异常并处理。护士携带便携式超声仪上门，评估盆底肌功能后制定个性化康复方案，现场指导凯格尔运动标准动作，平台同步推送训练提醒督促执行。针对剖宫产伤口，严格遵循无菌操作规范，定期更换敷料、观察愈合状态，及时识别感染、脂肪液化等异常并妥善处理，为产后恢复提供精准、专业的专业保障。

新生儿护理聚焦喂养指导、黄疸监测、疾病预防三大重点。开展生命体征监测，实时掌握新生儿身体状况，为健康评估提供精准数据；进行雾化吸入护理，针对新生儿呼吸道问题提供专业治疗；做好更换引流袋工作，确保引流顺畅，避免感染风险；进行血糖监测，及时发现血糖异常情况并采取相应措施；进行导尿管护理，保证导尿过程的安全与卫生。针对母乳喂养难题，护士现场观察姿势，纠正含乳不当等问题，讲解泌乳促进技巧，平台推送喂养时间表提醒按需喂养。针对黄疸问题，使用经皮黄疸仪上门监测，数据实时上传，由儿科专家远程判断——生理性黄疸给出多晒太阳、增加喂养等建议，疑似病理性则立即启动紧急联动协助转院^[6]。同时普及肺炎、腹泻等疾病的早期识别要点，如呼吸急促、精神萎靡等，提升家长风险防范意识。

今年以来，“互联网+母婴居家护理”模式在妇产科专科护理精准落地方面成果显著，上述各项服务共计完成310单，充分体现了该模式在实际应用中的有效性和受欢迎程度，为母婴健康提供了坚实保障，也进一步证明了“互联网+母婴居家护理”服务模式的可行性和发展潜力。

3.3 服务模式的适应性优化

应用阶段注重以需求为导向优化服务，提升贴合度、满意度。时间优化上，针对职场妈妈白天忙碌的特点，推出“18:00-22:00 夜间服务”，解决无人接待问题；新生儿夜间易不适，平台开通24小时咨询通道，确保专业响应不中断。价格优化采用基础与增值模式：伤口消毒、基础护理等基础项目

定价亲民,满足普通需求;专家评估、定制方案等增值项目按需收费。定期推出产后42天护理套餐,包含多次上门与线上指导,降低整体消费成本。

技术应用优化聚焦降低使用门槛,针对老年家属操作难题,简化平台流程,增加语音预约、子女代约功能,老年家属可直接语音表述需求,平台自动匹配服务。开发家属共享功能,子女可实时查看护理记录、健康报告,远程关注母婴状况^[7]。结合地域差异调整内容:南方夏季增加母婴防暑护理的线上知识与线下服务;北方冬季强化新生儿保暖指导、室内环境调节等项目,通过细节优化让模式更适配不同地区的实际需求,提升服务普适性。

4 “互联网+母婴居家护理”服务模式的应用价值

4.1 提升护理体验与安全

对母婴家庭而言,线上咨询与线下服务的模式打破时间、空间限制,产后妈妈无需往返医院即可获取专业护理,减少奔波劳累和交叉感染风险。互联网健康传播提升家长护理能力,让日常照护更科学,降低护理不当引发的健康问题。同时,透明流程、评价体系消除信息壁垒,家长可清晰掌握服务标准与进度,增强对护理服务的信任感,获得专业保障与便捷体验的双重满足,切实提升母婴生活质量。

参考文献:

- [1] 谢婉阳,刘宁宁,肖云霞,等."互联网+母婴居家护理"服务模式的构建与初步应用[J].护理学杂志,2023,38(14):5-8.
- [2] 邵抗,蔡军红,蔡诗琪,等.基于"互联网+护理"改善妇女儿童居家护理服务的实践[J].岭南急诊医学杂志,2025,30(1):108-109.
- [3] 李雅岑,刘宁宁,肖云霞,等."互联网+"母婴居家护理服务中的安全管理实践[J].中国护理管理,2023,23(7):984-988.
- [4] 白洁,卓学慧,赵晓蕊,等."互联网+母婴延续性护理服务"平台的搭建与实施[J].全科护理,2022,20(12):1691-1695.
- [5] 贾格,翁钱瑛,应音."互联网+护理服务"母婴护理平台的构建及应用[J].中国现代医生,2024,62(14):105-108.
- [6] 李艾奔,任倩,满诗玲."互联网+护理服务"在初产妇产褥期居家延续护理中的应用[J].母婴世界,2020(22):20-21.
- [7] 谭玉玲,黄美玲,鄢敏志,等."互联网+母婴护理"精准服务模式的构建与实践[J].护理学报,2021,28(23):25-27.
- [8] 章敏,孙付坤,蔡玉娟,等.基于信息传递模型的"互联网+"母婴居家护理接单流程再造[J].护理管理杂志,2025,25(5):378-382.

4.2 优化资源配置与发展

对护理行业来说,模式有效整合医院护士、护理师、营养师等分散资源,打破优质资源院内垄断格局,实现高效利用。标准化服务、信息化管理推动行业从零散无序转向规范专业,提升整体服务水平^[8]。同时,线上接单与线下服务拓宽护理人员执业场景,打破传统岗位限制,为其提供更多发展机遇,激发行业创新活力,构建优胜劣汰的良性发展生态。

4.3 实现提质增效与转型

对医疗体系而言,模式将非急诊护理需求分流至居家场景,直接减轻医院门诊压力,提升核心医疗资源利用效率。通过健康管理前置、异常及时干预,减少母婴因护理不当导致的二次就诊,降低医疗成本。这种居家护理与医院诊疗的衔接模式,推动医疗体系从重疾病治疗向重健康管理转型,完善全周期健康服务链条。

5 结语

“互联网+母婴居家护理”模式以线上健康传播为基础,以线下专科护理为核心,通过双向联动形成服务闭环。其有效破解了传统护理的诸多痛点,显著提升了服务的可及性与满意度,为母婴健康筑牢保障。未来需持续破解信任、隐私等瓶颈,推动模式优化升级,让互联网技术更精准地赋能母婴护理领域,注入持久活力。