

医护之家 全护卡



院内+居家
一站全触达

Healthcare home in hospital care equity card





许多人有这样的经历，
亲人生病时，除了及时到位的医疗服务，
一位好的护工也非常重要！

护工是刚需！

应对当前 **3** 大形势



护工是家庭刚需

当前中国的健康形势与医疗形势，让越来越多的人意识到，护工不是特殊人群的专属，而是所有的人需要储备的人脉资源。



人口老龄化加剧
老年人疾病高发

家中老人
生病住院
护理是刚需



重疾年轻化且高发
住院率不断攀升

疾病风险
事事难料
护理是刚需



医护资源紧张
可能照护不周

医生护士
人力有限
护理是刚需

当意外或疾病突如其来时
生病住院的人相比一般人更加的脆弱
这时专业护工的重要性毋庸置疑

专业护工更是
刚需中的刚需!

应对客户 **5** 大痛点



痛点1：工作繁忙，无暇照顾住院的家人心中焦虑如何解决

俗话说：久病床前无孝子，一人生病，全家受累，在照顾住院的亲人时，

我们可能会面临.....

家中独居老人生病住院，心急如焚，请假难

- 工作压力大，竞争激励，不取留然请长假;
- 如果因为照顾病人把工作丢掉了，更是雪上加霜。

远离父母异地居住，请假回家时间成本高，等不起

- 子女们大多身不由己，离居在外，若是独生子女家庭更无人陪伴在老人身边;
- 即使子女能够请假返乡，老人就诊住院并不一定能够等待子女舟车耽搁。

身处“上有老、下有小”的中间层，分身乏术

- 即使请到了假，无论时间还是精力都无法有效承担24小时照护的责任;
- 病人若需要长期照料，那其他需要照顾的家人怎么办?独生子女家庭生活可能失去平衡。

请专人照护多一份舒心和放心，也是孝顺的表现。

痛点2：住院期间，科学护理是挑战，专业人士何处寻？

在诊后/术后/院后，科学的饮食调理、起居照护、心理关怀等方面，都需要专业的照护，操作不当可能造成二次伤害。

然而现实是.....

普通人不具备专业护理知识，对医院里常识的了解也有限

- 家属与护士、护工相比，缺乏医学、营养、康复等基本知识，照顾病人有心无力，而且对医院不熟悉，像检查和治疗的地点和流程，很容易“走弯路”。

护士也分身乏术，很难保证在有需求时能即刻出现

- 2021年底，我国注册护士约502万人，每千人口拥有注册护士数3.5人，护士做不到一天24小时在身边，专门为一个人服务。

专业护工的陪护服务供不应求，“1对多”现象普遍

- 据不完全统计，三甲医院中手术病人使用护工的比例约为70%-80%，即使有家属陪同的手术病人约有50%会选择护工，专业护工已成刚需，需求量快速攀升，“一患一陪护”成了稀缺服务。

照护远不止看护病人的吃喝拉撒，“专业的事交给专业的人”是明智的选择。

痛点3：异地就医，人生地不熟，需要专人照护怎么办？

中国的优势资源在空间上分布不均衡，80%的集中在城市，特别是省会等大城市，需要异地就医特别是住院时，

常常会面临这样的问题.....

举目无亲，就算有亲人陪同，亲人分身乏术

- 陌生的城市与医院，无论是病人还是陪同的家人难免会生出举目无亲之感，亲人需要忙着处理住院的各种手术以及安排各种检查等等，病人无法得到更有力的陪同与护理。

如独身一人求医住院，需要专人陪护却寻找无门

- 如果出现独自一人前往异地就医，处境将变得更加艰难。不仅要自己安排各种住院琐事还要自己寻找医生护士等等，如果想要寻找护工，人生地不熟不清楚哪里的护工靠谱，没有渠道、没有人脉，难上加难。

异地就医，专业护工更显重要！

痛点4：护工费用昂贵，请一次花费较大，费用超支怎么办？

除了医疗费用之外，护工费用也是一笔额外的开支，这份开支随住院天数以及身体状况而定，

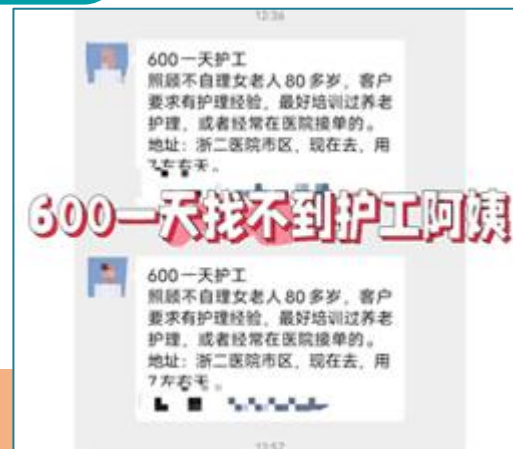
但是同样也会面临这样的问题……

护工按天收费，收费标准不统一，开支很难控制

- 目前，北京、上海、广东、成都等地多家提供护工服务的家政公司，一对一的护工费用基本在每天200元至400元之间，一些重病患者的陪护费用更高。

对于有些城市可能高价也请不到护工

- 护工也是一个稀缺的行业，有些城市可能高价也招募不来一个护工。特别是一些临时请护工，不仅需要花费更高昂的价格，甚至可能高价也请不到护工，怎么办？



请护工，花费同样需要控制，怎么办！

痛点5：术后出院居家也需要护理怎么办？

手术后居家康复是恢复身体健康不可或缺的步骤之一，而护工在这个过程中扮演着重要的角色。

但面对的问题也颇多……

做完手术后出院，普通保姆的专业护理知识不足

- 相对于普通保姆，护工通常接受过专业的护理和康复知识培训，可以更好地帮助患者完成康复过程中的各项任务，包括换药、管饲等。

无人管控黑护工鱼龙混杂

- 黑护工无证上岗健康安全无保障。
- 没有办法陪在身边，家里老人情况怎么样？有没有受委屈？
- 明明谈工资时说得好好的，上门服务却是另一种态度。



居家护工的选择依然需要慎重

为客户找到**快捷、轻松、经济**的解决方案，

解客户燃眉之急，缓病人焦虑情绪，

解放家庭劳动力，创造更多价值。

专业的事交给专业的人

医护之家依托优势资源， 为保险客户打造一体化健康全流程服务



住院+居家 全护卡

让“空巢老人”不再无助；让“独生子女”不必两难；
让“家中亲人”无需劳累；让我们的生活更加美满。

专属特权 覆盖各个环节，贯穿始终的定制解决方案

住院前

专属服务 省心快捷

住院中

定制计划 匹配护工
品质看护 安心放心

出院后

术后护理 贴心呵护
五项增值 延续关爱

就医指导规划

住院协助

术后探视

院内护理计划

一对一院内护工 (7*24h/次)

术后居家护理 (4*24h/次)

专车到家

出院协助

居家康复建议书

远程康复指导

院后康复跟踪

六大权益、五项增值，十一分的贴心呵护

01 就医指导规划 (1次)

就医有指导



结合电话/图文/视频等沟通形式，由**医护之家执业医师线上问诊**且根据客户实际情况，针对客户就医医院、科室、医生等给出**最佳适配方案**，给出专业的下步诊疗建议，**简化就医过程，控制就医成本。**

线上问诊匹配最佳方案

给出线下诊疗意见

提前做好就医准备

02 住院协助 (1次)

入院享轻松



入院前，由专业医护人员提前告知**入院注意事项**，并在**入院现场陪同**、告知客户主治医生、责任护士资料同时与主治医生**沟通客户情况**。并协助客户办理入院手续等，**全程简单无忧，避免繁琐手续奔波。**

入院前告知住院事项

入院现场陪同与沟通

协助办理入院等手续

03 术后探视 (1次)

术后有关心



客户进行手术后，安排**专业医护人员现场探视**，为家属讲解术后状况，同时评估客户情况，为客户制定院内护理计划。

专业术后探视

术后状况评估

制定护理计划

04 院内护理计划 (1份)

服务有规划



为住院期间家属无暇陪护的患者提供照护与护理服务，**根据客户情况制定每日服务项目及标准**，**匹配住院护工人选**，进行陪护安排。

执行服务项目及标准

匹配护工人选

05 一对一院内护工 (7天)

照顾病人安心



为住院期间家属无暇陪护的患者安排专业的陪护人员进行**1对1照护与护理服务**，护理内容包括：**5大项目14条细节服务**（详见附表一），提供品质住院看护，单次服务时长不超过8天7夜(7*24h)。

基本生活照护

清洁与卫生

情况观察

专项照护

关怀与陪同

06 术后居家护理 (1次)

居家照护康复



手术出院后的客户，为其安排专业的护理人员上门提供**术后居家照护服务**，术后居家护理内容包括：**6大服务类别16条服务项目**。单次服务时长不超过5天4晚(4*24h)。

基本生活照护

清洁与卫生

情况观察

专项照护

关怀与陪同

现状评估

承诺确保护工安排

在权益人满足权益使用条件的前提下，如因服务方原因无法按本服务协议约定时效安排院内护理计划并落实院内护工、术后护理员到场服务时，服务方将给予权益人5000元作为当次住院对应的经济补偿；

13. “院内护理计划”、“一对一院内护工”、“术后居家护理”服务承诺：在权益人满足权益使用条件的前提下，如因服务方原因无法按本服务协议约定时效安排院内护理计划并落实院内护工、术后护理员到场服务时，服务方将给予权益人5000元作为当次住院对应的经济补偿；经济补偿到账后，权益人当次住院对应的“院内护理计划”、“一对一院内护工”、“术后居家护理”权益随即终止，服务方将不再承担当次住院期间“院内护理计划”、“一对一院内护工”、“术后居家护理”权益对应的服务义务。

14. 以下情况无法激活权益卡或申请一对一院内护工服务及术后居家护理服务：

- 1) 服务卡激活时，如权益人已超过75周岁，则权益人不能适用卡内各项权益；
- 2) 患有传染类疾病、精神类疾病或其它既往症（需首次诊断疑似或确诊罹患疾病）；
- 3) 权益人实际入住的医院为非服务网络内医疗机构；
- 4) 本次住院已申请过医护之家一对一院内护工服务（相同卡种或非相同卡种），且已超过8天7夜（7*24小时），则权益人不可再申请一对一院内护工服务；
- 5) 本次术后居家护理权益已申请，且已超过5天4夜（4*24小时），则权益人不可再申请术后居家护理权益。



五大增值服务

专车到家 (1次)

客户出院时，为其安排专车从住院医院接客户至目的地，客户无需支付该专车费用。至目的地的距离限制 100 公里以内，方便客户出行。

出院协助 (1次)

出院当日，专业医护人员到院协助客户办理出院手续，并与医生沟通患者情况，记录复诊时间并提醒客户。

居家康复 建议书 (1份)

康护专员联系客户，收集相关资料（包括但不限于出院病历、诊疗经过、目前情况、用药、生活习惯等），进行心理、营养、自理能力等相关评估，根据客户具体情况，定制个人专属院后居家康护指导建议书，并为客户进行电话讲解。

远程康复 指导 (4次)

康护专员远程1对1联系客户，收集相关资料（包括但不限于出院病历、诊疗经过、目前情况、用药、生活习惯等），进行心理、营养、自理能力等相关评估，根据客户具体情况，定制个人专属院后居家康护指导建议书，并为客户进行电话讲解。

院后康复 跟踪 (4次)

在客户出院后，为客户提供康复跟踪服务，跟踪客户的恢复情况，进行人文关怀，随时掌握客户身体状况。

全护家庭卡 震撼上市



一张卡护全家

配偶和子女均可添加
不限人数 不限次数



产品优势总结



激活年龄 超广泛

- 0-75周岁均可激活,权益使用年龄最高可达85岁

无需健康告知 超安心

- 非健康体也可以激活,除既往症外,其他疾病住院均可使用

同一病种可重复使用 超贴心

- 权益有效期内因多次罹患同一病种,发生多次住院的,也可正常使用权益

不限使用次数 高价值 超实用

- 服务期内不限制可用住院次数,也不限制每次住院的出院间隔时间

服务网络覆盖全面,落地快速

- 院内护理覆盖公立二级以上医院和民营医院,覆盖率达100%,
- 术后居家护理全国县级及以上城市

全护卡规则说明

激活有效期及等待期

权益卡激活有效期为180天，权益卡激活后设置30天等待期，等待期内各项权益不可使用；

服务次数

- 1) 本权益卡在服务期内**不限制**可用住院次数，也**不限制**每次住院的出院间隔时间；
- 2) 单次住院期间，各项权益可用次数详见权益清单“单次住院权益次数”列；

持卡限制

每人在权益有效期内限激活1张，不可叠加激活（适用于相同及非相同卡种），激活时需绑定权益使用人，绑定后不可转赠；

全护卡规则说明

权益人适用年龄

激活权益卡时，权益人年龄**不超过75周岁**

服务触发条件

- 1) 本权益在服务有效期内（不含等待期），权益人因意外、首次诊断疑似或确诊罹患疾病入住网络内医院（传染类疾病、精神类疾病、既往症不在服务范围内）；
- 2) 术后居家护理权益：权益人必须是住院手术患者（门诊手术、日间病房手术，放化疗、试管婴儿、生殖科、口腔科拔智齿、肠胃镜检查中息肉、结节等切除不在范围内），方有资格申请并享受术后居家护理权益（申请权益需提供已手术的记录，包括但不限于手术记录、检查报告、出院记录、诊断证明等）；

全护卡激活流程



关注“健康管理服务平台”
公众号点击“服务首页”



进入“权益中心”
点击右上角“权益激活”



按照提示绑定信息
填写激活码

附 1：院内护理内容

基本生活照护

饮食照护

排泄照护

生活技能照护

休憩照护

清洁与卫生

个人卫生

环境卫生

物品清洁

用具清洁

情况观察

生命体征观察

一般情况观察

专项照护

用药照护

舒适照护

安全照护

关怀与陪同

心理关怀

正向鼓励

附2：术后居家护理内容

现状评估

现状评估

异常情况就医指导

基本生活照护

饮食照护

排泄照护

生活技能照护

休憩照护

清洁与卫生

个人卫生

环境卫生

物品清洁

用具清洁

情况观察

生命体征观察

一般情况观察

专项照护

用药照护

舒适照护

安全照护

关怀与陪同

心理关怀

全护卡服务流程

以【一对一院内护工】为例

客户或其家属提前48小时发起服务请求



客服接到需求后，外呼回拨客户，确认服务时间、地点、内容



安排专业医护人员为住院期间的客户进行1对1的生活照护、专业护理



服务完成后，进行回访

注：其余服务流程可见附3

案例一：2023年2月20日 护理对象：廖女士

➤ 2023年2月20日接到订单

接到廖女士订单，安排工作人员联系客户确认需求。同时与客户介绍医护之家院内护理权益卡的服务内容及使用规则。

客户自述：颈部突发疼痛无法活动，故入院，住院期间，客户母亲偶尔到院照护，想要寻求我们的帮助。

➤ 2023年2月21日8点护工到院

服务过程：（了解客户情况后，第一时间安排专业护工到院进行护理，护工到院对客户进行在院期间的日常生活照料与护理。）

同步收集客户住院期间的相关资料（如病历、检查报告等），且与主治医师电话沟通客户病情，便于为客户制定个性化院内护理方案，方案完成后交于护工人员与客户。陪护期间，在客户允许的情况下，护工人员将客户病情、治疗情况以及照护的情况同步给到医护之家客服，方便客服跟踪了解护理情况以及客户情况。

➤ 2023年2月26日护理结束联系车辆

客户告知，在护工的精心照护下，将于2月27日上午出院，并提前安排好出院协助人员及接送车辆。

➤ 2023年2月27日办理出院手续

工作人员提前到院协助客户办理出院手续，并安排车辆接送客户到家，另外，因客户不方便自行梳洗，护工人员一同到客户家，帮助客户梳洗后离开。

➤ **服务结束后，联系客户进行回访**，客户对于安排的护工非常满意，表示非常感谢这几天的照顾，护工人员非常细心、热心，安排非常周全。



案例二：2023年2月27日 护理对象：李女士

➤ 2023年2月27日接到订单

接到李女士订单，安排工作人员联系客户确认需求。同时与客户介绍医护之家院内护理权益卡的服务内容及使用规则。

客户自述：检查发现盆腔包块，故入院，且当天需要手术，想要寻求我们的帮助。

➤ 2023年2月27日晚护工到院

服务过程：（了解客户情况后，第一时间安排专业护工到院进行护理，于2023年2月27日晚，护工到院对客户进行在院期间的日常生活照料与护理。护工陪同客户输液、活动，从客户术后虚弱、无法独立下床的状态，到客户逐渐恢复体力、搀扶行走的状态。

➤ 2023年3月3日护理结束联系车辆

客户告知，于4日上午输液结束后出院，并提前安排好出院协助人员及接送车。

➤ 2023年3月4日办理出院手续

工作人员提前到院协助客户办理出院手续，并安排车辆接送客户到家。

服务结束后，联系客户进行回访，客户表示对于照护情况及车辆安排等都比较满意。



案例三：2023年2月27日 护理对象：李先生

➤ 2023年2月27日接到订单

2023年2月27日，李先生因冠心病赴新疆生产建设兵团医院治疗，需尽快住院并手术，李先生家人向医护之家发起住院陪护服务申请。

➤ 2023年2月28日上午护工到院

2月28日上午，护工按时到院，开始对李先生在院期间的日常生活开展照料与护理。护工服务期间，李先生从术后虚弱、无法独立下床的状态中逐渐恢复，并能在护工搀扶下做适当舒展活动。

➤ 2023年3月4日护理结束联系车辆

3月4日上午，李先生完成输液后即将出院。因提前申请了“专车到家”服务，医护之家提前准备好陪护人员和专车，到院协助李先生办理出院手续，并专车护送李先生及家属回家。

➤ 服务结束后，联系客户进行回访

服务结束2天后，医护之家客服联系李先生家属，针对服务全流程做回访。客户表示对于整体服务都很满意，特别是因入院时间紧急，医护之家协助于24小时以内紧急落实护工到院，超出了预期。



案例四：2023年5月9日 护理对象：金先生

➤ 2023年5月9日接到订单

安排工作人员联系客户确认需求，了解患者病情。客户自述：腹部疼痛不适6个月，在内蒙古医科大学附属医院门诊就诊，门诊医生以“肠功能紊乱”收治入院，入院后进行了肠胃镜检查，后检查发现横结肠肿块，需要转普外科进行检查及手术，需安排一位陪护人员对其家属进行照护。

➤ 2023年5月11日中午护工到院

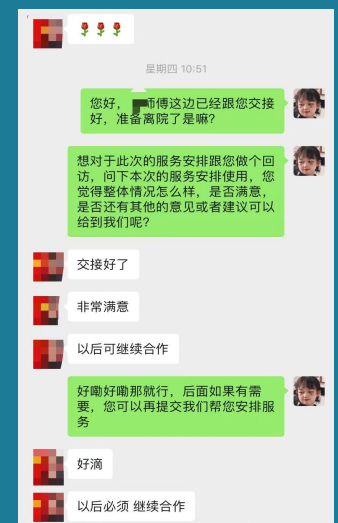
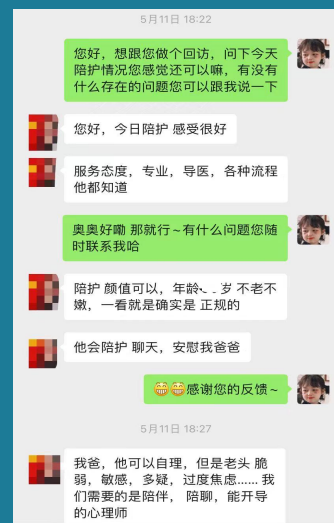
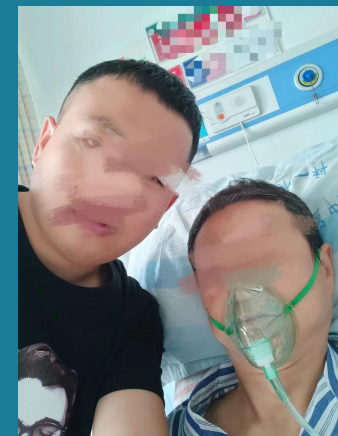
考虑患者为男性且即将进行手术，为客户成功安排了一位有经验、责任心的年轻男护工人员进行服务，并协调护工人员尽快到院进行陪护。陪护期间，陪同患者输液治疗、呼吸科检查、磁共振检查等；协助患者洗漱、洗脚；帮助叠被、收拾床铺等；在术后，为患者每两小时进行翻身、为其进行身体擦拭，导管的看护等。

➤ 2023年5月18日上午护理结束

本次院内陪护服务时间结束，陪护人员与客户交接后离院。

➤ 服务结束后，联系客户进行回访

客户对于安排的护工非常满意，表示护工人员非常细心、有责任感，感觉非常专业。整体服务满意，后续如果有需要会再使用。



案例五：2023年5月15日 护理对象：苏女士

➤ 2023年5月15日接到订单

安排工作人员第一时间联系客户确认需求，了解患者病情。

客户自述：近期由于肠胃不舒服，持续呕吐拉稀诊断为急性肠胃炎，在内蒙古自治区医院消化内科住院。同时了解到苏女士丈夫早年已经去世，儿女也常年在外工作无法到院照顾，客户提交服务时已经在院住院。

➤ 2023年5月16日早晨护工到院

根据苏女士的情况，医护之家客服为客户成功安排了一位有经验、责任感的女性护工人员进行服务。于5月10日到院服务。陪护期间，陪同患者输液治疗、协助用药，为客户排队做彩超、内镜、化验血等检查，协助客户吃饭、如厕、清洁等；照顾客户的基本生活，同时也对患者进行安慰心理开导等。

➤ 2023年5月21日上午护理结束

在陪护人员的细心照护下，客户康复出院，护工协助客户办理出院事宜，帮助客户整理相关生活用品后陪同苏女士离院。

➤ 服务结束后，联系客户进行回访

服务结束后，联系客户进行回访，苏女士表示感谢，表示陪护人员照护的非常好，帮助解决了住院没人照顾的难题，苏女士的儿女也对服务非常满意。



PART3

企业介绍

青岛医护之家健康科技有限公司是一家通过自主研发的**健康管理服务平台**，多年**深耕医疗服务行业**经验，致力持续打造**中国特色管理式医疗**的创新公司。

通过链接保险、健康管理和用户，为企业客户提供非医疗场景下的全流程定制解决方案。

公司愿景：陪伴与呵护用户一生健康

公司使命：让亿万人轻松就医、健康生活



医护之家

让亿万人轻松就医、健康生活

医护之家核心优势一

全国公立医疗机构资源覆盖



31省/300+城市

4直辖市/5自治区/21省会/290非省会城市



三甲覆盖100%

覆盖10,534家公立二甲以上医院和民营医院
三级医院1573家，覆盖率达100%



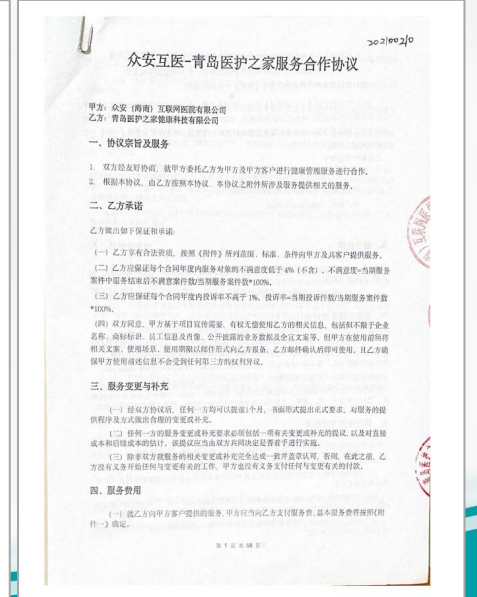
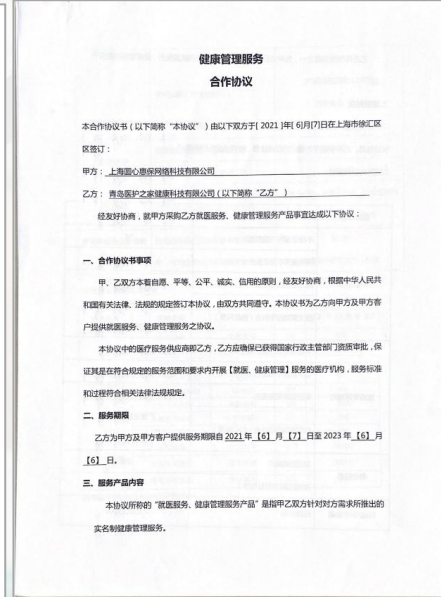
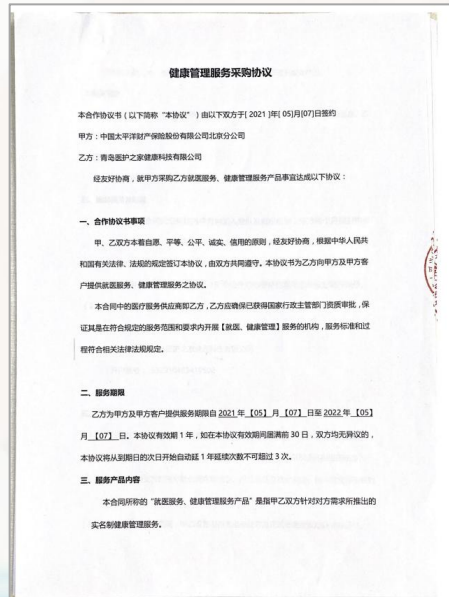
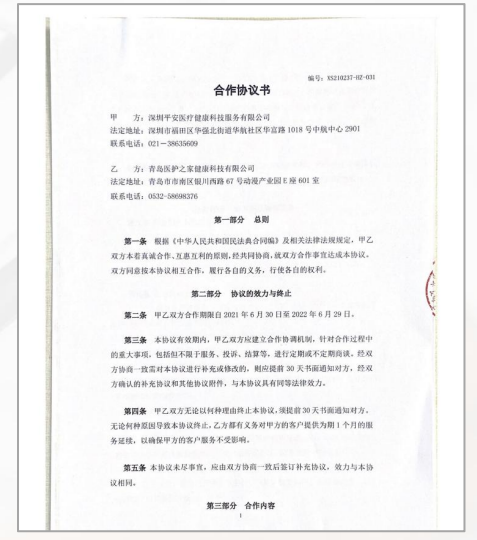
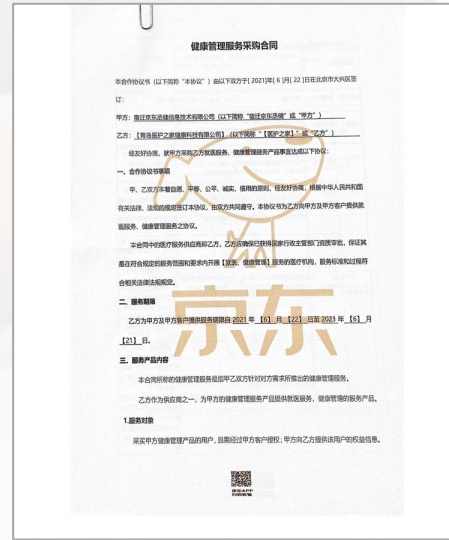
1000+合作医生

合作医生超过1000名，副主任以上超200人
自有线上问诊医生团队人数达30人

省/直辖市	机构数量	省/直辖市	机构数量	省/直辖市	机构数量
安徽	396	湖北	891	陕西	674
北京	166	湖南	662	上海	132
福建	713	吉林	115	四川	863
甘肃	71	江苏	410	天津	75
广东	1,455	江西	747	西藏	121
广西	139	辽宁	341	新疆	16
贵州	267	内蒙古	309	云南	109
海南	34	宁夏	10	浙江	227
河北	150	青海	14	重庆	81
河南	514	山东	310	合计	10,534
黑龙江	210	山西	312		

专注医疗服务行业，多家企业信赖之选

医护之家自成立以来，已为数百家企业：
包括保险公司、相关政府机构、电信运营商、互联网平台和企事业单位等提供
精准健康管理专业服务。



医护之家企业价值

医路守护1亿+人

在中国每13人中就有1人被医护之家守护。



住院+居家 全护卡

客户不会拒绝的超值服务

时事热点

- 人口老龄化、医疗资源紧缺

健康话题

- 人生在世，难免磕磕碰碰、身体有恙

家庭刚需

- 谁家没个老人、家人谁不忙、是不是专业的

客户喜欢

- 全流程的定制解决方案，还不限制使用次数；老人小孩都需要、真实用！



应用场景

邀约

时间更长、价值更高；
一卡在手，全家无忧。

签单



一年期护理卡做进门礼



签单升级 三年期、五年期、十年期 个人或家庭 全护卡

有权益 有服务 有保障

医护之家全护卡

以健康创造契机

以权益增值服务

服务客户拥抱健康

助力保险业务发展

一人生病、全家受累

家人意外住院，怎么办？
在外工作，家人意外住院，也无法第一时间赶回照料，专业护理工作是最好的解决方案。家属生活，家人住院，公司工作让“他”分身无术。

独居老人，独生子女
独居老人：没有与子女共同居住的老人，偶尔需家人进行照顾，子女工作忙，不能长时间陪伴在父母身边。
独生子女：家庭核心成员过少，无法承担照顾老人的照料，长时间居家照料，家人生活失去平衡。

5大增值服务

● 协助家属办理、分担家庭压力

- 专车到家
- 出院协助
- 居家康复指导
- 远程康复指导
- 院后康复跟踪

居家康复建议书

让亿万人轻松就医、健康生活

院内护理服务流程

客户收到入院通知
在公众号提交
服务申请

客户出院时
护理协助客户
办理出院手续

客服联系客户
确认客户入院时间
并安排专业护理人员

完成服务之后
客户签署记录单

客户办理入院
护理人员提前
到达医院

专业护理人员
与客户确认服务标准

护理6项服务内容

- 基本生活照护
- 清洁与卫生
- 专项照护
- 情况观察
- 术后居家护理
- 关怀与陪同

一键发起式服务

电话/图文/视频多种沟通形式

院前、院后全方位服务保障

一键激活权益，一键发起服务
全流程操作，方便省心

1对1专人管家对接服务流程

服务网络：

1. 一对一线内护士、专车到家、住院协助、术后跟踪、出院协助服务；全国各医院二级及以上公立和民营医院全覆盖。
2. 术后居家护理服务：仅收基础服务费且以上服务；陪护有效期及等待期：双床不超过有效期90天，单床不超过有效期30天等待期，等待期内总陪护天数不可使用。

尊享服务：每人每天仅限首次服务次数，不可叠加使用（通用卡不限次数及非陪护卡除外），请及时绑定实名认证人，绑定后不可转让。