

# 『网约护士』推广还需迈过几道关？

新华社“新华视点”记者 董小红 黄筱 帅才

“有订单来了！”接到提示信息，四川天府新区人民医院神经外科护士陈丹、付琴随即出发，赶往4公里外的小区，为骨折恢复中的72岁张奶奶更换尿管排尿。

“新华视点”记者调查发现，近年来，手机预约、上门服务的“网约护士”在多地出现。随着我国人口老龄化程度加深、多样化健康需求增加，居家护理服务成为失能、半失能老人和行动不便患者的刚需。如何让“互联网+护理服务”能够“叫好又叫座”？

## “一键上门”暖心护理解决患者“急难愁盼”

下午5点，浙江省宁波市中医院治未病中心护士长陈旦的手机响了。“浙里护理”平台信息显示，有位刚坐月子的张女士下单了中医手法通乳服务，需要护士上门。陈旦马上通过电话详细了解对方情况，带上所需物资，赶了过去。

护理结束后，陈旦还对产后哺乳等注意事项进行了指导。“谢谢陈护士，我现在好多了。”张女士感激地说，自己是第一次下单“网约护士”服务，觉得方便又贴心。

2019年，国家卫健委率先在北京、上海等6省市开展“互联网+护理服务”试点工作。此后，试点范围逐步扩大。截至2024年5月，全国共有3000余个医疗机构开展7类60余个网约护理项目。

记者了解到，当前“网约护士”的运营模式不一，有的是医院自己运营，患者及家属可通过医院官方小程序预约；有的依托地方政府已有的智慧政务或智慧医疗系统；还有的是医院与第三方平台合作，或第三方平台独立运营，统一在第三方平台预约。

湖南目前有1万多名“网约护士”。湖南省人民医院院长肖亚洲告诉记者，医院培养了200多名“网约护士”，能开展管道护理、家庭呼吸照护、压疮护理、癌痛管理等37项居家上门护理服务，已累计服务1.65万人次。

“上门服务微信群有近百名工作5年以

上的护士，医院小程序会智能匹配位置，方便大家利用休息时间就近‘接单’。”四川省妇幼保健院护士刘庆兰说。

京东健康推出的“护士到家”目前提供40多项护理服务。据介绍，平台上的“网约护士”均为高年资护士，大部分具有三甲医院工作经历。“换药、打针、采血等项目占整体需求的50%以上。”京东“护士到家”相关业务负责人说。

## 推广尚面临诸多因素制约

省去了往返医院的麻烦，规避了交叉感染的风险，“网约护士”近年来越来越受欢迎。在宁波市，2024年上门护理服务9.4万人次，同比增长80%，护理咨询同比增长53%。

记者调查发现，面对潜在的巨大社会需求，“网约护士”推广还存在一些现实困难。

——收费缺乏标准。现在，“网约护士”收费多为医院或平台根据当地情况自主确定。记者在多个“网约护士”小程序及App上看到，多项服务收费标准不统一，同一项打针服务费用相差几十元至上百元。

宁波市卫生健康委规划与数字化发展处处长朱春伦说，与院内护理相比，上门护理除了需要收取正常的医疗服务费外，还需要收取来回交通费、上门服务等费用。“对于长期卧床并需要经常护理的患者家庭来说，这也是一笔不小的负担。”朱春伦说。

——存在医疗纠纷等隐患。采访中，有护士担心，患者家庭不具备相关硬件条件，上门护理操作不易，容易产生医患纠纷。“如果患者对服务不认可，找到医院投诉，现场又没有监控，我们如何安心工作？”一名护士说。

业内人士表示，在院外实施医疗行为会面临较大的风险，特别是出现紧急情况时，患者家中不具备应急抢救条件。

据了解，由于担心针刺等侵入性项目造成药物不良反应，当前“网约护士”上门护理的项目大多比较“保守”，以非侵入性为主。

——部分护士群体负担较重。记者了解到，多地的“网约护士”大多利用业余时间上门服务，部分大医院的护士医疗负担较重，积极性不高。

“医院的绩效对上门服务没有明显倾斜，接一单就几十块钱，每天在医院从早忙到晚，回到家有时候都晚上10点多了，实在没时间再去接单。”一名三甲医院护士坦

言。

也有患者家属抱怨说：“一单转手了三个护士，最后接手的护士也没有按照约定时间到达。”

## 多点发力推动“叫好又叫座”

我国目前有约3500万失能老年人，占全体老年人的11.6%。据测算，到2050年，这一数字将达到5800万左右。

多位受访人士表示，推广“互联网+护理服务”，既有助于满足失能、半失能老人和行动不便患者的需求，也有助于适度分流医院就诊患者，缓解就医难题。

护士数量是否足够，一定程度上决定着服务质量好不好。针对“网约护士”人手短缺问题，多位专家建议将上门护理纳入医养结合工作，促进养中有医；医疗机构的专业护士与养老机构的护理人员联动，形成高效协作的上门服务团队。

收费如何更合理？中南大学湘雅医学院副院长李学军建议，有关部门进一步明确“网约护士”的收费标准，探索将上门护理服务费用纳入医保，降低患者的经济负担。

记者了解到，2024年，宁波市海曙区创新推出“专享护理”消费券，每张消费券面额100元，单笔订单满100元可直接抵扣；全年共发放消费券1万张，区域内“网约护士”日均订单量从50单上升至70单。“建议有条件的城市探索发放护理专项消费券，统一收费标准与规则，促进‘网约护士’的推广。”朱春伦说。

“当前服务推广的一大瓶颈在于护理人员责任边界尚未厘清。”四川一家三甲医院护理部负责人认为，可通过购买第三方责任险等方式，维护服务提供者与患者的权益。

给上门护士配备卫星定位装置、设置一键报警功能、全程录音录像……受访人士建议，可采取这些技术手段提升安全性，并进一步完善服务流程，确保提前沟通到位，减少不必要的摩擦。

记者了解到，多地医院正在探索加强“互联网+护理服务”质量安全管理规范。湖南省人民医院互联网医院负责人刘姣介绍，医院的“网约护士”服务结束后，由项目后台、患者及家属、平台护士三方对服务进行评价，确保服务质量。

多位专家认为，多点协同发力之下，“网约护士”会更便利、更规范，真正实现“叫好又叫座”。

新华社北京4月1日电

## 推广难题

新华社发 朱慧卿 作

