

浅析陕西省“互联网+上门护理服务”的问题及对策

薛佩 黄腾 冯如 徐欣怡 李英* 杨艳妮 方月 林玲 白羽菲 王钰涵 姜珊
(西安培华学院医学院 陕西西安 710125)

【摘要】 本文主要从互联网+上门护理服务的现状、社区高龄老人对其的认知与需求及存在的问题和影响因素等方面,浅析陕西省“互联网+上门护理服务”的研究进展。为今后陕西省“互联网+上门护理服务”的实施和长效发展提供针对性的建议。

【关键词】 陕西省; 互联网+; 上门护理服务; 问题及对策

截至2017年末,全国≥60岁老年人口数量2.41亿,预计到2050年前后将达到峰值4.87亿,超过全国总人口数量的1/3。随着老龄化的加快及传统养老模式的弱化,预计到2020年,独居老人和空巢老年人将增加到1.18亿人左右,其中失能和部分失能老年人数超出4000万^[1]。老年慢性病发病率逐年上升,“上门护理服务”应运而生。“互联网+上门护理服务”是依托互联网信息技术手段,通过线上申请、线下服务相结合,由护士上门提供护理服务,为出院病人、罹患疾病且行动不便的人群提供护理服务、护理指导、健康咨询等^[2]。“互联网+上门护理服务”在我国目前主要集中在一线城市,陕西省地处我国西北,关于此方面的研究相对比较滞后,本文主要从互联网+上门护理服务的现状、社区高龄老人对其的认知与需求及存在的问题和影响因素来浅析陕西省“互联网+上门护理服务”的研究进展情况。

1、陕西省“互联网+上门护理服务”发展现状

1.1 陕西省“互联网+上门护理服务”政策不完善,试点工作滞后

2019年2月12日,卫健委发布了《关于开展“互联网+护理服务”试点工作的通知》及《“互联网+护理服务”试点工作方案》(以下简称《方案》)。2019年3月27日广东省发布了《广东省开展“互联网+护理服务”试点工作实施方案》,把广州等9个城市确定为试点地区。2019年5月8日,浙江省卫生健康委员会印发了《浙江省“互联网+护理服务”工作实施方案(试行)》,明确可以开展包括健康促进、常用临床护理和专科护理3大类共31个项目。2019年2月19日,宁波大学医学院附属医院在全国范围推行“互联网+护理服务”首家实体医院^[3]。而陕西省还未明确出台关于“互联网+上门护理服务”政策制度,发展滞后。

1.2 陕西省社区资源不完善,“互联网+上门护理服务”发展受限

陕西省各社区服务站作为“互联网+上门护理服务”的试点依托平台,发展相对滞后。陕西省各社区单位护理人员紧缺、护理人员素质有待提高,信息技术平台不完善、上门护理相关政策制度不完善等问题悬而未解,致使陕西省社区没有发挥其强大的卫生服务功能。因此希望政府加大社区护理人员的培训,同时提高社区护士的综合素质,要求熟练掌握各项操作技能,从而提高护理效率,同时搭建信息技术平台和完善信息技术手段,来促进“互联网+上门护理服务”的发展。

1.3 陕西省“互联网+上门护理服务”的各项制度不完善

1.3.1 上门护士服务发展缓慢 上门护士是具有护士执业资格或护工执业资格的卫生技术人员为有需求的人员提供上门护理服务,上门护士提供的是一对一的私人护理服务。目前,国内已有超30个上门护士相关平台,且覆盖全国各地。2014年,中国首

个居家护理服务平台上线后,此类平台数量迅速上升。但陕西省关于上门护士相关政策还未完善,上门护士服务发展缓慢。

1.3.2 “互联网+上门护理服务”存在风险 上门护理服务目前存在一定的安全隐患,如在上门护理服务输液时遇到过敏反应会增加医疗风险,上门护理某些操作可能会对患者的隐私上造成一定的困扰等,上门护理服务质量及满意度等问题。需要政府出台相应的法律法规,保障和约束患者和护士双方的权利和义务。同时根据老年人的情况进行合理的护理服务方式,扩大医保覆盖的范围,进一步保障老年人这个群体的相关利益,更好的服务养老。

1.3.3 “互联网+上门护理服务”内容不完善 上门护士行业的服务内容比较齐全、服务也都有较完整的体系,但在发展过程中仍然存在很多问题。上门护士行业规范不完善问题也受到了不少关注,有许多问题亟待解决,目前比较明显的有上门护士服务的收费水平差距大,服务平台与医院对价格收费的标准各不相同,服务项目也不统一,风险控制和责任分配尚未完善等^[4]。分享经济的发展对现有政策、制度、法律提出了新的挑战。

1.4 “互联网+上门护理服务”适应陕西省高龄居家老人的需求

从中华传统文化来说,我国老年人难以割舍对家庭的依恋,大部分老年人选择居家养老。从经济方面,我国城市或城镇的老年人的收入水平不高,门槛太高的公办养老机构和费用太贵的民办养老机构只能让他们望而却步。医疗需求方面,我国在老龄化、失能化、空巢化、少子化趋势加剧的情况下,城镇空巢和独居老人数量激增,就医成为了这部分老人的难题,而“互联网+上门护理服务”既解决了看病难排队难的问题,又缓解了医疗资源浪费的问题。这种新兴的护理模式能较好地满足高龄老人的需求。

1.5 陕西省高龄老人对“互联网+上门护理服务”的了解程度较低

通过对陕西省城区老人问卷调查及质性访谈中发现:大部分老人没听说过上门护理,不知道上门护理服务具体是干什么,有的老人表示连互联网都不会。经过调查员解释说明后,部分老人表示不会接收上门护理服务的。根据这些现象分析,陕西省部分地区经济发展相对比较落后,高龄老人由于自身文化程度影响以及接收新鲜事物能力降低(老人对电子设备的接收能力差),大多数老人对“互联网+上门护理服务”了解程度较低,同时由于传统的思想束缚,以及他们有独特的生活习惯,影响了大部分老人对这种新型护理模式的接受度。这在一定程度上阻碍了上门护理的发展。

2、对策

2.1 完善“互联网+上门护理服务”的政策,满足我省高龄老人的养老护理需求

完善的政策支持是保证上门护士健康发展的基础,“互联网+上门护理服务”属于新兴的共享经济医疗服务,其健康发展离不开政府的政策支持、平台和医院的积极努力^[5]。希望我省相关部门尽快结合陕西省的国情与未来发展,制定相关的法律法规,使上门护士的管理有法可依,进而满足我省高龄老人的医疗狐狸需求。

2.2 完善“互联网+上门护理服务”的资源平台,完善相关制度

建议我省政府尽快制定管理制度,加强平台的资质监管,扩大社区卫生服务中心的卫生服务功能。加强行业内部的规范标准,明确界限地方的法律法规,政策、立法和监管模机制。同时要求试点社区结合实际探索开展相关工作,对社区卫生服务中心的医务人员及护理人员进行培训^[6]。严格落实相关制度,规根据陕西省的具体情况,范上门护理的项目内容,制定统一合理且规范的收费标准。加强护士和服务对象的双向的安全,确保有足够能力完成服务项目,真正解决患者困难。

2.3 加大“互联网+上门护理服务”的宣传,提高服务对象的认知

中国居民越来越重视健康保健,医疗压力也不断增大。“互联网+上门护理服务”行业的主要消费对象是需要接受长期护理的人群,尤其是失能和半失能老人。所以要有针对性的采取措施加大宣传,一方面可通过媒体、广告宣传;社区人员在小区推广宣传或入户宣传等;同时还可借助小视频,如抖音 App、快手 App、提高老人对其的了解,加强服务对象的认知。另一方面可采取优惠制度,或融入医保、健康保险等福利政策让利于民,提高受众群体的参与积极性等。

陕西省已老龄化趋势剧增,“互联网+上门护理服务”虽然有一定的需求群体,但在整个模式运行过程中,还存在一些问题需要解决。例如服务费用高、护士数量少、平台管理不规范、医疗风险责任分担等,同时还需进一步优化“互联网+护理服务”平台的功能,在实践中不断总结经验和教训,探索并建立与新疆地区实际情况相适应的“互联网+上门护理服务”。

基金项目:2019年陕西省大学生创新创业训练计划项目(S201911400039);陕西省职业教育1+X证书制度专项研究课题(ZJX02002);西安培华学院校级重点课题(PHKT2019)

参考文献

- [1] 颜永阳,邓俊,孙宏玉.慢性病患者对“互联网+护理服务”认知和需求研究[J].护理管理杂志,2020,20(11):803-808.
- [2] 徐倩,张燕,盛芝仁,等.“网约护士”上门服务真实工作体验的现象学研究[J].中华现代护理杂志,2020,26(31):4317-4322.
- [3] 陈丽娟,程雨虹,孟美芬,等.国内“互联网+护理服务”发展的重难点[J].国际护理学杂志,2020,39(20):3831-3835.
- [4] 刘凤,张丽娟,罗庆华,等.脱细胞异体真皮辅助乳腺癌保留乳头乳晕乳腺全切术中即刻假体重建患者的护理[J].齐鲁护理杂志,2020,26(20):42-45.
- [5] 胡静超,王韬,章雅青.“互联网+护理服务”的态势分析[J].中华护理教育,2020,17(10):956-960.
- [6] 靳剑峰,薛晓艳,张芳,刘雅静,李利.“互联网+居家护理”上门服务平台的构建[J].中国数字医学,2020,15(10):94-97.
- [7] 华小倩,党兆.“互联网+护理”上门服务发展中的问题及对策[J].电脑知识与技术,2020,16(26):233-234+239.