

# 居家养老服务中“网约护士”的应用实践研究

张筱涵 王佳纹 李春燕

(山东协和学院 山东济南 250109)

**摘要:** 本文的研究内容主要是针对居家养老服务中“网约护士”的实际应用进行了系统分析,并提出相应解决对策。本文从四个方面展开,从“网约护士”的概念,“网约护士”的应用现状,以及通过调查研究,我们提出完善相关法规,增加专业护理的护士的能力等措施来解决问题。通过不断地实践以适应社会问题,从而对“网约护士”未来在居家养老服务中作出展望,有良好前景。

**关键词:** 网约护士;居家养老;上门服务

目前,由于社会经济发展,人口老龄化社会问题加剧,我国制定了养护模式改造及人口老龄化的具体政策措施。二零一九年二月,由我国卫生健康委办公室宣布确立的北上广三名试验中再增加了江苏省、浙江省和天津市成为“互联网+护理服务”的试验,其他地区也可结合本地实际情况开展试验工作<sup>[1]</sup>。“社区养老服务”模式在我国许多省份已成为流行趋势。由于刚起步、大众认知度低,实行难度极大。“网约护士”应运而生。

## 1. “网约护士”的概念

“网约护士”的工作模式以“用户线上预约申请”、“护士线下服务”等模式居多,一般的工作过程都是由用户借助网络渠道如移动应用、平台等,对向综合性医疗机构申请的护士进行网上申请预约,护士在接受用户请求后通过用户的预留位置直接到达申请人家里,并为其进行基本的医学护理服务,包括为高龄及失能化老人、行动不便的恢复期患者、终末期患者,以及为母婴等健康人士进行的慢性病信息管理、健康养护、专项护理、健康教育等方面的医护服务<sup>[2]</sup>。根据数据模型的预测,在未来几十年里世界老龄人口( $\geq 60$ 岁)总数将持续增加,到二零五十年前后,老年人口数的占比将由一零年%上升至百分之二十一点零<sup>[3]</sup>,人口数量也将增至 20 亿。伴随着社会老龄化现象的愈演愈烈,再加上人民群众生活水平和生存理念的提升,医疗卫生系统所面临的压力在急速增加,新型养老产业的发展将成为缓解医疗系统压力,增加老年福利的关键因素;同时互联网技术向医学领域的渗透和主管部门逐步开放的护士多点执业政策,为“网约护士”服务的快速发展提供了条件。

## 2. “网约护士”在居家养老服务中的应用现状

目前中国正逐渐形成和完善以居家养老为依托,社会公共服务为依托,组织养老服务为互补的现代老龄化服务网络。国内外已经形成了众多“网约护士”网络平台,旨在开展打针、换药、采血、输液、导尿、吸痰、造口护理、拆线、水化治疗等业务,给家庭老龄化患者带来便捷的医疗服务方式同。由于“网约护士”平台基于互联网,起步较晚,国家并没有相应的法律法规来约束和管理,存在服务质量、平台管理上的诸多问题。

### 2.1 “网约护士”的质量管理问题

“网约护士”质量和管理关乎整个养老产业的走向,所以加强对护士质量的审核和完善管理制度至关重要,但由于“网约护士”是新型的医疗行业,在法律法规上也尚有很多漏洞,从而造成了护士服务质量的参差不齐和护士质量无法提高,其监管层面的问题也是大同小异;再者,当前国家并不是全部放开患者的多点执业,但是通过“网约护士”提供的上门服务仍属于直接私活范畴。这也导致了在医患之间出现医疗争议时,平台与接单护士互相推诿责任,对平台的发展产生不良的影响。

### 2.2 护惠比例失调,护理人员紧缺

护理人员是“网约护士”市场上可以长久发展壮大的中坚力量,护理人员的紧缺正成为限制养老产业进一步普及的重要原因。据我国卫健委数据表明,截至二零一八年底,中国的注册护士数量已经突破了四百一十万人,使得中国平均每一千人所拥有的护士数量超过了二点四九人一日制<sup>[5]</sup>,但仍明显地无法适应中国逐渐增加的国民卫生需要,同时由于医护资源供给不足以及对护理人员时间精力上的巨大压力,使得给老年人提供上门服务的护士数量更是很少。

### 2.3 “网约护士”上门服务有一定风险

由于“网约护士”严重依赖于平台,继滴滴打车、顺风车等网约车平台多次爆发乘车安全事件之后,大众对于“网约”平台产生的戒备心理也是阻碍这一新型养老产业发展的重要因素。同时,在上门服务过程中,维护病人的生命安全也是第一位的,但由于医护人员知识局限,对上门服务工作大都没有统一管理,如果在医护过程中突发了一些情况,由于缺乏恰当的管理方式,有可能会耽误病情发展或造成病人伤亡。国家卫生法会法律事务中心主席王维嘉曾讲过:“网约护士患者的健康经营风险重点关注医护行动本身的执业健康经营风险和护士人员本身的健康经营风险,尽管医护行动出现危机的概率较小,但如果处于医护行动就会有相当的经营风险,而且在外脱离医院的帮助下,这个经营风险更不可忽略。”<sup>[6]</sup>同时,以上门服务作为线下治疗,并不需要病人去诊所而是由护理人员到病人家里,护士自身的安全也不能得到很好的保证。上门服务者除各方面的安全问题以外,服务项目收费也是不小的开支,如“医护到家”APP 中静脉输液服务费为一百八十九元一项,而静脉采血项目价格也在 150~200 元左右。

## 3. “网约护士”现状问题解决措施

### 3.1 建立完善且统一的质量管理系统

首先,一个好的质量管理系统可以实现护理管理水平的快速提升,甚至造就网约护士在行业内的优势地位。所有的护理服务都不能够解决病人所有需要,所以必须找到具备解决方案咨询能力的软件 APP。从 IT 技术角度看网约护士管理信息化,因为每个 IT 公司都处在同一个起跑线上,所以我们认为在挑选管理软件的提供商时需要着重考察如下两个方面:

①行业实施经验:需要充分识别网约护士管理现状、要求及管理侧重点的差异性,制定针对性的解决方案,实现信息化项目的平稳实施及应用。并担任其管理方法的传播者的角色助推企业管理水平提升。

②解决方案、蓝图设计的咨询能力:网约护士管理信息化系统的解决方案针对性关键是咨询顾问在需求调研时能否充分识别行业管理要求及管理问题点,并制定针对性的解决方案。

### 3.2 完善相关法律法规

①明确“互联网+护理服务”的相关责任。试点医院设施单位和第

三方的网络现代信息科技平台之间应签署合作协议,在合作协议中,双方需要确定各方在健康服务、数据安全、隐私保障、护患安全、争议解决等方面的责权利。试点医院单位开展“互联网+护理服务”,也需要与服务对方签约,并在合同中明确告知服务患者的业务内容、业务流程、服务各方违约责任和权益及其可能存在的风险等,双方签署了知情同意书。

②建立“互联网+护理服务”的定价与付费制度。试验地区内应根据供给要求,充分发挥市场的议价机理,并根据本地医疗服务项目定价收费规范,综合考量交通成本、技术成本、护士的劳动技能价格以及劳务价值等因素,研究形成的产品价格和相关支出保障机制。

③加强网络信息化平台的监管。试点医疗机构可独立开展网络信息化平台或者与具有资格的第三方信息化平台形成协同机制。网络信息应用需要符合实施“互联网+护理服务”条件的基础设备设施、信息、业务人员、安全制度等。基本功能应包含服务人身份确认、病史信息收集保存、服务对象位置跟踪、个人隐私与数据安全保障、业务活动全程留痕跟踪、业务量数据分析等。同时禁止买卖、泄漏服务信息。

### 3.3 提高从业人员业务水平

①加强专业知识与基本理论知识掌握。医护人员要提升护理业务素质就一定要了解到所有的知识,而基本理论知识又是实际的基石,只有学会了基本理论知识,才能有丰富自身的基础理论知识储备,使自身显得更加强大,使自身了解更多的基础知识,为自身的实际操作才能提供基本理论保障。②改善服务心态。医护人员除了要提高护理业务水平外,还一定要改进自身的服务态度,以热情地为患者服务,对病人好一些,亲切一点,责任心一些,以确保每一个被医疗服务的患儿都病着来院,健康地出院,使每一个患儿都在医院里享受着护理人员的悉心呵护,并迅速康复。③掌握基本操作。医护人员必须了解的护士专业技能有许多,包括输液技能、按摩技巧、肌肉注射技能、测血压、量体温、基本急救技能等,每一个科都有每一科的特点,一个医护人员要想进一步提高护士业务水平,就一定要了解好几本的所有专业技能和基本知识,才能熟练地且单独的为患者服务。④了解各种医疗设备。医院里有不少医疗设备,具有辅助功能,作为医生的护理人员,如果要进一步提高医护技术,就一定要了解医院里的各种医疗设备,知道怎么用,知道怎么读取数据,知道基本的保养知识,熟悉它们也才能用好它们,让他们把作用发挥到极致。⑤掌握沟通技能。护理人员要想进一步提高护士业务水平,还一定要学会与病人交流的基本方法,如何与病人交流,如何让病人喜欢你工作,如何让病人接受你的帮助,这都需要优秀的交流技巧,只有与他们交流好,能够知道他们的需要,才将给他们提供贴心服务。⑥用心服务病人。护理人员要想进一步提高护士的业务水平,还一定要用心地为患者服务,而不是把患者当家人,但起码一定要把患者当作亲人、朋友那样看待,用心服务好,尽力地为他们排忧解难,为他们缓解痛苦就是护理人员的最大职责。

### 3.4 解决护理人员不足

最后,为解决护理人员紧缺的实际问题,最关键的是学校增加了护理专业的招生规模,并加强了对护理专业在校生的培训力量,为医院管理干部培训更多的后备力量;也建议管理机关放开了医师的多点执业,以增加部分医护人员;同时也要求社会大众能够转变过去对护士的偏见,因为护士在当今社会中的地位并不高,而且很

多人潜意识里都觉得护士只是打杂的,甚至有些大夫也有这个偏见,使得不少护士都选择了改行;根据统计,在所有已辞职护士中,百分之四十八点八的人辞职原因都是待遇低下,因此提高护士待遇也非常关键。

### 4.“网约护士”在居家养老服务发展前景

医疗中有着“三分治疗,七分护理”的基本理论,但是在医药卫生事业日益发达的今天,护理人员的数量还远远无法适应广大民众的保健护理服务需要,截至二零一八年底,我国六十周岁以上的老年人口大概二点五亿多,占全国人口比例的百分之十七点九,所需的护理人员更是差额巨大。在平时护理过程中,不少病人都有过这样烦恼:在由医生护理并完成出诊后,或于在家疗养的时候里,出现了一些专门的护理问题需要医生咨询却又无法找到护理人员,尤其是对于那些行动不便且离住院较远的病人来说。在过去的很多年里,由于国家特殊的人口政策直接造成了“4-2-1”和“4-2-2”家属的大批诞生,这种家属的成员不但要为老人供给日常生活经费,而且也要承担起日常生活照顾业务的成本费用,孩子们常常会遭遇老龄化社会问题造成的沉重负担,而“网约医师”的出现刚好能够缓解这个社会问题;同时蓬勃发展的网络也为“网约医师”提出了强大的技术支持。“网约医生护士”上门服务在竞争激励、新兴产业迭出的今天开辟出了全新的养老产业道路,不但能够给老人创造就医业务的便捷,而且也进一步降低了家庭医疗的负担。

综上所述,“网约护士”作为新兴产业,由于网络和医学领域的进一步扩展,它也在进一步发展壮大。“网约医师”的诞生也使更多老人的医疗需求得以解决,让居家养老的看护变得更加有效和严格,符合国家倡导的以“居家养老为基本”的政策方针。然而任何事物都具有二面性,在它为我们生活提供便利的时候,也会伴随着某些社会问题的产生,只有通过努力克服所存在的困难,不停探索,才能让“网约护士”在不久的将来真正普及开来。

### 参考文献:

- [1] 国务院办公厅. 国务院办公厅关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见 [EB/OL]. 2018-04-28. [http://www.gov.cn/zhengce/content/2018-04/28/content\\_5286645.htm](http://www.gov.cn/zhengce/content/2018-04/28/content_5286645.htm).
  - [2] 姜茂敏,高凯,郭佩佩等. 网约护士服务满意度评价指标体系的构建[J]. 护理学杂志, 2020, 35(2):65.
  - [3] 房芬. 国际养老服务的发展及启示[J]. 经济研究导刊, 2019 (4): 57.
  - [4] 卫健委: 截至 2018 年底全国注册护士总数超 400 万 [EB/OL]. <http://www.chinanews.com/gn/2019/09-06/8949137.shtml>.
  - [5] 互联网+护理服务试点方案发布网约护士类 App 引关注 [EB/OL]. <http://www.chinanews.com/gn/2019/02-22/8761800.shtml>.
- [基金项目] 本文为国家级大学生创新创业项目“济南市“网约护士”系统运行成效与问题调查研究(202113324291)”阶段性成果。
- [作者简介] 张筱涵,女,山东协和学院大三学生。  
王佳纹,女,山东协和学院大三学生。  
李春燕(1973-),女,山东聊城人,硕士研究生,山东协和学院教师,副教授,主要从事英语教学及学生双创培育研究。