

疫情环境下济南市居民对“网约护士”的认知度调查与研究

张筱涵 杨立 李春燕

(山东协和学院 山东济南 250109)

摘要:在疫情化的今天,“网约护士”这一概念逐渐走进大众视野。“网约护士”服务已经覆盖了山东的部分城市。通过网上问卷以及实际走访的形式,对济南的“网约护士”的发展情况以及居民对其的看法做了充分了解。济南目前“网约护士”的发展体系尚不完善,专业度不够。但民众抱有很大期望。我们通过提出政府干预,政策扶助,试点完善,民众普及等措施来逐步完善济南的“网约护士”体系,为山东及我国的医护行业发展添砖加瓦。

关键词:“网约护士”;互联网+护理;疫情环境

所谓“网约护士”患者们需从医院自身服务条件情况出发,在通过运用的各类线上就医途径和提早门诊预约方式后,在家便可直接享用医院由专科护士团队提供的各项相应健康护理的服务。中国目前仍处于医护资源紧张的状况之下,随着互联网的不断发展,互联网+护理的新思路应运而生。2019年2月,国家卫生健康委员会发布《互联网+护理服务试点工作方案》,在六省市展开试点工作,“网约护士”获正式认可。济南市也在持续对“网约护士”进行新的测验,金牌护士APP便是众多代表,其服务已覆盖山东省多个城市。对此我们进行了济南市市民对“网约护士”的认知度调查。

1. 济南市居民对“网约护士”认知度调查

1.1 调查目的

为了更加了解“网约护士”在济南市居民心中的接受度,以及居民们对“网约护士”认知程度,从中发现现存问题,并针对存在的问题提出合理的解决方案和措施,由此来推动互联网+护理在济南市的推动及大众化,为其将来的稳健发展做好铺垫。

1.2 调查内容

主要调查内容为:1.济南市城乡居民对“网约护士”有怎样的基本认知;2.济南市城乡居民是通过怎样的方式知道或了解“网约护士”;3.济南市城乡居民对“网约护士”最关心的问题是什么;4.济南市城乡居民对“网约护士”的发展是否期待。

1.3 调查方式

采用现场问卷入户调查摸底与线下实际入户走访问卷相结合问卷的问卷调查方式,在整个社会平台上累计发放出了将近300份现场问卷,有一定价值意义的调查问卷回收率达92%,最终的显结果由统计图来显示。在这期间还实际走访了有老人的家庭,了解到老人自己以及家人对“网约护士”的看法。

2. 济南市居民对“网约护士”认知度调查结果分析

2.1 “网约护士”的公共了解度不够

当前济南市在“网约护士”的发展道路上仅处于初步查究的阶段,官方组织的宣传扶持力度较小,开设网约服务的定点机构相对较少,“网约护士”的完整服务体系尚未形成。在问到是否听说过“网约护士”的问题上,结果只有16.03%的市民明确听说过;只有接近19.53%的群众表明有点了解;50.73%的群众从没听说过,但想了解。并且,患者中仅有16.33%了解“网约护士”的基本消息。对于人们主要通过怎样的形式了解“网约护士”,其中最多的为互联网,有52.48%的人们选择。由此可见,互联网的发展使得居民们能够更加便捷的了解和学习到新的事物。

2.2 居民对“网约护士”需求度不高

决定“网约护士”是否能继续存在和发展的重要因素是居民对“网约护士”的需求度。调查表明,只有36.15%的居民没有任何身

体问题,剩余居民都拥有疾病或健康问题的困扰,其中最关键的健康问题为心脑血管疾病和糖尿病。实行相关护理操作时,69.10%群众表示同意使用“网约护士”的护理服务。针对各种特殊群众,“网约护士”与固有医院护理服务相比具有更简易迅捷的特点。“网约护士”不止极大地缩短了来回医院的时间,由此提供更多更早的挽救病人生命的时机,使家属照顾患者的负担减轻,因此,“网约护士”在居民的所需度不断提高,同时具有远大的发展前景。

2.3 “网约护士”的安全度备受关注

根据问卷调查显示,有近46.94%的居民关心“网约护士”的安全方面,是居民最关心的问题。安全问题不仅仅针对患者的医疗安全,还包含了护士的人身安全。首先,护士到患者家中实施医疗护理服务,本身就存在着一定风险,由于家中没有专业护理仪器,如若出现危险情况是否能够及时处理。针对此情况,国家卫健委已作出明示,并不是所有医疗服务都可以在家进行,具有专业性的医疗服务依旧鼓励大家入院治疗。其次,关于护士人身安全如何保障的问题卫健委也回复到,护士不是一个人去进行服务,必须要与“网约护士”平台进行合作,由此一来,护士的个人安全也能够得到保障。

2.4 “网约护士”备受期待

随着科技进步,居民越来越能感受到大数据理念与互联网技术正不断地渗透到了医疗服务中,也对未来智能医疗服务发展更为期待和相信。在我们进行走访宣传时,很多人对“网约护士”表示好奇且期待,最后的统计图也显示,62.60%的居民相信“网约护士”的未来发展趋势必会越来越越好。“网约护士”包括了很多护理服务项目,其中上门输液、伤口处理、康复护理及老年病人护理这几项是居民最关心的“网约护士”项目。总体来说,居民对“网约护士”的期待值高,护士上门服务的发展前景是光明的。

3. 济南市“网约护士”未来发展相关建议

3.1 宣传相关信息,增加居民信心

“网约护士”现阶段刚起步,发展还不够成熟,目前还没有被居民广泛熟知。首先要通过宣传让居民认识“网约护士”是怎样运行的,再通过宣传内容和方式让群众相信智能养老,“网约护士”的可行性,增加居民对“网约护士”的信心并支持这个项目的运行。

3.1.1 利用互联网,进行线上宣传

随着时代的进步,互联网已经渗透进了护理行业,帮助人民享受到更多更好优质服务。可以通过新媒体树立正面的舆论导向,例如通过互联网、公益广告等途径,加大“网约护士”宣传,这样既能增加居民对“网约护士”的了解,也有利于增强护士的职业认同感,增加公众认知,提高项目的知名度。

3.1.2 结合社区,进行线下宣传

在互联网时代的时代背景下,仍然有些人会由于缺少时间去了解最新科技信息或者由于不熟悉现代设备而错过现代医疗带来的便利。社区往往与居民的生活息息相关,能够深入居民生活。可以与社区合作,进行健康养老,智慧养老宣讲活动和社区义诊活动咨询,在和居民交谈过程中拉近彼此距离,更好更直接地和居民宣传“网约护士”内容。

3.2 提高护士专业素养,满足居民需求

越来越多的市民选择上门护理,对“网约护士”的需求大,但同时由于在我国目前互联网医疗加家庭护理医疗服务市场尚还处于一个初步的发展的阶段,当下就存在面临着以下诸多瓶颈问题都需要研究解决,主要出现的问题困境包括有安全保障风险界定不明确、配套的制度建设未完善、上门护理服务价格过高,大型医疗器械不方便携带等问题。培养专业的护士队伍能够解决居民的一些问题,提升服务质量。

3.2.1 配备智能设备,培养现代人才

建立专业化的服务队伍,需要对平台护士进行培训和考核。同时配备好现代专业设备,进行智慧医疗。并且在培训中要加强培训护士的计算机能力和紧急情况应变能力,更好地培养新生代的专业护士。当平台护士在遭遇突发情况时,保证能够在互联网上获得远程医疗指导,以此及时确保患者的安全。

3.2.2 提高专业素养,注意有效沟通

与这些重症患者亲人之间进行沟通了解及医患交流一直都是需要每个科室护理人员重视的事情都必须都要其掌握着一定程度的语言交流及技巧,护士们平时在提供门诊与护理医疗服务等过程中就必须时刻要时刻密切的关注涉及到重症患者亲属健康生活的相关各种心理需求,对那些危重急症患者都要适时进行开展相关健康宣教讲座与交流互动,让到这些危重患者亲人及时了解更好地去全面地了解并保护他们自己以及家属自己的医疗安全以及健康;护理治疗工作在结束近一周疗程后,要注意及时的积极的沟通和采集护理患双方医生反馈的临床治疗方案意见,可及时通过在平台可上进行与护患护医生进行双向的沟通及评价,进行有效交流。良好的和谐友善的医生护患家属之间医患沟通互动方式可以积极有效地大大的地消除缓解了患者病人家属中的过度焦虑或悲观的负面矛盾情绪,让医生家属患者之间更为友好积极而愉快有序地进行与配合的医院疾病治疗康复过程交流和家庭医疗生活护理,避免了产生了护患矛盾,有助于临床医生全面提升自己对广大患者满意度,建立更加良性的和谐与友好融洽的医院护患关系。

3.3 发现风险隐患,保障护理安全

经过调查研究,发现济南城乡居民对“网约护士”的安全性问题更为重视。工程师在设计软件时,应更加重视用户安全问题,加快软件开发。我们还应积极与政府和企业取得共识和合作,争取大型医疗器械的使用权,加强完善监管机制,完善好配套制度。

3.3.1 进行软件开发,保护用户安全

居民朋友平时在移动网上注册使用各种社交软件时很可能会突然出现诸如担心自己手机隐私数据容易遭受泄露等类似的手机各种小问题,为了进一步充分有效保护广大手机用户手机数据安全,在考虑开发移动交友类软件时,还将建议用户应尝试逐步的加入一些诸如人脸面部表情识别系统等功能、手机定位系统及定位追踪等系统功能等特色功能。“网约护士”如果平台不能保证护士可以和平台其他的患者可以近距离有效地相互交流,在这个平台软件开发上将难以顺利进行各种医患的交易,更有可能很有可能就容易出现一些恶性医疗纠纷,在这个平台软件的开发过程中除了需要用另外开发出一个手机的定位功能和追踪系统、配备出一个工作环境记录仪,平台设计上还规定必须要可以做到同时能为平台的每位护士家属和任何一位的患者可以同时的购买双方保险,让居民安心

使用“网约护士”。

3.3.2 加强监管机制,完善服务体系

“网约护士”的发展前景相当良好,但也要注意做好监管,防止因为“网约护士”因市场而不受控制。首先应该根据客户市场需求来制定选择好护理服务的项目数量和其对应市场的相对价格,然后还要建立与健全医疗相关服务部门联动的事后监管追溯机制,同时要在医院后台定期做好安全医疗行为检测,让医疗服务实施过程处处有检查痕迹,保障医疗用户就医安全,才能更好促进我国“网约护士”的护理健康服务产业模式创新的发展。

3.4 国家适当干预,维持居民期望

济南市城乡居民对“网约护士”的态度经走访调查发现,大多数居民对其期望值较高。但由于“网约护士”作为新生互联网产业,存在诸多问题,还需国家进行干预和规范。

3.4.1 强化政府导向,完善法律政策

面对“网约护士”的日益蓬勃发展,其巨大潜力也在凸显出来,这就体现了政府导向和法律法规政策制定的重要性。目前我国“网约护士”还处于初步发展时期,由此导致了“网约护士”平台依然有许多不合理的现象发生,比方说从业护士资格认证不严谨、卫生方面不能做到无菌操作、服务价格不合理等。面对这种情况的发生,政府更加要加快法律法规的颁布和完善,对相关人员进行法律上的约束,为“网约护士”未来发展做好法律上的保障。

3.4.2 扩大试点范围,整合各地资源

目前,互联网+护理的试点范围仅在各大省会或一二线城市,这就导致“网约护士”在我国应用并不广泛。因此,这就要求政府适当的扩大“网约护士”试点范围,提高三四线城市的试点率,做到总体布局。由此可整合各地医疗资源,提高“网约护士”平台服务能力,更加努力实现“网约护士”走入千家万户。互联网+护理有利于打破时间和空间限制,使各地资源得到整合共享,各地资源形成医疗网络,真正做到家庭护理。要大力发展居家养老服务,实现市民在家看病的愿望。

结语:

总而言之,“网约护士”的需求在济南市居民心中认可度很高,认知度相对较低,大多数居民对“网约护士”在济南的将来发展期望很大。“网约护士”服务尚处于初步发展阶段,它的出现对便利居民居家医疗有着重大作用,但也出现了许多不合理现象发生。这就更加要求政府对其进行干预和指导,与相关部门互相配合,尽快完善法律法规,尽早实现“网约护士”规范化,为“网约护士”在我国发展打好基石。

参考文献:

- [1] 李霞.“网约护士”在居家养老服务中存在的问题与对策[J].长沙民政职业技术学院学报,2019,26(2):10-13.
 - [2] 黄跃师,袁长蓉,宋晓萍,等.“互联网+护理服务”的发展现状[J].护理研究,2020,34(8):1388-1393.
 - [3] 钟远珊,段文海.“网约护士”的现实困境及法律探讨[J].现代医院,2020,20(1):11-14.
 - [4] 张迎庆.临床护理工作中护患沟通现状及优化策略[J].智慧健康,2020,6(28):99-100,103.
- [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。

杨立,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,讲师,主要从事英语教学及教师发展研究。