

基于互联网+整合照护服务模式实施效果评价

古怡玲

(深圳市罗湖医院集团 518000)

摘要：本文致力于对基于互联网+的整合照护服务模式实施效果进行全方位评价。文中对该服务模式进行了概述，揭示其在综合医疗、护理和康复等服务上的整合特性以及利用互联网技术的创新应用。接着基于四个核心评价指标：服务覆盖率与可接近性、服务质量与用户满意度、运营效率与成本控制以及技术创新与系统稳定性，阐释了对该模式实施效果的综合评价体系。进一步地，分析了实施效果所面临的挑战，提出相应的发展对策。

关键词：互联网+；整合；照护服务模式；实施效果；评价

引言

随着国内人口结构的变化和医疗需求的增长，传统的照护服务模式逐渐显露出不足。基于互联网+的整合照护具有重构服务方式、提高服务效率和质量的潜力。通过智能信息技术、大数据分析等手段，此模式在提升老年人群的健康管理和生活质量方面展现出积极前景。然而，在广泛推广过程中，如何评估并优化这一新兴服务模式依然是一个需要深入探讨的话题。本文通过构建评价指标体系和对应的分析机制，为评估实施效果提供参考框架，并对长远发展与持续改进提出可行建议。

一、互联网+整合照护服务模式实施效果的评价指标

(一) 服务覆盖率与可接近性

服务覆盖率与可接近性不仅反映了服务网络的广度和深度，也映射出服务是否真正做到了高效普惠。服务覆盖率关注服务能够触达的老年人口比例，期望通过数据化管理，实现区域内每一位需要服务的老年人都能被包括在内，无论是城市繁华地带还是偏远乡村。覆盖率的提升意味着更多老年人得以享受到贴心的照护服务，充分体现了互联网整合模式的规模效应。有效的互联网+整合照护服务平台应能保证用户随时随地通过各种终端轻松访问所需服务，减少复杂的线下程序和不必要的等候时间^[1]。

(二) 服务质量与用户满意度

服务质量的精准把控直接关联着服务体验的高低，进而影响到老年用户的生活品质。质量维度涵盖了服务的及时性、准确性、专业性和连续性，即服务需及时响应用户的请求，准确理解并满足用户特定的需求，由专业人员提供并保持连续性照护以形成闭环的医养结合。用户满意度则作为评判标准的直接输出，反映了用户对整合照护服务接触点的感知和情感评价。用户通过平台获取医疗咨询、预约康复服务等体验的全部过程，必须要简洁直接、省时无忧，这才能转化为用户内心的认可和满意，进一步成为自然口碑的推手。考量用户满意度时，细腻的情感层面不容忽视。

(三) 运营效率与成本控制

运营效率体现在服务响应的迅速性、处理事务的灵活性以及资源配置的合理性。通过信息技术的优化，营造无缝链接的服务网络，确保使用者能够在最短时间内获得所需的医疗、康复等支持。高效的运营系统能够准确预测和洞察用户需求，防止资源浪费，并通过自动化流程减少人力投入，从而发挥最大的运营杠杆效应。成本不仅指直接的财务开支，如人员工资、设备折旧和日常维护费，更包括间接成本，如客户流失引发的损失和品牌声誉的影响。互联网+模式下，规模经济的逻辑尤为显著，意味着随着用户基数增加，单位服务成本有望持续降低。然而，随着服务用户群的膨胀，对于维持一致性高标准服务的挑战也会上升，这需要通过精准的运营策略和成本控制机制来平衡。

(四) 技术创新与系统稳定性

互联网+照护服务以其创新的技术应用，如人工智能、大数据分析、云计算等，为老年人提供更为精准、便捷的服务，同时也为管理者提供决策支持，提高资源配置的科学性。稳固的系统平台是互联网+服务可信赖性的基础，确保所有数据的安全处理与存储，及服务的不间断运营。系统故障或者数据丢失将会直接影响用户体验，甚至可能威胁到老年用户的生活安全^[2]。重新审视技术架构，以预防潜在缺陷，建立紧急响应机制，并通过持续的技术更新和维护，可以保证服务的持续性和稳定性，从而获取用户的长期信任。

二、实施效果分析与发展对策

(一) 数据驱动的质量与绩效分析

数据不仅仅是数字的堆砌，更是分析过程中的生命线。提供实时反馈机制的同时，它也能够透视服务流程中潜在的非效率环节和可能的改进点。这种分析方法通过挖掘和处理大量用户行为数据、服务响应时间、治疗效果等关键指标，依托高级统计模型与机器学习算法，使得质量管理变得更加精准，能够有针对性地制定改善措施，并预测未来服务趋势。此外，绩效

分析借助于数据驱动,能够反映各项服务对于用户健康状况的实际影响,以及平台运营的经济性。分析结果可以帮助决策者了解资源是否得到了合理的分配,服务流程是否达到了设计标准,员工绩效是否满足要求,诊断并解决实施过程中的短板。结合用户反馈和满意度调查,数据分析还能协助挖掘用户的深层需求,对服务内容进行创新和升级,使其更具个性化和前瞻性。质量与绩效分析通过数据呈现全景式视角,它要求照护机构建立系统的数据收集和分析流程,保障数据的质量和和分析结果的有效性。

(二) 平台稳定性与信息安全评估

当照护服务依赖于网络平台时,任何时延或故障都可能导致服务中断,严重时还会危及用户的健康甚至生命安全。因此,评估时应关注系统架构、负载平衡、数据处理速度及紧急事件响应机制等因素,以确保在各种情况下平台均能稳健运行。信息安全评估则涉及个人隐私保护和数据安全两大方面。在个人信息日益受到重视的今天,互联网+照护服务平台必须确保用户数据的保密性、完整性和可用性。这要求平台拥有严格的数据访问控制机制、高强度的信息加密程序以及有效的入侵检测和防御系统。监管数据流动,采取多层安全防护措施,并定期进行威胁分析和安全演练,是保障信息安全的重要环节。同时,随着立法的发展和技术的进步,信息安全标准和规范也在不断更新,服务平台需围绕最新的法律法规进行自我审查与升级,保持合规性。综合平台稳定性与信息安全评估的结果,寻找存在的薄弱环节并制定针对性的改进对策至关重要^[4]。

(三) 成本效益分析与资源配置优化

成本效益分析的核心在于衡量投入产出比,即对所投入资源(包含资金、人力、物资)与服务实施后带来的经济和社会价值之间的关系进行深入剖析。成本效益分析要求精确记录与审查各项支出,将其与服务成果一例如用户健康改善指标、满意度提升、再入院率下降等一直关联起来,评估每一项投入是否产生了预期的价值或超额的回报。同时,它也牵涉到未来预测,基于现有数据分析趋势,为长期战略定位做出合理预算和规划。资源配置优化则更侧重于“最优用途”。在限定资源条件下,如何通过智能化工具与方法,比如机器学习与大数据分析,精确匹配用户需求和供给,以实现老年人口不断增加与照护服务供给之间的最佳平衡点,是优化过程中的关键挑战^[5]。

(四) 长期发展规划与持续改进机制设立

长期发展规划需要植根于深刻的市场洞察和对未来社会变迁的敏锐预见力,在确保相应的服务质量与效率的同时,展现出对公共健康责任的承担和对科技潮流的把握。规划应鲜明地反映组织的使命和愿景,考虑到人口老龄化的趋势,技术发展的轨迹,以及政策、经济环境的波动,制定富有弹性和适应性的长期战略。在确立长期发展规划的同时,无可避免地涉及到持续改进机制的构建。此外,倾听用户反馈、持续收集前线护理人员经验、分析服务过程中的数据成为改进机制中不可或缺的部分,因为这些信息是寻找问题、发掘改善机会和测试解决方案的重要来源。确立长期发展规划与持续改进机制还需要注重培育组织内部的学习文化和创新精神,倡导跨部门、多层次的协作与沟通,设计和实施各类培训计划和职业发展路径,以激励员工积极参与到服务改进和创新中来。

结语

可见基于互联网+的整合照护服务模式通过提高服务质量和运营效率、拓宽服务覆盖和加强数据驱动的决策支持,有效促进了健康照护服务的优化。同时,通过平台稳定性与信息安全的精准评估,以及成本效益分析与资源优化配置的实施,保证了服务的持续性和可靠性。确定长期发展规划与持续改进机制的设立对于稳固和扩展该服务模式至关重要。未来将继续探索和完善互联网+整合照护服务,以满足日益增长的健康照护需求,并实现社会医疗资源的最大化效益。

参考文献:

- [1]陈亚敏,陈佳,周胜娥等.“互联网+护工”平台体系构建与实践探索[J].医院管理论坛,2023,40(07):93-96+69.
- [2]艾景涵,孙玉娇,周伶俐.“互联网+居家延续照护服务”的实践运营及效果分析[J].农垦医学,2023,45(03):234-238.
- [3]李炼,丁向,邓佳等.由护士主导的“互联网+医护整合照护”服务模式实践探索[J].现代医院,2022,22(08):1257-1259.
- [4]樊天玉.“互联网+”在农村失能老人长期照护中的应用[J].智能计算机与应用,2020,10(09):217-218.
- [5]臧戈蕊.浅谈老年照护服务供给的整合模式[J].中西医结合心血管病电子杂志,2020,8(11):14.

项目级别:2021年罗湖区第二批软科学研究计划项目

审批部门:罗湖科技创新局

课题编号:LX20210608

课题名称:基于互联网+整合照护服务模式实施效果评价