

“网约护士”推广还需迈过几道关?

“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,国家卫生健康委率先在北京、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,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、上门服务费等费用。“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3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“专署护理”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的责任边界尚未厘清。”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,确保服务质量安全。

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“新华视点”记者

董小红 黄筱 帅才

特朗普的“解放日”美国衰退“倒计时”?

美国总统特朗普拟于4月2日起对贸易伙伴征收“对等关税”,声称这一天是美国的“解放日”。经济学家和投资者警告,包括“对等关税”在内的新一轮关税措施可能成为美国新一轮经济衰退的导火线。

股市下跌,衰退概率升

对特朗普关税战和美国经济前景的担忧氛围下,纽约股市标准普尔500种股票指数和纳斯达克综合指数双双创下两年多来最差季度表现。

纳指今年一季度累计下跌10.4%,为2022年二季度以来最大单季跌幅;标普500指数一季度累计跌幅为4.6%,为2022年三季度以来表现最差的一个季度。

穆迪分析公司首席经济学家马克·赞迪3月31日接受美国广播公司采访时说,特朗普明确表示无意撤回所宣布本周实施的系列关税,令投资者紧张。“这是助推经济衰退”,显然不利于企业,不利于利润,不利于股价。

赞迪3月30日在社交媒体说,美国在今年某个时候开始衰退的可能性为40%,高于他在今年年初时预测的15%。上周公布的经济数据“令人不安,包括消费者信心下滑、消费者支出下降以及高通胀持续”。

“贸易战加剧、政府效率部裁员,是这一切的背后原因。”赞迪写道,特朗普上周宣布对进口汽车加征25%的关税以及即将来临的“对等关税”势必“让情况变得更糟”。

同在3月30日,高盛集团发布报告说,随着美国政府关税政策冲击全球经济和金融市场,未来12个月美国经济出现衰退的概率升至35%,高于此前预期的20%。

高盛预计,2025年美国经济增速将从此前预测的2.0%降至1.5%,且美联储降息次数将多于此前预期。

商界忧心,消费者也不安

特朗普3月26日签署公告,宣布对进口汽车加征25%关税,自4月3日起执行。他此前宣布对进口钢铁和铝产品征收25%关税,并计划4月2日起征收“对等关税”。高盛预测,今年美国平均关税税率将升高15个百分点,比此前预期高5个百分点。

经济学家担心,特朗普的关税政策将不可避免地推高美国通货膨胀并损害消费者信心。高盛3月30日预计,到今年年底,美国核心个人消费支出价格指数同比涨幅将达3.5%,显著高于此前预测的2.8%和美联储2%的目标。

美国联信银行首席经济学家比尔·亚当斯提供给《新闻周刊》发布的一份声明说:“如果(特朗普)按照承诺在4月2日提高关税,通胀将在未来几个月加速。”

经济学家普遍认为,尽管进口商可以通过涨价把部分关税负担转嫁给消费者,但那样可能吓退消费者,继而损及企业竞争力。如果生意变差,企业可能冻结或减少投资,继而殃及经济增长。

与此同时,消费者为应对可能的物价上涨,会更不愿打开钱包,进而导致消费不振。另外,特朗普一些即将推出的关税,加征幅度和持续时间等存在不确定性,也会助长经济衰退。

世界大型企业联合会一项调查显示,美国3月消费者信心指数已跌至2021年以来新低。

美利坚大学经济学家卡拉·雷诺兹接受美国广播公司采访时说:“如果商界和消费者都开始担心并削减开支,就会把美国推向衰退。”

新华社记者胡若愚 刘亚南