



2021年,我国失能、半失能和失智老人总数为4500万,其中90%处于居家照护状态,需要各种专业医疗护理。对这部分人,2019年,国家卫健委就开始推动“互联网+护理服务”,即“网约护士”政策。

一些医院开始逐步尝试,将小规模线下预约,仅针对出院病人的上门护理服务,逐步转为线上预约,面向所有公众。



## 失能失智老人90%处于居家照护状态 网约护士:被迫切需要,咋火不起来?

### 从上门服务到网约护士

2月底父亲出院时,家住北京房山区的袁梅愁坏了,不知道以后怎么送父亲去医院。她父亲今年82岁,年轻时颈椎和腰椎不好,年龄大了,右半边身体肌肉慢慢萎缩,到去年10月,发展到生活不能自理。

袁梅记得,父亲刚瘫痪时,有时出现身体状况,只能叫120,这种情况医护人员有担架。有时排不到120,只能借用邻居家的面包车,把老人裹进睡袋,平躺着由几个人抬进去。

去了医院,通常是挂急诊,临时做核酸,得再等两小时,遇上邻居急着用车时,不光袁梅和弟弟得出动,弟弟的儿子也得请假,先把老爷子送进医院,再赶紧给人把车送回去,等于4个人的一天,都耗在来回去医院上了。袁梅庆幸,还好老人住底楼,不用上下楼梯。

送医的困难在老人病情恶化后变得尤其突出。今年春节前后,老人失去咀嚼功能,连水都无法自主吞下。去了医院,医生说,只能插胃管维持营养了。老人在医院住近一个月,2月底出院,根据医嘱,每个月得回医院换一次胃管。想到送医的麻烦,袁梅这才开始想,怎么办。

袁梅一打听,燕化医院可以提供护士上门服务,也就是俗称的“网约护士”。袁梅去医院咨询后,第一次给她父亲约上护士是在今年3月底,上门的护士是根据患者情况及需求,系统随机派的,穿全套防护服和手套,提着一个小小的护理箱就上门了。

胃管是袁梅早在医院就给父亲开好的,护士上门后,先跟老人唠了会儿嗑,就直接换了,“跟在医院差不多,半小时就完事了”,袁梅说。不同的是,护士还额外提醒,老人身上起皮,得抹点护肤品,擦身子也不要忘了腋窝,都是些平时容易忽略的小细节。

感觉这护士不错,袁梅后来干脆指定她上门。袁梅算了笔账,护士上门一次200元,虽然全自费,不能报销,但比起叫120,搭上3个人误工,还是划算得多,更关键的是,“我父亲也少受点罪,所以还是上门服务合适,全方位都合适。”

袁梅对燕化医院的网约护士不了解,但实际上,燕化医院的护士上门服务从2016年3月就启动了。在燕化医院推出护士上门服务3年后,2019年2月,国家卫健委发布了《关于开展“互联网+护理服务”试点工作通知》(以下简称《通知》),希望推动医疗机构里的护士,为相关人群提供上门护理服务,当年还确定了北京、上海、江苏等6个直辖市或省为试点地区。

### 从出院病人开始的尝试

首都医科大学附属世纪坛医院(以下简称世纪坛医院)也是通过互联网开通护士上门服务的医院之一。世纪坛医院护理部主任刘俐惠2018年就想推动这项服务了,她说自己当年申请了一个北京市的课题,想做肿瘤患者出院后的延续护理,结果发现存在的问题很多,如项目的设定、费用的收取、政策的支持等。

2019年卫健委的相关通知发出后,刘俐惠就一直琢磨这事儿。2020年10月,她在医院组织了11名骨干护士,为不同病人提供出院后的上门服务。

2021年5月12日,世纪坛医院与第三方互联网平台签约,正式向公众开放服务。世纪坛医院现在提供的服务包含三个部分,一是针对居家养老的老人,二是针对在家的病人,三是母婴人群。

目前,世纪坛医院对护士上门服务的价格定在150元至400元之间。刘俐惠说,正式开放服务后,报名参加项目的护士如今已超过200名,但其中只有100来人真正接单服务过,原因在于,护士只能利用业余时间接单,并且有的单路途还非常遥远。刘俐惠

记得,他们在平台接到过密云的单,离护士住地有30多公里,需要自己开车往返。对这样的单子,刘俐惠说,护士根本赚不到钱,但也只能跑一趟,“护士不跑,患者就得跑。”

刘俐惠更担心的是风险,“比如护理伤口,最难的是糖尿病足和一些癌性伤口,这个不是单纯去换两回药就能解决,它需要全身支持,维持血糖营养平稳,再加上换药,才能达到预期效果,这样的病人我们根据具体情况邀请医生参与,甚至严重的还要联动医院将患者往回(医院)转。”

### 医院的风险和收益

网约护士依托于医院,但实际上,真正参与到这一项目的医院却不多,由此带来的护士资源不足,也导致网约护士在民众当中的知晓率很低。

林海(化名)是国内某第三方网约护士平台高管,他分析公立医院不愿开放网约护士服务的原因是,一方面,按照政策,派出护士的医疗机构需要为护理行为最终担责;另一方面,医院几乎无法从中盈利。医疗机构作为“供给侧”,他们的参与积极性并没有被真正调动起来。

除了医院,刘俐惠注意到,护士的报名积极性同样不高,“一个是钱并不多,第二个我们特累,又倒班,谁不想回家休息?”尤其今年,因为疫情,她说自己和16个护士已经在外地支援2个多月了。

林海知道,市场的需求其

实很旺盛。但国家出台政策3年多,并没有出现一些人曾预料的火爆场面。

刘俐惠分析,即便知晓,中老年患者也未必愿意下单,“第一他不会操作;第二他上医院看病,可能就花个100多,网上一单,好几百就出去了。”

刘俐惠强调费用是因为,目前为止,网约护士服务依然是自费项目,“虽然方便了患者,但要有经济基础,并不是所有人都能接受。”当然,对卧病在床的老人来说,从经济角度,护士上门,仍比由于子女请假打120来回医院划算得多。

针对世纪坛医院已经提供的三种服务,刘俐惠希望对居家老人和患者的服务费用能纳入医保,只保留相对高端的母婴服务作为自费项目。但林海对此持保留意见,在他看来,叠

加疫情因素后,医保已经相当紧张,另外,医保一般会统一限价,可能造成服务质量参差不齐。林海更希望发育出成熟的市场来降低单价,他举了个例子,“如果北京一天只有10单,护士跑一单,路上就要花两小时,算不算时间成本、交通成本?如果一天1000单,能就近叫护士,成本是不是能降下来?”

在林海看来,目前中国的老龄化程度和居家养老模式,实际已经对网约护士产生了很大的刚需,但由于多种因素,目前仍然是一个尚在发育初期的市场。甚至普通民众对上门护理的价值认知都有待提升,“现在很多人(对失能失智后卧床在家的病人)的期望是尿不沾身,能吃能喝,不知道还可以通过护理变得更好。”

(老年日报)