

# “网约护士”推广还需迈过几道关？

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”?

## 全国有3000余个医疗机构开展网约护理项目

2019年,国家卫健委率先在北京、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。



四川省妇幼保健院护士正在提供上门护理服务。(新华社)

## 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。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。

——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:“一单转手了三个护士,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”

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。

“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”质量安全管理规范。

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”。

(据新华社)

# 盒马16.9元一片面包被指“刺客”

## 客服回应:定价合理,觉得不好吃可以不买

近日,盒马16.9元一片的欧坦得酵醒系列切片欧包在社交平台引发热议,有网友发帖称其为“面包刺客”。

4月1日,盒马客服回应称商品都是合理定价,个人口味并不能代表所有人的口味,如果觉得不好吃下次可以不买。

## 16.9元一片,是啥样的面包?

近日在社交平台上,一位网友发文称自己出于好奇买了一片盒马的欧坦得酵醒系列切片欧包,价格为16.9元。其称“味道还行,面包比较柔软。”

记者注意到,这款面包有蓝莓杏子和朗姆提子核桃2种口味,分别标价16.9元/袋和12.9元/袋,一袋一片,重120克。和普通面包不同的是,该面包贴上了“含酸面团”的标签,包装袋上印有“比利时进口酸面

团,48小时慢发酵”。

盒马官方在线上购物平台对“含酸面团”这一标签进行了具体解释,酸面团是谷物原料、水、微生物通过长时间发酵,形成酵种及其衍生物,能赋予面包独特的口感和营养价值。盒马还指出,酸面团面包是“清洁标签”代表,具有天然酸香口味、低升糖指数、高消化吸收率和天然防腐特性,易消化。

## 网友质疑其是“智商税”

有网友认为使用酸面团是这款面包贵的原因,但也有买过该面包的网友质疑其为“智商税”,称酸面团听起来好像很高大上,吃起来却和普通面包没有任何区别,对不起16.9元一片的价格。

4月1日,武汉的付女士出于好奇专门买了上述两种口味的欧包,付女士告诉记者,自己平时经常在家做

手工面包,对酸面包有一定了解,但尝完后觉得盒马这款酸面包不值这个价。

其称,“酸面包应该有天然酵母发酵产生的酸性口感,盒马这款酸面包却和普通面包的口感大差不差,只有正常的坚果味和谷物味,没有酸种的复合味道。”

据配料表,面包配料包含杜伦小麦酸面团(非活性)、食品加工用酵母。据此,付女士认为,“酸面团”的天然酵母已失去活性,面包依赖食品加工用酵母的发酵功能,因此吃起来并没有酸性口感。

买了两次盒马欧坦得酵醒系列欧包的陶女士告诉记者,“第一次买单纯是出于好奇,想尝尝16.9元一片的面包是什么口味,第二次买是觉得买个贵点的面包能给自己提供情绪价值,但连吃两次都觉得味道实在是一般,不会再买第三次了。”陶女士说,面包店的面包卖得贵是因为有营

销有包装,但盒马这款面包不仅口感一般,包装也只有个小塑料袋。

## 盒马官方客服:合理定价

同日,记者以顾客身份联系到两名盒马官方客服,对于面包价格和口感的争议,一名客服回应称商品都是合理定价,卖得贵可能是原材料的原因。另一名客服表示,商品都是统一配置、统一口感,个人口味并不能代表所有人的口味,如果觉得不好吃下次可以不买,但商品定价都是合理的。

去年12月,盒马与比利时百年品牌焙乐道在上海签订合作协议,称双方将围绕健康系列新品展开深度合作,用后者的“酸面团”为主原料,打造一系列更健康的面包新品。本次引起争议的盒马欧坦得酵醒系列欧包,就是双方的研发产品之一。

(九派新闻)