

互联网+护理服务的发展现状、问题及优化策略研究

黄乾清

陕西国际商贸学院, 陕西西安, 712046;

摘要: 本文探究我国“互联网+护理服务”的发展态势、瓶颈及优化路径, 为护理服务提质增效、拓宽覆盖、改善患者体验提供理论与实践指引。方法采用文献研究法, 检索知网、万方、PubMed等平台近年文献, 结合国内试点案例, 梳理其发展模式、服务内容及成效, 剖析问题并提出优化方案。结果显示, 该服务在政策推动下快速发展, 形成医疗机构与第三方平台主导两大模式, 覆盖慢病管理、术后康复等领域, 破解了特殊群体就医困境, 但存在服务规范不统一、人员资质管控松散、风险防控不健全、患者认知不足等问题。结论需通过健全政策标准、加强队伍建设、完善防控机制、强化宣传引导, 推动其规范化、可持续发展, 契合群众多样化护理需求。

关键词: 互联网+护理服务; 居家护理; 慢病管理; 护理质量; 风险防控

DOI: 10.69979/3029-2808.26.03.098

引言

当前, 我国人口老龄化进程不断加快, 失能老人与慢性病患者数量持续上升, 传统护理模式已难以满足民众多元化的照护需求。加之医疗资源分布不均、基层护理力量薄弱、出院患者延续性护理缺失、居家人群就医不便等问题较为突出, 整体护理服务质量提升受到明显制约。互联网+护理依托信息技术, 将专业护理服务延伸至家庭与社区, 以线上预约、线下服务的形式打破时空限制, 契合现代健康服务发展理念。自2019年国家启动试点并出台系列政策规划后, 该项服务在全国范围内逐步推广。但行业发展仍存在标准不统一、风险防控薄弱、护理人员积极性不足等短板。因此, 系统梳理发展现状、剖析现实问题、制定优化对策, 对完善护理服务体系、保障患者安全、促进行业长效发展具有重要现实意义。

1 互联网+护理服务的发展现状

1.1 政策支持体系逐步完善

国家高度重视互联网+护理服务的规范化建设, 通过一系列政策文件引领行业有序发展。2019年, 国家卫健委印发试点通知^[1], 确定首批试点省市, 明确服务内容与管理要求, 标志着该项服务正式进入规范化试点阶段。2020年, 多部门联合发文^[2], 进一步扩大试点范围, 细化护理人员资质、服务流程、收费管理等相关规范, 为实际运行筑牢制度基础。《国家护理发展规划(2021-2025年)》^[3]明确提出, 推进服务落地实施, 搭建“医院-社区-家庭”一体化护理模式, 拓宽服务范围、提升基层护理服务可及性。各试点地区同步出

台配套细则, 统一服务与收费标准、强化常态化监管, 推动行业朝着标准化、规范化方向稳步迈进。

1.2 服务模式日趋多元化

结合国内护理服务实际需求, 我国互联网+护理服务已形成两大核心运营模式, 二者互为补充、协同发展。医疗机构主导模式依托院内优质资源搭建平台, 由注册护士上门服务, 资质规范、监管完善, 适配专业护理场景, 贵阳市第二人民医院相关服务满意度超99%, 切实打通健康服务“最后一公里”。第三方平台整合社会资源, 覆盖广、响应快, 但存在资质审核不严、质量不均等问题, 需加强监管^[4]。各地还探索医联体、社区联动等模式, 推动优质护理资源下沉, 扩大服务覆盖面, 提升基层护理能力。

1.3 服务内容不断丰富

随着互联网+护理服务持续推进, 群众护理需求不断升级, 服务内容已从基础护理延伸至专科护理、健康管理领域, 构建起全方位、多元化服务体系。基础护理涵盖生命体征监测、伤口换药、管路更换等, 重点服务卧床老人、行动不便者及术后患者, 减少往返医院奔波, 减轻家属照护负担。专科护理聚焦慢病管理、导管维护等, 由专科护士提供精准服务, 降低并发症风险。同时, 行业拓展健康宣教、心理疏导等增值服务, 通过线上线下结合完善患者全周期健康服务。相关研究指出^[5], 信息化健康手段可强化慢病管理, 提升患者用药依从性与自我照护能力, 延伸服务内涵与价值。

1.4 实施成效初步显现

经过长期试点推进, 互联网+护理服务成效显著,

在拓宽服务范围、优化就医体验、合理调配医疗资源方面价值突出。该模式打破传统护理时空限制,让老年人、慢病患者及行动不便人群足不出户即可获得专业照护,有效破解偏远地区就医难题,提升服务普惠性。同时减少患者往返就医次数,节约成本并提高满意度,贵阳市第二人民医院的实践广受认可^[6]。此外,模式可盘活护理人力、缓解院内压力,推动优质资源下沉与护理规范化发展,为护理服务体系改革提供有力支撑。

2 互联网+护理服务发展中存在的问题

2.1 服务规范不统一, 质量管控难度大

当前我国互联网+护理服务缺乏统一行业规范与执行标准,各地及各平台在服务流程、质量要求、收费定价上差异显著,导致服务质量参差不齐,管控难度大。部分地区混淆医疗护理与非医疗服务,弱化专业性;多数平台缺乏标准化管理,申请、派单、评价等环节不完善,服务效率偏低。居家服务场景分散,监管困难,易出现操作、消毒不规范问题,增加患者感染风险。现行质量评价体系片面,仅依赖患者主观评价,缺乏客观量化指标。研究证实^[7],行业规范缺失、监管不完善是阻碍其高质量发展的核心,亟需整改。

2.2 护理人员资质管控不严, 专业能力参差不齐

护理人员是互联网+护理服务的核心,其资质与专业能力直接决定服务质量与患者安全,是行业规范化发展的关键。当前护理人员主要来自在职、退休护士及社会护理人员,但部分平台审核宽松,存在无资质、能力不足等安全隐患。部分第三方平台为扩规模、降成本,放宽准入,允许无证书、未培训人员上岗,易引发安全事故。持证护士也因缺少专项培训,居家操作与应急能力薄弱,培训体系不完善导致整体水平参差不齐,制约服务提升。研究显示^[8],三级医院护士对专项培训需求十分迫切。

2.3 风险防控体系不完善, 安全隐患突出

“互联网+护理服务”多开展于居家环境,相较于医院标准化诊疗条件,居家场景医疗设备匮乏、应急保障不足,风险防控体系不健全,是行业发展的突出短板。患者层面,居家护理易出现病情突变、感染、跌倒等隐患,护理人员随身物资有限、应急处置能力不足,加之家属配合不当,易诱发护理意外;护理人员层面,夜间及偏远地区上门服务时,人身与财产安全缺乏充足保障,防护薄弱。此外,医疗纠纷处置机制不完善、责任界定模糊,患者隐私保护不足、信息泄露频发。研究指出^[9],专科护士居家护理面临多重安全与伦理风险,防控体系

缺失既降低护理人员积极性,也损害行业公信力。

2.4 患者认知度不足, 服务需求未充分释放

我国互联网+护理服务推行多年,但大众认知普遍不足,部分患者及家属心存疑虑、信任度偏低,导致服务需求难以充分释放。多数群众不了解服务内容、流程及人员资质,担忧上门护理的质量与安全,仍选择往返医院就诊。同时,大众对收费存在认知误区,认为上门护理价格偏高,老年群体因不熟悉线上操作无法自主预约。加之部分地区宣传、科普不足,服务知晓率低,如调研显示天津地区知晓率不足50%,提升全民认知是推动其普及的关键。

2.5 政策保障不足, 发展支撑力度不够

尽管国家出台多项扶持政策,但互联网+护理服务落地时配套保障仍不完善,制约行业长效发展。各地收费标准不统一、定价不科学,收费与服务难度、专业度不匹配,既增加患者经济负担,也降低护理人员从业动力。上门护理任务繁重、风险高,却缺乏完善的薪酬补贴、职称倾斜等激励机制。研究表明^[10],高强度工作、薪资偏低、社会认可度不足,加剧护理人员职业压力,影响队伍稳定。此外,多数地区未将居家上门护理纳入医保,老年及慢病患者经济负担重,消费需求受抑,阻碍行业推广与良性发展。

3 互联网+护理服务的优化策略

3.1 完善政策法规与行业规范, 强化质量管控

政策法规与行业规范是互联网+护理服务规范化发展的关键保障,需国家与地方协同推进制度建设。国家应出台统一行业标准,明确服务范畴、操作流程、人员资质及质量评价指标,厘清医疗与非医疗服务边界,杜绝保健美容类项目混入,规范全流程管理。地方需结合地域实际制定实施细则,细化服务与收费标准,强化日常监管。同时健全质量管控与长效评估机制,加大督查考核力度,落实整改处罚,构建多维度评价体系。依托相关研究成果^[11],引入专业评价工具优化行业指南本土化适配,完善制度体系,推动行业规范提质、良性发展。

3.2 强化护理人员队伍建设, 提升专业能力

护理人员的资质与专业能力是互联网+护理服务质量的核心,需通过严格资质管控和系统培训打造专业护理队伍。严格落实准入标准,明确护理人员执业资质、工作年限要求,平台严格审核执业证、学历等材料,建立资质档案,严禁无资质人员从业。同时,建立信用评价体系,记录服务质量与患者评价,实行分级管理,对信用偏低者暂停服务、督促整改,构建完善培训体系,

聚焦实操与应急能力提升,鼓励继续教育,相关研究证实,针对性培训可提升护理人员专业水平,增强其从业积极性,筑牢服务质量根基^[12]。

3.3 健全风险防控机制,保障服务安全

针对互联网+护理服务的安全隐患,需兼顾患者与护理人员双重安全需求,构建多维度风险防控机制。建立患者风险评估机制,上门前排查病情、身体状况及居家环境,明确风险点并制定防控方案,对高危患者告知风险并建议就医、整改隐患。强化护理人员安全保障,配备一键报警和防护用品,建立上门服务跟踪机制。完善纠纷处置和隐私保护机制,明确责任与处理流程,加强信息加密,严肃追责。同时建立伦理决策模型,规范服务行为,防范安全与伦理隐患。

3.4 加强宣传引导,提升患者认知度

提升患者及家属对互联网+护理服务的认知,是释放服务需求、推动行业发展的关键。需加大宣传力度,多渠道普及相关知识,消除群众疑虑。充分依托医疗机构、社区卫生服务中心,通过宣传栏、手册、健康讲座等,详细介绍服务内容、流程、人员资质及收费标准,展现服务优势与安全性。借助媒体、网络平台,以短视频、公众号等形式,宣传成功实践案例,增强群众认可度。针对老年群体提供一对一操作指导,助力其便捷预约服务,及时回应群众疑问,强化信任感。研究表明^[13],强化宣传引导可有效提升群众认知度与接受度,进一步扩大服务覆盖面,推动行业良性发展。

3.5 完善政策保障,强化发展支撑

加大政策扶持与保障力度,是互联网+护理服务可持续发展的关键。应健全收费、激励、医保三位一体保障体系,建立统一收费定价机制,按服务专业度、复杂度及时长规范收费标准,实现质价匹配。推进居家护理项目纳入医保,减轻老年及慢病患者经济负担,释放服务需求。完善护理人员激励机制,提高上门服务薪酬,将服务实绩纳入职称考评,探索多元用工薪酬模式^[14]。加大投入完善平台建设、人员培训与风险防控,以政策引领与技术赋能助力行业高质量发展。

4 结论与展望

互联网+护理服务作为新型护理模式,契合护理体系改革方向,是应对人口老龄化、满足群众多样化护理需求的重要举措。在政策推动下,其已形成多元服务模式,丰富服务内容,有效提升护理可及性、改善就医体验、优化资源配置,为护理高质量发展注入动力。但行业仍存在服务规范不统一、人员资质管控不严、风险防

控不完善、群众认知不足、政策保障欠缺等问题,制约高质量发展,需通过完善规范、强化队伍、健全防控、加强宣传、优化保障等举措破解。展望未来,依托技术升级与政策完善,其将向智能化、个性化发展,深化与多领域融合,推动护理资源下沉,实现均衡发展,为健康中国建设提供支撑。

参考文献

- [1]何燕.“互联网+护理服务”网约护士工作偏好研究[D].暨南大学,2023.
- [2]任红霞.“互联网+护理服务”:云端助力破解居家养护难题[J].中国卫生质量管理,2021,28(10):8.
- [3]国家卫生健康委员会.国家护理发展规划(2021-2025年)[Z].2021.
- [4]白玲,谢宜南,叶红,等.高职专科护理学专业人才培养方案中培养目标的文本特征分析——基于40所院校方案的NVivo质性研究[J/OL].卫生职业教育,1-6[2026-04-29].
- [5]孙媛媛.中职护理专业分层式人才培养模式实践研究[J].科教文汇,2026,(08):163-166.
- [6]郭金来,马乐乐.“十五五”时期中国银发经济高质量发展研究[J/OL].财经理论研究,1-11[2026-04-29].
- [7]李敏,黄素群,吴佳倩,等.“互联网+护理服务”的发展现状[J].科学咨询,2022,(07):83-86.
- [8]张正芬,梁子聪,李春荣.数字化背景下护理教育“虚拟仿真+临床实景”教学模式构建[J].科教文汇,2026,(08):127-131.
- [9]刘贝雪.老年残疾预防中的护理人员职责定位与作用优化研究[D].中国人民解放军海军军医大学,2025.
- [10]刘辞涛,丁木乃,谢佳苗.养老服务管理概论[M].西南财经大学出版社:202511:245.
- [11]孙旭,雷鹏飞.数字健康治理增进人民健康福祉的价值、所遇困境与路径优化[J/OL].医学与法学,2026,1-8.
- [12]李晓佳.长期护理保险制度中的国家担保责任之依据与落实障碍及其破解[J/OL].医学与法学,2026,1-13.
- [13]李萌,于文慧,刘彦飞,等.ICU转出患者锻炼行为感知现状及影响因素分析[J].天津护理,2026,34(02):187-191.
- [14]张特.温州市社会养老服务供给中政企合作研究——基于X公司合作模式的案例研究[D].上海师范大学,2025.