

# “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”？



浙江省宁波市市中医院治未病中心护士长陈旦整理上门护理需要的物资



四川省妇幼保健院护士正在提供上门护理服务 图片均为新华社发

## “一键上门”暖心护理 解决患者“急难愁盼”

下午5点，浙江省宁波市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。

## “网约护士”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，患者家中不具备急救条件。

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”

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，促进医养中有医；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“专享护理”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。“建议有条件的城市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。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”。

据新华社

# 直播间里的骗子可能盯上你家老人

直播间里，主播一口一个“爷爷奶奶”，比亲孙子孙女喊得还卖力；随后诱导哄骗老人注册会员、缴纳保证金……一场直播没结束，老人的养老钱就转到了不法分子的账户里。

近年来，诈骗套路不断翻新，让人防不胜防。云南临沧边境管理支队糯良边境派出所日前就侦破了一起以老人为目标的直播诈骗案。



张奶奶向办案民警展示手机上的链接点击提醒 云南临沧边境管理支队供图

## 扮“孝孙”专骗老人养老钱

2025年3月10日，成都游客张奶奶来到云南省沧源佤族自治县千米国画长廊景区游览。张奶奶没想到，她在糯良边境派出所班鸽警务室门口歇脚时的一个小举动，让警方顺藤摸瓜破获了一起诈骗案。

“爷爷奶奶，请把‘回家了’打在公屏上……”张奶奶顺手点开的直播间，引起了一旁警务室民警邓云川的注意。

原来，张奶奶打算出售家里的一些古董藏品，正好在某直播间刷到声称可以高价收购相关物件的主播“张总”。随后，有自称“张总”助理的人加了张奶奶在直播间留下的联系方式，表示愿意出高价上门收购，但要她完成注册会员、缴纳保证金等操作，并承诺点击链接进入直播间可领丰厚奖金。不明真相的张奶奶就此走进不法分子精心布置的骗局。

“他们说什么充值打赏，要我刷礼物，第一次点了100，第二次又点100……”张奶奶说，她在直播间前后共投入了4000多元。

了解事情的来龙去脉后，邓云川判断这是一起典型的“收藏品回收”骗局。民警立刻告知张奶奶其中的利害，帮助她完成部分止付工

作。随后，警方与该直播平台取得联系，将“张总”的直播间封禁，并对“张总”助理发送的链接进行屏蔽处理。

该案涉及的违法犯罪问题，目前正在进一步侦办中。

## 网络直播背后的“局中局”

近年来，随着老人上网“冲浪”愈加普及，各类网络直播“坑老”骗局也层出不穷。办案民警表示，这些案件看似不同，套路却有迹可循。

**套路一：设立高级人设骗取信任。**

邓云川介绍，在本案中，主播“张总”先利用“亲情攻势”拉近与观众的距离，再频频展示自己与社会名流的合照打造“高级”人设。但经过鉴定，这些“合照”都是通过电脑合成的假照片。

“看直播的老人会认为‘事业做这么大的老总不可能骗我’，随后一步步落入圈套。”邓云川说。

**套路二：“高回报”诱导谋取非法利益。**

以“高回报”诱导他人来谋取非法利益，是此类骗局的惯用伎俩。办案民警介绍，除了本案中张奶奶遇到的“高价回收古董”骗局，有些主播还会通过剧本演绎或“一夜暴富”等话术引诱老人入局，以

捡漏、升值等噱头，诱导老人购买假古董玉石等名不副实的商品。

**套路三：中奖“小惠”变“大坑”。**

电视时代的“幸运抽奖”骗局，近年来也“改头换面”在网络直播间蔓延。

办案民警介绍，糯良边境派出所不久前破获了一起诈骗案，受害人王阿姨在看直播时收到私信，称其抽中直播间幸运“福袋”。王阿姨提供联系方式后，收到了“奖品”抽纸；不久后她再次“中奖”，又收到了小礼品。但在她第3次“中奖”时，“工作人员”引导其注册某领奖平台套取个人信息和验证码，最后损失1.6万元。

## 老人上网如何“避坑”？

办案民警表示，一些不法分子利用老人对互联网新技术不熟悉构筑起“信息茧房”，在直播间与老人套近乎、打感情牌“下套”。

近年来，相关部门持续高压严打网络诈骗违法犯罪，加强对老年人等弱势群体的制度保护。

最高法、最高检联合发布的《关于办理诈骗刑事案件具体应用法律若干问题的解释》明确，诈骗残疾人、老年人或者丧失劳动能力人的财物的，可酌情从严惩处。

在平台责任方面，《中华人民

共和国反电信网络诈骗法》明确了互联网服务提供者的监管义务，比如对监测识别的涉诈异常账号应当重新核验，根据国家有关规定采取限制功能、暂停服务等处置措施；加强对分发平台以外途径下载传播的涉诈应用程序重点监测、及时处置等。

一旦老人遭遇直播间骗局，要怎么维权？

民警表示，受害人应第一时间向公安机关报案，越早报案挽回财产损失的概率就越大。报案时，应提供尽可能详细的证据和信息，包括诈骗者的相关信息、诈骗方式、诈骗金额等。

“许多案例中，老人被骗的根源是他们的情感需求被忽视。我们要多关注家中老人的精神生活，帮助他们建立健康社交关系。”办案民警说。

家有一老，如有一宝。破解直播间“坑老”骗局，既需要依靠刚性的打击治理，也需要柔性的情感支持。一方面，要进一步净化网络空间、完善老年人权益保障相关法律法规，让老人安心上网；另一方面，子女要常回家看看、多关心父母，让老人在现实生活中找到心灵依托。温情相伴，才是老人最好的反诈良方。

据新华社