

大健康观察 ▶▶▶

互联网+居家护理平台迅速发展

各地积极探索老年医疗服务新方式

熊建 刘宁



缪爱梅是浙江温州医科大学附属第一医院的副主任护师，2020年12月医院互联网护理服务平台上线后，她带头加入了网约护士的行列。

图为2月2日，缪爱梅（中）带着徒弟来到瓦市巷一个小弄堂，为97岁的阿婆护理创面。她一边为患者清洗消毒，一边向阿婆的女儿与儿媳传授护理经验，示范操作要领。
潘海松摄（人民视觉）

务需求得到基本满足。

这是日前举行的国务院政策例行吹风会上，国家卫健委副主任、国务院医改领导小组秘书处副主任李斌介绍的工作目标。

围绕这个目标，国家卫健委加强顶层设计，印发了《关于加强老年人居家医疗服务工作的通知》《关于开展建设老年友善医疗机构工作的通知》，指导地方因地制宜地开展老年医疗服务。

在这个过程中，北京世纪坛医院建立全生命周期的无缝隙护理服务新机制，通过“互联网+护理平台”，让包括老年人在内的各类患者足不出户就能享受到高质量的护理服务。

三次上门护理让老人重拾康复信心

6月27日，世纪坛医院急诊科护士长张显珍接到了一位女士下单需要护理人员为家中老人进行健康综合评估。

她按照约定的时间敲开了老人的家门，初入眼帘的是一位80多岁瘦骨嶙峋的老人躺在床上。翻阅就诊记录，张显珍了解到老人有动脉硬化、左颈内动脉瘤、肾功能不全、肺气肿、多发胸腰椎压缩性骨折、右侧下肢股骨颈骨折保守治疗5个月。由于长期卧床，老人骶尾部皮肤出现了压疮，右下肢疼痛、活动受限，双下肢肌肉萎缩僵硬明显。通过全面的评估后与家属沟通，张显珍决定为老人首先解决皮肤及肢体活动受限问题。

第二天，张显珍和关节外科康复专科护士毛永鹏为患者提供了第一次压疮换药及康复服务。

老人骶尾部有两处破溃，右侧腕部也有破损。对此，张显珍给予清洁创面并使用专用敷料，告知家属皮肤保护的注意事项，耐心讲解气垫床、

翻身垫的使用规范。在提供压疮护理服务的同时，还为老人进行了口腔护理，并联合营养师为其制定了营养治疗方案。

由于老人很瘦弱，又长时间没有进行功能锻炼，关节已经僵硬，查体就比以往更难进行。毛永鹏就把动作放轻柔再轻柔。

看到老人由于长时间卧床而情绪低落，毛永鹏就边检查边跟老人聊天，缓解老人抵触情绪的同时，帮老人建立信心。

经过系统的评估、分析，护士们为老人制定了个体化的康复计划和阶段性的康复目标。为方便记忆，他们通过看康复视频的形式让老人理解每一个动作的要点和意义，之后又一个动作一个动作地教会老人及家属。

护理部主任刘俐惠一直非常关注这位老人的恢复情况，7月8日又派出老年专科护士何菁进一步去家中随访。何菁全面评估了老人的身体状况，包括饮食、营养、睡眠、大小便、吞咽功能、皮肤情况、床上活动能力、下肢足背动脉搏动情况，提醒患者家属在进食时如何避免呛咳、如何预防便秘的方法，还进行了预防下肢血栓活动指导，提示了翻身、皮肤护理的注意事项。

经过这3次上门护理服务，老人的面色逐渐红润起来，眼睛也从暗淡无光变为现在的神采奕奕，双下肢肌力有一定改善，3处皮肤压疮已完全愈合。以前，老人总觉得自己再也站不起来，如今也敢尝试站立，对日后康复有了积极的信心。

致力于将专业护理服务送入普通家庭

随着老龄化的日趋严峻，越来越多的老年人独居或由保姆照顾，加之本身患有多种慢性疾病，需要服务的内容涉及从居家护理设施的使用、日常生活能力照顾，到安全护理、健康教育等。

“我目睹了不少脑梗卒中病人因卒中后遗症而行动不便，生活质量下降。尤其是肢体瘫痪的高龄老人，他们的后续就医面临着诸多困难。伴随着人口老龄化、家庭空巢化现象的加剧，失独、失能老人的护理需求愈加凸显。”北京世纪坛医院神经内科护士陈妨妨说，“在他们出院之后，我常常想，如果能把神经内科的康复训练带给脑梗患者的居家康复指导中，就能为卧床老人节省就医时间，让他们少跑路；上门给予更换胃管尿管等需求，就能减轻其家庭负担，改善医院紧张的床位使用情况，还能提高患者医疗服务体验。”

针对新时代催生的新的护理模式，北京世纪坛医院于5月12日开展

了“互联网+护理服务”试点工作，为专业护理服务进入普通家庭开辟了一条新途径。

世纪坛医院相关负责人表示，该服务充分体现了护理到家、提高患者医疗服务体验的理念。有需求的患者可以关注北京世纪坛医院微信公众号扫码预约，或下载世纪坛APP预约。家属线上下单，平台审核后，医院就将订单派给相应科室的护士。

在最近的一次“互联网+护理服务”中，陈妨妨到养老院里为一位曾在他们医院就诊的老人解决尿管漏尿问题。处理完问题，她意识到养老院医疗资源的欠缺，而养老院又多是年老多病的老人，因此，“互联网+护理服务”的开展和普及便显得尤为必要。“有鉴于此，我积极向养老院的工作人员、病人和家属介绍护理到家服务的好处，从而为他们搭建起一座连通健康的桥梁。”陈妨妨说。

构建老年服务体系，促进健康老龄化

世纪坛医院相关负责人表示，“互联网+护理服务”因为要加深老年人的理解和记忆，服务时间相对较长，所以，需要上门护士具有全面的知识和技能、较强的沟通能力、护理的责任心和耐心。此外，老年人有多样化、个体化的护理服务需求，多学科护理团队使老年人能够得到持续动态管理，最大程度地维护自主功能，减少并发症的发生，改善生活质量，减轻家庭就医困扰和压力，使老年人早日回归社会。

为了推动居家护理，2017年中国确定北京、天津、广东作为护士区域化注册试点地区，促进优质护理资源下沉，加强基层护理服务能力。2018年4月，国办《关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》提出，有条件的医疗卫生机构可以开展移动护理、家庭监测等服务。7月，国家卫健委等部门发布《关于促进护理服务业改革与发展的指导意见》，鼓励和推动社会力量举办护理机构，大力发展居家护理服务。

如今，许多“互联网+居家护理”平台迅速发展，在全国很多城市落地。这一服务模式被人们称为“共享护士”“网约护士”等。国家卫健委称，“共享护士”解决了老年人和行动不便患者的就医难问题，给老百姓带来了便利，不失为护理服务进入家庭的一种探索。

世纪坛医院的上门护理服务，是对全社会关注老年健康服务体系建设的回应、一种探索，而如何构建老年服务体系，促进健康老龄化，需要各方各界群策群力。

“百千万智慧助老”公益行动启动——帮助更多老年人触网

本报北京电（记者王美华）手机转账、扫码点餐、在线挂号、网络购物……这些年轻人驾轻就熟的智能技术，却像一道无形的“数字鸿沟”，横亘在不少老年人面前。

“年前教大伙微信发红包，整整教了3堂课。春节后，好几个老年人和我说，过春节给孙子发红包了！他们高兴得跟小孩似的。”今年83岁的老人宋茂信，每周义务开设2节智能手机使用课，手把手地教老同事使用手机，他的“学生”里，有位94岁的老人已经会用手机发红包、浏览老同事微信群消息。

像宋茂信老人这样的志愿者将越来越多。日前，“百千万智慧助老”公益行动启动仪式在北京老年开放大学举行，将在北京市17家老年开放大学分校和60多个社区，开展百场针对老年人如何使用手机的线下教学活动，组织并培训千名志愿者师资参与教学，服务超过10万名老年人。同时，北京老年开放大学将充分利用远程教育优势，通过线上直播、录播、有线电视等形式，打造“智慧助老全市一堂课”教育品牌。

在启动仪式上，华龄出版社向该活动赠送了全国老龄办、中国老龄协会组织编写的《玩转智能手机——开启老年幸福生活》及配套教学视频。启动仪式结束后，来自北京老年开放大学分校教师及志愿者代表100余人参加了专题培训。

本次活动由北京市教育委员会、北京市老龄工作委员会办公室主办，北京老年开放大学承办，中国老龄事业发展基金会等联合承办。自2020年下半年起，北京老年开放大学开展了系列“智慧助老”行动，利用“线上+线下”的教学模式，开设智慧助老课程40余讲，服务受众2万余人次。为进一步巩固行动成果，扩大服务覆盖面，北京老年开放大学组织“百千万智慧助老”公益行动，帮助更多的老年人敢用、想用、会用智能技术设备，帮助更多老年人感受到科技的温度，跨越“数字鸿沟”。



图为在北京市海淀区花园路街道市民活动中心，北京外国语大学的志愿者为老人讲解使用智能手机挂号。

新华社记者 鞠焕宗摄

提升床位数量和服务有效供给 健康养老事业添了生力军

本报北京电（刘安然）中国养老市场再现大动作。首届中国养老产业投资与发展论坛日前在北京举行。论坛期间，大家保险联手中国诚通、中国铁建、国药集团3家央企成立的中康养老健康产业投资有限公司（简称“中康投”）举行揭牌仪式，中国健康养老事业再添了生力军。

日益突出的老龄化问题引发政府高度重视。国家“十四五”规划首次提出实施积极应对人口老龄化国家战略，明确支持300个左右培训疗养机构转型为普惠养老机构。2020年1月，国家发改委等10部委联合出台《关于推进党政机关和国有企事业单位培训疗养机构转型为养老服务设施的实施意见》，推动培训疗养机构等闲置资产向健康养老方向转型，提升养老床位数量和服务有效供给。

中康投依托各股东方的专业力量，将对所接收培训疗养机构资产进行市场化运作，盘活国有资产的同时，助力国家解决社会性养老难题。物业难、物业贵是制约各地品质养老社区发展的瓶颈，无论是拿地新建、还是寻找存量物业改建，都面临着找资产的困境。中康投恰好在低价资产获取方面有天然优势。

股东方之一的中国诚通专门负责接收国家培训疗养机构资产，考虑到养老产业的微利、公益等属性，将其转型发展健康养老产业，可防止服务定价过高，想入住的长辈不用再对着高昂月费发愁。

除了物业资源的优势，另一家股东铁建地产拥有房地产开发一级资质，将在社区开发建设上发挥所长，通过房屋的建设改造为长辈打造细节满满的适老化设计，提升居住品质。

作为中康投独家战略合作保险公司，大家保险积极探索“保险+服务”模式，正着力推进“居家安养”服务模式探索。“保险业参与养老事业，可以增加养老服务供给、推动养老服务体系构建、缓解社会养老资源严重不足的矛盾，还可以打通保险业上下游产业链，发挥商业保险催化剂和黏合剂作用，有效促进养老健康服务业发展。”大家保险集团董事长何肖锋表示。

因素。

据报告中“医疗机构最佳雇主洞察报告”数据显示，近年来医院品牌建设的意识逐渐增加，主动报名参选百强榜的比例从11.44%上升到了67.87%，其中又以二级医院增幅最大，达到了125%。

究其原因，丁香园创始人、董事长李天天认为，医院对品牌宣传的重视一定程度上也反映了医疗行业更加重视以患者为中心，以医者为中心。

帅玉环表示，专业医疗人才的建设、优质医疗品牌的建设，终点是共同促进社会价值的提升。一方面医疗人才队伍的提质扩容，可以缓解医疗健康领域的就业压力，又可提升人民就医的可行性；另一方面，通过品牌建设的长远发展、巩固人才优势、增强内部凝聚力，提高服务品质的重要

医声 ▶▶▶

报告显示——

疫情让更多医务人员提升了职业认同

本报记者 熊建

日前，由中国管理科学学会—人力资源管理专业委员会指导，丁香园主办的第四届中国医院发展大会在浙江杭州召开。会上，丁香园发布了《2021中国医疗人才发展报告》（以下简称报告），通过对近千名医疗机构与超过3000名从业者的调研，勾画当下中国医疗人才发展的概况。

报告显示，经历新冠肺炎疫情之后，医疗从业者获得了更多关注与尊重。41%的受访从业者表示职业认同度提高。对于未毕业的医学生而言，职业认同度更是提高到了54.6%。

对医疗系统提出更高要求的同时，疫情也让医疗从业者获得更多关注与尊重

近年，公立薪酬体系逐渐接近并

赶超民营医疗机构，尤其是高级别公立医院，薪酬普遍高于同级别民营医院。而另一方面，多数民营医院由于自身医生队伍水平、设备设施的限制，门诊量不足，导致医生薪酬下降。

一线城市和非一线城市的民营医院收入较2018年分别下降13%和10%；三级民营医院和二级民营医院收入较2018年分别下降11%和14%。

2019年，丁香人才的调查显示，31%的医护人员有副业。而在今年，62.2%的医疗从业者依然在考虑或已经在从事副业。由于休息时间少，大量副业都依托互联网和多点执业。其中，男性从业者更倾向于选择互联网医院兼职类工作。

公立医院资源配置要从“重物质要素”转向“重人才技术”

要实现“以疾病为中心”向“以

健康为中心”的转变，不仅需要改变“重治轻防”的就医观念，更需要加快培养防治结合的医疗人才供给。

国务院办公厅不久前发布的《关于推动公立医院高质量发展的意见》指出，公立医院资源配置要从“重物质要素”转向“重人才技术”，再次强调了医疗人才建设的战略意义。

丁香园副总裁、丁香人才负责人帅玉环建议，一方面医疗机构需要更加重视雇主品牌建设，以软实

力增加人才吸引力；另一方面也呼吁政府部门、医疗机构共同关注医疗人才的源头建设，通过行业规范化建设，加大人才储备，提高人才

的适配性，实现从医学生招考、人才培养、人才就业到职业发展全周期的提质扩容。

人才是医院生存的根基，而品牌则是医院的底蕴和灵魂，是医院的长远发展、巩固人才优势、增强内部凝聚力，提高服务品质的重要