

“网约护士”推广还需迈过几道关？

□ 新华社“新华视点”记者
董小红 黄筱 帅才

“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”？

“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。

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，患者家中不具备应急救援条件。

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。

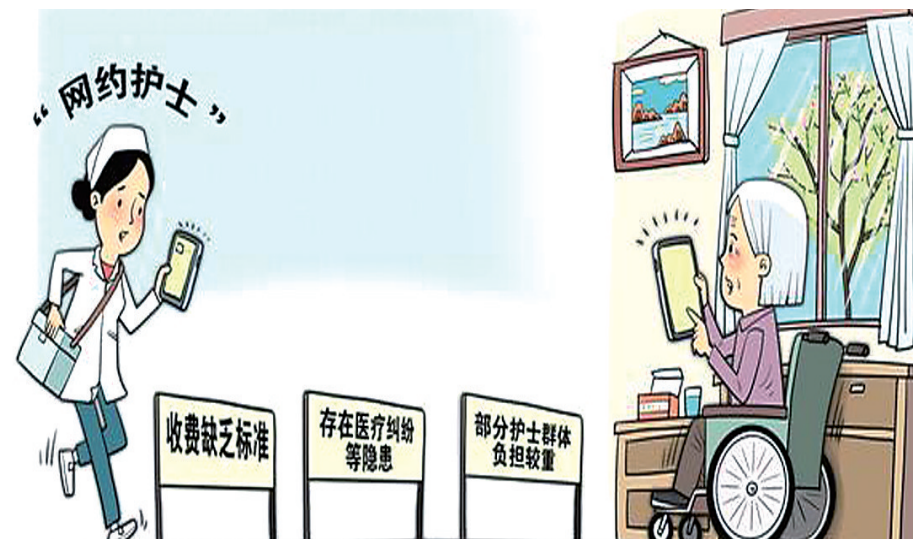
“医院的绩效对上门服务没有明显倾斜，接一单就几十块钱，每天在医院从早忙到晚，回到家有时候都晚上10点多了，实在没时间再去接单。”一名三甲医院护士坦言。

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



推广难题

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服务纳入医养结合工作，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，探索将上门服务服务费用纳入医保，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“专曙护理”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。”

新华社发 朱慧卿 作

朱春伦说。

“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。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”。

衡水桃城法院司法警察大队 开展应急处突演练

近日，衡水市桃城区人民法院开展应急处突演练，进一步提升司法警务人员应对各类突发事件的应急处置能力和协同配合能力。

此次演练以醉酒人员硬闯安检通道、当事人扰乱庭审秩序及无故滞留办公场所三个突发事件为脚本，法院机关、基层法庭分别进行了警情处突演练。演练前，司法警察大队主要负责人对应急突发事件处置过程中的专业用语、警械使用等注意事项进行了指导示范。整个演练过程紧张有序，法院干警反应迅速、配合默契，处置措施得当，达到了预期的演练效果。

孟翔 何晓微

两地法院齐协作 集中执行见成效

近日，保定市清苑区人民法院、莲池区人民法院协同执行，打响了今年集中执行统一行动的“第一枪”。

为确保此次行动取得实效，两地法院提前制定详细的行动方案，明确目标任务、人员分工和执行重点。行动中，两地法院抽调精干力量，组成联合执行团队，针对小标的涉民生案件、带财终本案件展开集中攻坚。在执行干警的共同努力下，执结一批案件。部分被执行人迫于强大执行压力，主动联系执行法官到法院交付案款3.5万元。

齐毅 胡丽娟



4月2日，承德市双桥区人民法院邀请区人大代表、政协委员、“益心为公”志愿者等走进该院，开展“燕赵山海·公益检察”专项监督检察开放日活动。活动中，受邀人员观看了“燕赵山海·公益检察”专项监督宣传片，观摩了公益诉讼检察大数据智能化平台操作演示，了解智能化办案流程。检察干警还现场讲解了该院“燕赵山海·公益检察”专项监督工作的进展和成效，并推介了公益诉讼“随手拍”小程序，鼓励大家积极向检察机关提供线索。

谭萌 李国强 摄

关联纠纷合并调 一次调解四案结

本报讯（郭潇 钱东晖）日前，阳原县人民法院坚持全流程调解、全程答疑和促进自动履行制度，妥善化解了一起买卖合同纠纷，同时化解了该起纠纷所引发的另外三起纠纷，并督促当事人当庭履行，真正做到了案结事了。

今年1月4日，韩某向杨某收购玉米，玉米款合计38106元。但韩某收走玉米后，却一直未向杨某支付玉米款。杨某多次索要未果，

遂向阳原法院提起诉讼，要求韩某支付其所欠玉米款。

案件办理中，承办法官了解到韩某拒付玉米款另有隐情。原来，韩某在收购玉米生意中的合作伙伴是赵某，赵某之前曾雇佣杨某开大车，在此期间，杨某向赵某借款到期后一直未归还，因此韩某、赵某以此为由拒绝支付杨某玉米款。但杨某却提出，在为赵某开大车期间，赵某欠其部分劳务费未支付，因此，杨某

便扣留赵某的发电机以抵款项。

面对此案错综复杂的纠纷关系，承办法官细致梳理，耐心答疑，积极调解，最终使各方当事人达成一致意见。签订调解协议当日，韩某、赵某通过折抵方式一次性支付杨某2.6万元，杨某归还赵某发电机。至此，杨某与韩某买卖合同纠纷、杨某与赵某民间借贷纠纷、杨某与赵某劳务纠纷、杨某与赵某物权纠纷四起纠纷圆满化解。

量，没想到半路车辆燃油耗尽，被迫停驶。由于货车上装载的活鱼需要氧气维持生命，车辆没油就会导致增氧设备断电停止工作，活鱼随时可能死亡。情急之下，驾驶员徒步至前方停车区求助。

在民警的帮助下，货车驾驶员快速将燃油带回故障货车处，将燃油加入车内。随着车辆引擎声响起，供氧设备也重新开始工作，车上的鱼又恢复了生机。

临行前，民警对驾驶员未规范设置警示标志和离车求助的行为进行了批评教育，并叮嘱其行车途中要注意查看车辆仪表指示，遇到突发情况要及时拨打报警电话。

亲兄弟对簿公堂 法官解心结续亲情

本报讯（崔潇）近日，邯郸市峰峰矿区人民法院法官妥善办理一起两兄弟间的排除妨碍纠纷案，使双方当事人消除隔阂，握手言和。

原告李某龙与被告李某宏兄弟。2024年6月，父亲李某过世，李某龙、李某宏与其他四个兄弟姐妹就房产继承问题，起诉至峰峰矿区法院牛庄法庭。经法官数次耐心调解，最终达成由李某龙继承案涉房屋，并向其他继承人支付补偿款的调解协议。协议生效后，一直居住在此处房产的李某宏拒不腾房，甚至拆除了房屋的阳台防盗网、暖气片，还在屋内堆放杂物，迫使李某龙再次拿起法律武器维权。

调解中，经过法官耐心工作，李某宏主动修复了房屋设施并清空了屋内杂物，但李某龙始终拒绝和解，坚持要求开庭审理。法官敏锐地捕捉到双方矛盾的深层症结——十余年间，二人因赡养父母问题积怨已久，心生嫌隙。对此，法官迅速调整策略，在全面审查房屋产权证明、现场勘验记录等证据后，依法对李某宏作出限期腾退房屋并支付占用损失的判决。

送达判决书时，法官特意邀请双方当事人共同到庭听取判后答疑，逐条解读相关法律条款，同时从兄弟亲情方面给双方做思想工作。经过三小时深入沟通，双方态度逐渐缓和，都意识到自己的过错，李某宏当场通过手机银行支付了房屋占用期间的租金损失。

修复了房屋设施并清空了屋内杂物，但李某龙始终拒绝和解，坚持要求开庭审理。法官敏锐地捕捉到双方矛盾的深层症结——十余年间，二人因赡养父母问题积怨已久，心生嫌隙。对此，法官迅速调整策略，在全面审查房屋产权证明、现场勘验记录等证据后，依法对李某宏作出限期腾退房屋并支付占用损失的判决。

送达判决书时，法官特意邀请双方当事人共同到庭听取判后答疑，逐条解读相关法律条款，同时从兄弟亲情方面给双方做思想工作。经过三小时深入沟通，双方态度逐渐缓和，都意识到自己的过错，李某宏当场通过手机银行支付了房屋占用期间的租金损失。

调解中，经过法官耐心工作，李某宏主动修复了房屋设施并清空了屋内杂物，但李某龙始终拒绝和解，坚持要求开庭审理。法官敏锐地捕捉到双方矛盾的深层症结——十余年间，二人因赡养父母问题积怨已久，心生嫌隙。对此，法官迅速调整策略，在全面审查房屋产权证明、现场勘验记录等证据后，依法对李某宏作出限期腾退房屋并支付占用损失的判决。

望都法院判后答疑解惑舒民心

近日，望都县人民法院法官在办理一起民间借贷案件时，切实加强裁判文书说理工作，促使当事人服判息诉。

当事人收到判决书后，不服判决内容，提出上诉请求并递交了上诉材料。法官及时联系当事人，就民法典及民间借贷司法解释的相关规

定向其作出了细致的讲解，将法言法语以通俗易懂的语言表达，引导当事人理解关于民间借贷利息的法律规定，从该案件事实认定、证据采信、法律适用等方面逐项解答当事人的疑惑，最终赢得当事人认可。

杨洁淳 高家豪

怀来法院上门服务精准化解涉老纠纷

近日，怀来县人民法院新保安人民法庭法官主动上门，成功调解了一起高龄老人之间的民间借贷纠纷，将司法温暖送到了群众家门口。

承办法官了解到原、被告双方均行动不便，无法到庭参加诉讼，遂启动“三不到庭到家”便民服机制，主动

上门进行调解。调解过程中，法官耐心倾听双方诉求，从法理、情理多角度进行释法明理，引导双方互谅互让，最终促使双方达成一致调解协议。据了解，“三不到庭到家”是怀来法院落实张家口市中级人民法院司法暖心“微服务”举措的具体体现。

席娟 孙元生