

“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。

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”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



浙江省宁波市中医院治未病中心护士长陈旦在整理上门护理需要的物资。

图据新华社客户端

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。

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。

——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”

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。”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”。

据新华社

轻松月入十万元？

——揭秘“养老规划师”招聘乱象

当前正值春招旺季，多家就业平台出现“养老顾问”“养老规划师”“养老事业合伙人”等招聘信息，有的声称“工作内容简单，轻松月入十万”，引发求职者关注。

然而，记者调查发现，一些标榜“体面高薪”的岗位，实则是保险、地产行业的变相销售渠道，部分企业涉嫌虚假招聘等违规操作。

“体面高薪”新职业？

打开一些招聘软件，输入“养老规划师”字样并进行搜索，会出现“养老顾问”“健康财富规划师”“养老社区接待员”“养老事业合伙人”等多样的岗位名称。

不少岗位薪资待遇十分诱人。在岗位详情页面，“工作内容简单，无需坐班，轻松月入十万”“年薪百万专业讲师培训，无需担心相关知识储备问题”等内容比比皆是。

那么，这些所谓的“养老规划师”到底要做什么？

记者发去简历后，多家公司人事专员回复称，“养老顾问”的工作主要是负责销售高端养老社区入住权。

一家健康科技发展有限公司的销售总监关女士说，主要工作内容是向客户介绍养老社区，吸引其购买入住；收入与个人业绩挂钩，“两万提成外加一万六奖励”“四万提成外加四万奖励”，具体可来公司面谈。

记者来到位于北京市丰台区的这家

公司，关女士介绍称，公司会提供客户资源，前期通过电话联络，邀请参加线下活动。“例如，每周一、三、五到公司免费领取洗发水、砂锅等礼品，先介绍公司产品，争取达成现场促单。”

记者调查发现，从“获客”到推销，此类工作都有“技巧”与“话术”。

关女士说，一些经济实力达不到买社区入住权的客户，可以让他们交3万至5万元买普通养老保险。

“有些老人不愿意买保险，就带出去吃喝玩乐一趟，再说两句名额有限，很快他们就会买了”……暗访中，一些销售人员这样介绍“经验”。

揭秘虚假招聘套路

记者调查发现，不少招聘企业“先伪装，后摊牌，再吸引”，“增员”套路层层加码。

——“马甲”招聘层出不穷。一些中小微招聘公司以“养老顾问”“养老规划师”为名，代为招聘保险业务员。不少招聘页面不标注具体职责，“为中高端客户提供养老项目咨询、生活规划”等笼统介绍屡见不鲜。在应聘过程中，记者多次发现招聘公司“货不对板”的情况，而人事专员对此往往说辞不一，给出各类解释，如“招聘网站不允许出现原公司名字，所以用另外的公司注册招聘”。

一些招聘网站官方回复称，岗位只能

由已认证营业执照的公司进行招聘，若存在招聘岗位信息与实际招聘公司不一致的情况，则属于虚假招聘。

——高额“薪资”虚假宣传。“月薪数万”是多家企业吸引求职者的“幌子”。

“入司当月370万转正新人王，连续7年百万经理人”“夫妻两人去年收入4200万”……在一场“事业说明会”上，“金牌主讲人”王伟（化名）介绍了许多转型成功的“高薪优秀案例”，“养老规划是一个全新赛道，不是打工，也不承担财务风险，在靠谱的平台去创业”。

关女士告诉记者，所说底薪是“有责底薪”，如果一单都没有促成，就没有收入；新人需要完成固定单量，佣金提成拿到3000元，可以获得底薪4000元和5000元的定级薪资。对于此前提及的“四万提成外加四万奖励”，则是满足特定要求的求职者在完成相应提成任务后的“福利”。

“用人单位有义务如实告知劳动者工作内容、薪资构成、职业风险等核心信息。”北京市金洋律师事务所合伙人律师钟新良说。

——以测试为名套取个人隐私信息。在多家公司的面试中，记者被强制要求进行测试。

“内含60道选择题，判断性格、核心竞争力和思维能力。”记者发现，小程序内除个人学历等信息外，还需填写微信好友数量、家庭年收入、身份证号、人脉资源情

况等隐私信息。一些求职者在社交平台上的留言显示，此类公司获取个人信息是为直接发展客户。

钟新良认为，以心理测试为名套取用户家庭年收入等敏感无关信息，超出合理范围。这种行为存在个人信息泄露风险，如被不法分子获取，可能会被用于诈骗、骚扰等违法活动。

不要轻信“无门槛”“高收益”诱导

受访专家认为，当前养老产业处于蓬勃发展阶段，但行业内企业良莠不齐，新职业的业务范畴定义存在模糊空间，仍需进一步完善标准。

中国人民大学劳动人事学院教授赵忠表示，养老行业新职业的业务范围要明晰划定并设立门槛，不断加强专业人才的培养，进行专业知识与技能培训。同时，相关部门要加强监管力度，制定更严格的法规和行业规范，谨防以养老规划师为名侵害老龄群体利益。

“求职者要识别招聘信息的‘危险信号’，警惕过度包装的岗位，使用‘天眼查’‘企查查’等核实企业资质与行业背景；也可在平台搜索公司名称加‘离职评价’，关注员工吐槽点；还可以咨询从业者，询问实际工作内容是否与招聘描述一致。”上海对外经贸大学国际经贸学院副教授何晓波说。

据新华社