

“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内科护士陈丹、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”？



● 推广难题

新华社发 朱慧卿 作

“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杰告诉记者，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。

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“专属护理”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”。



缅甸红十字会主席：

救援面临灾情评估和物流协调挑战

新华社仰光4月2日电（记者 黎广谱）缅甸红十字会主席苗组1日接受新华社记者采访时说，目前救援行动的一大挑战是灾情评估和物流协调。由于现场安全原因，救援组织在物资调配方面遇到很大困难，重型机械尤其短缺。

苗组说，震中及周边区域遭受大面积破坏，特别是偏远山区的基础设施损毁严重，导致救援工作进度严重滞后。此外，灾区气温很高，预计会出现大量中暑病例。

苗组表示，中方救援队携带专用设备抵达灾区，这对解决当前受困人员救援难题很有帮助。中方救援队有丰富的灾害应对经验，在震后最关键的几天内持续开展救援工作。

“中方救援队支援缅甸抗震救灾给我们带来了极大鼓舞。”他说，“我们衷心感谢中国政府和人民。”

据缅甸媒体1日报道，缅甸领导人敏昂莱说，强震已造成全国2719人遇难、4521人受伤，另有441人失踪。

民调：

逾七成乌克兰民众认为特朗普上台对乌不利

新华社基辅4月1日电（记者 李东旭）乌克兰基辅国际社会学研究所4月1日发布一项民意调查结果显示，乌克兰民众对美国总统特朗普的看法发生改变，73%受访者认为特朗普当选美国总统对乌克兰不利，此前这一比例为21%。

基辅国际社会学研究所于3月12日至22日对乌克兰18岁以上民众进行抽样调查，共有1326人参加。结果显示，过去3个月，认为特朗普当选美国总统对乌克兰有利的乌克兰民众比例从54%下降到19%，认为特朗普上台对乌克兰不利的民众比例从21%上升到73%。

民调结果还显示，67%的乌克兰民众认为美国已经厌倦乌克兰并施压乌克兰方妥协，55%的乌克兰民众认为在特朗普推动下乌克兰将获得“不公正的和平”。

基辅国际社会学研究所执行董事安东·格舍舍茨基说，美国外交政策的急剧变化对乌克兰等国家造成冲击，而美方在“言辞和行动”上的巨大变化让处于战火之中的乌克兰民众感到“痛苦”。

意大利一特斯拉展厅发生火灾 17辆车被毁



这是3月31日在意大利罗马拍摄的被烧毁的特斯拉汽车（无人机照片）。

意大利消防部门3月31日说，位于罗马市郊的一处特斯拉汽车展厅当天凌晨突发大火，至少17辆电动车被烧毁。

新华社/路透

埃美两国总统通话讨论中东局势等议题

新华社开罗4月1日电（记者 董修竹）埃及总统塞西1日与美国总统特朗普通电话，双方讨论了中东局势和双边关系等议题。

埃及总统府当天在一份声明中说，两国领导人讨论了为恢复中东地区平静所作调解努力，并指出这些努力将对红海航运产生积极影响，有助于减少有关各方的经济损失。此外，双方还就加强两国关系交换了意见，强调愿以符合两国人民共同利益的方式继续开展合作。

特朗普当天在社交媒体上发文说，他与塞西的通话“非常顺利”，双方讨论了许多议题，包括美国对也门胡塞武装的打击行动、加沙冲突等。

以军再对黎巴嫩真主党实施“定点清除”

新华社耶路撒冷4月1日电（记者 王卓伦）以色列4月1日发表声明说，以军战机当日凌晨空袭黎首都贝鲁特南郊，打死黎巴嫩真主党成员哈桑·阿里·马哈茂德·贝戴尔。

以色列国防军、以国家安全总局（辛贝特）和以情报和特勤局（摩萨德）发表联合声明称，贝戴尔是黎巴嫩真主党3900部队以及伊朗伊斯兰革命卫队下属“圣城军”的成员。贝戴尔近期与巴勒斯坦伊斯兰抵抗运动（哈马斯）合作，协助其策划并推进针对以色列平民的“重大恐怖袭击”。

黎巴嫩卫生部当天早些时候说，以军当天空袭贝鲁特南郊代尔耶耶地区，造成至少3人死亡、7人受伤。

这是自去年11月黎以停火协议生效以来，以色列第二次对贝鲁特发动袭击。3月28日，以军向贝鲁特南郊一栋建筑物发射两枚导弹，将其彻底摧毁。

美汽车关税让“盟友”日本有多伤

新华社记者 刘春燕

美国日前宣布对进口汽车加征25%关税，自4月3日起执行，涉及进口乘用车和轻型卡车，以及汽车零部件等。日本将美国视为最重要盟友，被一些媒体认为在此次关税措施中“受伤最重”，在多个层面受到严重冲击。

首先，背刺之伤。尽管2月以来加税预期已使日本汽车股普遍下跌，且日本经济产业大臣武藤容治3月访美说并未获得关税“豁免”承诺，但当加税成为现实，日本国内舆论一片哗然。对于被所谓“盟友”背刺，日本还是缺乏心理准备，过于轻信对美关系，过于看重自己对美国的所谓贡献。

对此，日本首相石破茂表示，“汽车关税对日本经济影响极大”，“日本在投资和就业等方面对美国经济作出很大贡献，美国这样不加区分对所有国家一律加征汽车关税真的合适吗？”武藤容治表示，“尽管一再要求将日本排除在外，还是成为加税对象，这非常遗憾”。

其次，经济之痛。从宏观经济角度来看，汽车关税将危及严重依

赖出口的日本经济。美国是日本最大出口市场，日本是除墨西哥之外对美汽车出口额最大的国家。2024年日本对美汽车出口额超过6万亿美元（1美元约合150日元），占日本对美出口总额近三成。

根据日本经济新闻社估算，美国汽车关税导致日本汽车出口下降，日本国内汽车生产减少，最多或使日本经济遭受13万亿日元损失。这大约相当于2024年访日外国人消费额的1.6倍，占日本名义国内生产总值超过2%。

同时，由于汽车产业关联众多行业，日本国内钢铁、流通、销售等相关产业也将受到打击，涉及就业人数多达558万。瑞穗研究与技术公司调查部主任小野亮表示，如果“汽车关税”长期化，日本经济将面临空心化风险。

第三，产业之困。美国是日本汽车产业的最大出口市场。这不仅包括日系车企从日本国内向美国出口的汽车，由于日本车企在墨西哥、加拿大等地布局了大量产能和供应链，这些工厂的对美出口都将受到

影响。表面上看，墨西哥虽然排在对美汽车出口首位，但其中相当大一部分是日本汽车厂商贡献的。因此，日本车企可谓在此次汽车关税中受到海内外双重打击。

据日本汽车工业协会数据，2024年日本国内的汽车产量为823万辆，其中有近137万辆汽车出口到美国。瑞穗银行商务解决方案部主任研究员、汽车问题专家汤进指出，如果把在墨西哥生产的汽车计算在内，日本车企在美总销量占美国市场份额近四成。此外，日本车企的美国工厂在主要零部件方面也依赖进口。

汤进说，汽车关税无疑将使日本汽车产业面临价格上升、竞争力下降的难关。这不仅是对整车企业的打击，整个供应链都将受到很大影响。

据野村证券分析师阿宁迪·达斯预测，汽车关税或致马自达陷入亏损，丰田营业利润下降30%。

汽车关税消息落地后，东京股市包括汽车零部件制造商在内的运输机械板块连续两个交易日大跌，对

美国市场依赖度最高的马自达下跌10%以上。股市震荡印证了此前市场对汽车关税预期不足。

作为美国亲密“盟友”的日本遭此背刺会如何反击？目前看，日本政府除了表达“非常遗憾”就是“继续努力申请豁免”；汽车厂商为了生存也只能面对现实。

据日媒报道，本田已决定4月起停止美国工厂所需混合动力汽车用电池的进口、改为采购丰田在美国国内生产的电池。这一供应链调整将涉及40万辆混合动力汽车。汤进指出，日系车企不分派系抱团取暖、联手重构供应链将是不得已的选择，汽车关税不仅将动摇北美市场的供应链根基，停止进口也将令日系车企经营压力进一步加大。

为保证日本国内的就业及竞争力，丰田曾承诺无论怎样在海外增资扩产，在日本国内至少保持300万辆产能。当日本政府无力保护自己的企业，在美国关税威胁下，这一承诺能否坚守目前不得而知。