

基于互联网的老年护理服务社会化模式探讨

赵红梅,李力力,樊俊杰,李莹,金英子,常金良,詹碧华,黄淑波

摘要: 随着我国老年人口的增加,老年护理服务面临的问题日益显现,实现老年护理服务的社会化是解决这一问题的重要途径。对老年护理服务的现状以及老年护理服务社会化的内涵进行分析,对借助于互联网和物联网建立社会化的老年护理服务模式的可靠性进行探讨。提出构建社会化护理模式的基本内容,护理服务社会化模式的完善需要政府和老年护理机构以及家庭共同参与,以加快老年护理服务社会化的进程。

关键词: 老年人; 老年护理; 社会化; 互联网; 物联网; 生活照顾; 健康护理

中图分类号: R473.2; R197.1 **文献标识码:** A **DOI:** 10.3870/j.issn.1001-4152.2019.17.008

Discussion on socialization mode of the elderly care service based on Internet Zhao Hongmei, Li Lili, Fan Junjie, Li Ying, Jin Yingzi, Chang Jinliang, Zhan Bihua, Huang Shubo. College of Health Management, Mudanjiang Medical University, Mudanjiang 157011, China

Abstract: With the increasing of the elderly population in China, increasing problems emerged in the health service for the elderly, and realizing the socialization of the elderly care service is an important way to solve the problems. This study analyzed the status quo of the elderly care services and the connotation of its socialization, discussed the reliability on establishment of socialized nursing service mode for the elderly by means of Internet and Internet of Things, and put forward the basic contents construction of socialized nursing mode and its improvement need participation of the government, the elderly care institutions and the family, so as to fasten the process of the socialization for the elderly care service.

Key words: the elderly; the elderly care; socialization; Internet; Internet of Things; life care; health care

我国是一个人口老龄化速度较快的国家,随着老年人年龄的增加,对养老护理服务和医疗的需求会逐渐增加^[1]。老年护理服务是对长期生活无法自理的老年人所提供的各种支持性的个人和社会服务,其持续时间较长,服务需求包括生活照顾服务和健康护理、精神慰藉服务等方面。根据中国保险行业协会发布的《2016 中国长期护理调研报告》^[2] 数据显示,全国有 7% 的家庭有需要长期护理的老年人,79.9% 的家庭主要护理服务为配偶、子女或其他亲属,第三方服务仅占 21.1%。在家庭护理的 53% 的家庭中家庭成员提供的护理时间大于 50%。由此可以看出,老年人的护理服务形式仍以居家护理服务为主,由家庭成员提供照护服务。在老年人居家护理方面,对于非独生子女家庭而言,老年人的护理服务和费用可以由多名子女共同分担。随着第一代独生子女家庭步入高龄老人行列,未来“4-2-1”家庭的老年人陆续增加,独生子女的护理负担会逐渐加重。另一方面,由于现代社会成员越来越多地投入社会生产活动中,原来以家庭主妇为主要照护服务提供者的女性大多已经走出家庭,走向社会,导致家庭护理人员不足,老年人的护理服务需求难以满足。老年护理服务的提供主体除了家庭以外,还包括市场主体和社会主体。在市场主体方面,主要是通过营利性的护理机构提供相应的护理服务。营利性的养老机构对于收入不高的

老年人来说,由于其支付能力不足,面临着经济困难;另一方面,机构护理人员和床位不足也难以满足老年人的需要。因此,发展去家庭化、去商品化的社会化老年长期护理服务将是未来社会发展的方向。长期护理服务的去商品化程度可简要理解为长期护理费用负担的社会化程度^[3],寻求建立社会化护理服务模式已经成为老年护理服务的发展趋势。

1 老年护理服务社会化概述

1.1 老年护理服务社会化的内涵

老年护理服务的社会化,主要是由政府部门组织、有关机构和人员共同参与的综合性的社会护理服务系统。衡量护理服务社会化的重要指标就是去商品化和去家庭化。因此,社会化的服务系统需要政府将老年护理服务机构、护理人员以及护理服务纳入综合管理体系,为有需求的老年人提供专业化的服务,成为家庭护理的替代或补充。老年护理服务社会化主要体现为护理服务提供、机构管理以及费用分担等方面的社会化。

1.1.1 护理服务提供的社会化 主要是由政府将护理服务资源通过公共服务平台为社会成员共享,建立起服务供给和需求的沟通平台,将符合条件能够提供服务的人员和机构纳入平台管理,由政府购买服务向需求方提供其所需要的服务。这种服务不同于家庭护理和以营利为目的的商业化服务。

1.1.2 护理服务机构管理的社会化 老年长期护理提供的机构主要是养老机构、老年护理院、医疗机构等。通过网络平台可以进行资源的整合,将养老机构、医疗机构、老年护理院、社区等机构和符合条件的

作者单位:牡丹江医学院卫生管理学院(黑龙江 牡丹江,157011)

赵红梅:女,本科,副教授,hm-zhm@163.com

科研项目:黑龙江省省属高等学校基本科研业务费科研项目(2017-KYYWFMY-0701)

收稿:2019-03-26;修回:2019-05-23

护理人员以及有需求的老年人等整合到老年护理服务网络中,由政府部门进行规范化管理,建立管理和监督机构,对护理机构的人员和机构标准进行统一规范,形成同质化的机构,便于老年人选择。在提供服务的机构性质方面,可以包括公立、私立、股份制等形式。

1.1.3 费用分担的社会化 老年长期护理服务主要包括日常的生活照护和健康医疗护理等。护理费用可以在同一区域采用统一的标准,并建立起相应的护理保险制度,费用的标准和支付办法由专门的机构与护理机构协商制定,由政府、机构、个人等多方负担,确保公平、公开、公正,减轻家庭负担。

1.2 老年护理服务社会化的重要作用 ①可以有效地提高老年护理服务的效率。通过建立社会化的护理服务体系,可以使家庭护理人员从效率较低的家庭护理中解脱出来,代之以专业化规范化的服务,有利于提高护理服务的效率,进而有利于整个社会生产率的提高。②可以有效地提高老年护理服务的质量。社会护理服务机构可以通过专业的机构和人员提供专业护理服务,制定统一的护理服务标准,使服务质量得到保障。③有利于有限的资源实现合理的配置。目前我国医疗卫生服务资源大多集中在城市,基层医疗服务机构闲置的硬件资源较多。将闲置的资源利用起来建立老年护理服务机构,既盘活了资源,又满足了老年人护理服务的需求。在护理人员方面,社会化的机构可以对护理人员进行专门的培训,将培训合格的人员通过“共享护理服务”的方式,使其通过护理服务平台提供专业的护理服务。

2 基于互联网的老年护理服务社会化模式的可行性

2019 年 2 月 12 日国家卫健委发布的《“互联网+护理服务”试点工作方案》^[4]明确提出“互联网+护理服务”的概念,即医疗机构利用在本机构注册的护士,依托互联网等信息技术,以“线上申请、线下服务”的模式为主,为出院患者或罹患疾病且行动不便的特殊人群提供的护理服务。明确提出了“互联网+护理服务”的总体要求、基本原则和服务内容。该方案为借助于互联网实现老年护理服务社会化奠定了基础。随着物联网技术的发展,面向医疗服务行业的物联网体系正在逐渐架构。未来这一服务体系包括医疗服务体系、公共卫生服务体系、药品供应保障体系和医疗保障体系。该体系架构的定位重点部署在医院和社区家庭两类环境区域,通过多种基础通信网络与卫生行政监管机构及第三方服务机构的信息系统互联互通,支持智慧医院和医疗健康管理服务,并支持第三方服务及行政卫生监督^[5]。目前,物联网及相关产品已在我国经济发达地区的“医护型”养老机构使用^[6]。这种建立在互联网基础上把人们的需求和供给联系起来的物联网技术,对老年人的长期护理工作提供了便利,为实现老年护理服务社会化提供了

外部环境。

3 基于互联网构建老年护理服务社会化模式的建议

3.1 建立基于“互联网+物联网”的虚拟护理服务机构

虚拟护理服务机构是相对于实体护理服务机构而言的,其服务理念是借助于虚拟养老机构的核心理念。所谓虚拟养老机构,是在政府的引导下,运用市场化手段、借助现代信息技术,整合社会资源、社区资源和家庭资源,满足老年人物质需要、生活料理和精神慰藉等方面的需求,达到全面养老的一种创新居家养老模式^[7]。虚拟护理服务机构是在政府的引导下,运用市场化的手段,借助于现代信息技术,整合社会和社区医疗卫生资源,为需要护理服务的老年人提供专业护理服务的虚拟机构。机构的管理主体是政府,运营主体为护理服务机构,通过社区卫生服务平台建立基于“互联网+物联网”的护理服务网络。虚拟护理服务机构的操作由实体护理服务机构和社区卫生服务机构共同完成运营和管理。

3.1.1 虚拟护理服务机构的设置 ①将物联网与互联网对接,建立基于社区卫生服务网络的虚拟护理机构。为解决老年护理人员不足导致的老年护理服务可及性不高的问题,通过物联网建立虚拟的老年护理服务机构,借助于社区网络平台,将物联网与互联网对接,对老年人居家护理展开远程监控,实行远程监护和指导。组建基于互联网和物联网的由专业医疗机构、护理人员、护理机构、社区以及政府有关部门共同组成的老年护理服务网络,将网络的终端延续至老年人家庭或机构,将老年人的日常护理服务和健康服务纳入护理服务平台,开发老年护理服务 App,为老年人提供适时的专业化服务或指导^[8]。②通过互联网建立护理服务网上服务市场。由社区卫生服务机构与护理服务机构合作打造专业的老年护理服务队伍,将社区及社会护理人员的信息纳入网络平台,使各层次的护理人员通过互联网实现服务共享。建立网上信息咨询与网下服务提供相结合的服务网络。③服务形式可以为派单式服务。通过线上网络信息与线下的服务相结合,为老年人提供派单式服务,建立护理人员服务、信息反馈和实时的监督体系,确保老年人的护理服务需求得到满足^[9]。将虚拟机构与真实的服务相结合,同时将社会化的护理服务与老年人的家庭护理相结合。

3.1.2 虚拟护理服务提供方式 由虚拟护理服务网络的护理服务机构和人员为老年人提供日常生活照护和健康护理服务。首先,对有照护需求的老年人通过社区卫生服务网络建立健康档案,签订服务协议,与服务机构约定服务内容;其次根据老年人需要提供护理服务。主要体现在以下几方面:①日常生活照护方面。需要日常生活照护的老年人以高龄老人和失能老人为主,建立基于物联网的老年人看护系统,对老年人的日常生活环境进行远程监护,包括老年人出

现异常时可以将信息传递给老年人的家属,在家属不方便照护时,传递给社区服务人员,由社区服务机构提供上门服务。②健康护理方面。健康护理需要专业护理人员完成。一般简单的健康护理可以由护理人员完成,复杂的护理服务需要由专业的护士完成。需要健康护理的老年人与医疗机构签订服务协议,日常通过健康监测设备监测其健康指标数据以及用药情况,可以通过物联网传递相关信息,建立基于医联体的社区医护服务,逐渐开展点对点的医院与社区卫生服务中心相结合的医院社区对接模式^[10]。对于需要医疗服务的老年人通过社区卫生服务网络平台提供必要的医疗咨询和护理服务,必要时可由医护人员提供上门诊疗及护理服务。对于纳入系统已经签订协议的老年人,为其提供智能监护系统,包括可穿戴设备、室内生活监控设备以及呼叫设备,通过互联网与物联网连接起来,建立智能呼叫系统^[11]。在服务流程上可以借助于网络通讯系统的服务模式,对于有需求的老年人可以通过呼叫,由系统管理人员进行任务分配,将其转入各个服务部门,并派发任务给服务人员。由虚拟机构范围内的机构员工负责提供上门服务或远程服务,服务过程通过系统进行记录,由服务的需求方进行评价和反馈,实现完整的服务过程,并将其记录于老年人服务档案。

3.2 政府对护理服务机构的社会化管理

3.2.1 老年护理服务由政府制定规范,社区参与管理

虚拟护理服务机构作为老年护理服务的专门平台,由政府建立并对纳入平台的服务机构和服务人员进行规范管理,制定准入标准。日常信息管理主要通过社区卫生服务平台完成。对于护理服务机构与护理人员,可以引入高校或社会培训机构对其进行定期培训,保证机构和人员的服务质量。护理机构可以为护理员建档立卡,提供护理继续教育和培训,使老年护理员的能力得到持续提高^[12]。对于医疗人员提供的咨询服务以及家庭病床服务,可以通过政府购买服务的形式负担相应的费用,并对医疗人员进行统一登记管理。通过医联体平台,将社区护理服务网络与医疗机构对接,实现医疗资源的有效利用,提高护理服务质量。

3.2.2 建立社会化的监督和激励机制,提高老年护理服务质量 目前护理服务机构公立和私立并存,机构规模大小不一,机构的服务能力及质量也存在差异。老年护理服务质量可以采用由政府组成监督机构监督与需求方监督相结合的社会化监督体系,对护理机构的服务质量进行监督。监督方可以通过物联网平台或互联网平台,采用线上和线下监督相结合的形式完成。同时,政府有关部门可以根据医护人员服务评价结果提升其待遇。对于提供服务的机构,政府通过对护理服务机构的专项评估,将护理机构进行分级分类,纳入服务平台进行统一管理,可以采用分级管理的形式,对于服务质量好的机构可以晋级,激励

护理人员和护理机构认真做好老年护理服务工作,提高护理服务质量和水平。对于不符合标准的机构和人员进行指导和培训,改进其机构环境,提高服务能力,使其能够达到规定的标准。

3.3 资金筹集 实行老年护理服务的社会化,需要投入大量的资金,其资金可以通过社会化途径筹集,其中政府财政投入资金不可缺少。首先,网络服务平台需要政府投资建设,包括平台的软件和硬件设施;机构的服务可以通过政府购买机构服务的方式或政府部门直接提供服务的方式获得;其次,需要尽快建立长期护理保险制度,可以通过长期护理保险基金支付护理服务费用;第三,接受护理服务的费用需要老年人个人或其子女负担一部分,补充费用的不足。

4 小结

随着我国人口老龄化步伐的加快,老年护理问题将是面临的重要社会问题。老年护理服务社会化是未来的发展趋势,护理服务社会化模式的完善需要政府和老年护理机构以及家庭共同参与,建立起完善的护理服务网络。随着科学技术的发展,先进的互联网平台和物联网技术便捷的沟通方式,将会加快老年护理服务社会化的进程。

参考文献:

- [1] 邢亚男,曲婧,付佳,等.“互联网+”医养结合构成要素及优势分析[J].医学与社会,2018,31(2):35-38.
- [2] 中国保险行业协会.2016 中国长期护理调研报告(发布稿)[EB/OL].(2016-12-30)[2019-03-26].http://www.360doc.com/content/17/0113/19/35452039_622264215.shtml,2016-12-30.
- [3] 陈诚.长期护理服务领域的福利混合经济研究——基于瑞德日韩四国比较分析[J].社会保障评论,2018,2(2):136-137.
- [4] 中华人民共和国国家卫生健康委员会.“互联网+护理服务”试点工作方案[EB/OL].(2019-02-12)[2019-03-26].<http://www.nhc.gov.cn/zyygj/s7657g/201902/bf0b25379ddb48949e7e21edae2a02da.shtml>.
- [5] 邢丹,姚俊明.面向医疗行业物联网:概念、架构及关键技术研究[J].物联网技术,2014,4(11):49-51.
- [6] 陈四清.国内外物联网技术在养老护理领域的应用与展望[J].中国老年学杂志,2015,35(9):5349-5351.
- [7] 赵佳寅,袁毅,崔永军.我国虚拟养老院的信息化服务模式建设研究[J].情报科学,2014,32(2):118-121.
- [8] 胡芳,沈绍武.基于物联网的移动护理系统研究与设计[J].中国数字医学,2015,10(2):55-56.
- [9] 计秋萍.社区照护 O2O 服务体系的探索[J].中国社区医师,2018,34(10):176-177.
- [10] 王汉松,赵列宾,王莹,等.基于分级诊疗的居家护理模式趋向及实践探索[J].中国医院,2017,21(5):6-8.
- [11] 王文花,陆皓,吴瑞娟.独居老人使用穿戴式防跌倒设备体验的质性研究[J].护理学杂志,2019,34(2):73-74.
- [12] 张丹丹,李虹,赵璠,等.社区医护人员预立医疗照护计划知信行的调查[J].护理学杂志,2019,34(1):78-79.

(本文编辑 李春华)