

“互联网+护理服务”试点6年一直不温不火 “网约护士”为何叫好不叫座

网上一键预约，专业护士就能上门服务，打针、换药、输液、采血、导尿、留置胃管……对于很多高龄、慢病等行动不便的人群来说，“网约护士”能解决不少居家护理的痛点。

2019年起，国家卫健委启动“互联网+护理服务”试点，北京、上海、广东等省市尝试推行“网约护士”。然而，记者发现，与巨大的市场需求相比，“网约护士”试行6年来却一直不温不火，叫好不叫座。“网约护士”究竟卡在哪儿？记者就此展开调查。



需求

上门服务成失能群体刚需

大病患者出院后，仍需专业护理怎么办？老楼无电梯，失能患者怎么上医院？体弱患者采血、打针，不想折腾去医院怎么办……对于很多因病失能的患者来说，“网约护士”上门服务在一定程度上帮助解决了这些头疼事儿。

今年1月，家住顺义、73岁的刘岩被诊断罹患胃癌，在北京协和医院手术切除了三分之二的胃，术后25天回家疗养。因为是开腹手术，伤口恢复缓慢，回家后她仍需进行每三天一次的伤口换药。“儿子一家平时住朝阳区，我生病后每周回来看我，但也不能老请假带我上医院。”刘岩说。

小小的换药难住了一家人。“对于大病患者来说，每次去医院都是一次艰难的跋涉。”于是，刘岩儿子尝试下单了“网约护士”，上午下单，下午就上门，5分钟完成换药，看起来和医院换药别无二致。“很方便、快捷，虽说费用不低，但省心省力省得折腾。”感受到了方便，3次网约上门换药后，刘岩的伤口逐渐愈合。

不光刘岩，对于化疗期间需要定期抽血的白女士、脑梗瘫痪后需定期更换胃管和导尿管的齐先生家属来说，“网约护士”确实解决了他们的痛点，“不用去医院人挤人，身体和心理上都相对舒服一些。”

根据去年底发布的《2023年北京市老龄事业发展报告》，2023年，全市60岁及以上常住人口为494.8万人，比2022年增加29.7万人，为近8年来增量最大、增速最快。高龄化趋势也进一步凸显，全市80岁及以上户籍人口10年间增长25.6%。而这其中，患有慢性病以及失能、半失能和失智老人占比并不小，居家照护成为刚需。

打开“快天使医护到家”“金牌护士”“京东护士到家”等网约平台，记者发现，目前“网约护士”服务已覆盖全国30个以上的城市，患者下单相对较多的项目有打针、换药、拆线、导尿、输液、采血、PICC（经外周静脉置入中心静脉导管）护理等。

现状

“网约护士”水平参差不齐

患者在互联网平台下单，平台自动对接就近医疗机构的护士上门就诊，这是“网约护士”的运营方式。上门的护士资质如何、水平行不行，是病人及家属关心的首要问题。

对此，记者咨询了多家市面上使用频率较高的平台，客服均表示：平台所有护士均具备护士资格证、执业许可证，是正规医疗机构在职护士兼职上岗。可记者调查发现，在日常上门服务过程中，上门护士的服务水平参差不齐。

今年3月起，家住朝阳区的张女士母亲因乳腺癌开始接受化疗，由于母亲右臂上方置入了PICC，张女士需要定期带母亲去医院进行PICC的

维护。为了避免频繁来往医院，张女士尝试下单了“网约护士”。可第一次下单就让她打了退堂鼓。

“那是个星期四，我母亲PICC维护的固定日期。上门护士背着一个装满耗材的大包，进门主动穿鞋套、洗手、戴口罩。”张女士回忆。出示护士证、查看维护手册和导管现状、更换输液接头、冲洗导管、贴上新的透明敷料……十几分钟后，“网约护士”完成维护工作，操作看起来与医院无异。

可隔天，张女士母亲上臂PICC周边就出现了一圈红疹，奇痒难耐。后经医院静脉维护中心医护人员重新检查，发现是PICC透明敷料导致的过敏，于是重新做了维护，过敏症状才逐渐消除。

“第一次下单体验就这么不好，以后还是上医院吧！”张女士无奈地说。事后，张女士向平台追责，但平台要求张女士举证是护士操作不当或耗材原因引发的过敏，双方争执不下，最后不了了之。

类似体验也发生在68岁的王海身上。王海因患免疫疾病需要定期皮下注射免疫调节剂。“每次上门的护士都不一样，谁接单就是谁，大多数都挺好，但有一位应该是技术不到位，注射时损伤到皮下毛细血管，皮下渗血导致了淤青，后来热敷了好几次才缓解。”王海抱怨道。

张女士、王海的经历并非个例。在小红书、视频号上，不乏患者吐槽“网约护士”不靠谱的案例：“敷料没带够”“不洗手直接抽血”“要求看执业证，竟说没带”……

护士有话

报酬不理想 纠纷难解决

面对巨大的市场需求，记者调查发现，“网约护士”还存在着响应率低、参与护士少、护士积极性不高等问题。

家住丰台区芳城园小区的白超父亲患有肠梗阻，最近插上了胃管，需要每周三天定期更换。“那天早上上班前，我在美团搜索了‘金牌护士’服务，也相应点选了胃管维护耗材、时间、地点，上传了家里的具体地址，并支付了费用。”看到系统显示“金牌护士派班了”，白超告知父亲安心等待护士上门，就去上班了。可一直到当天下午4点多，临近下班时间，都一直没有护士上门。

情急之下，白超拨打了该品牌客服电话，对方告知“即使下单成功，也要后台人工预约。”而这一提醒，在下单全过程中并没有显示。为何护士上门不能像下单买菜、订外卖一样即时响应呢？该客服表示：“护士少，系统下单不能及时看到，必须后台预约。”“这不是耽误事儿吗？”白超有些恼怒，最终只能隔天再跑一趟医院。

响应率低的背后，与护士的参与度、积极性不太高密切相关。

“从南四环跑到北三环，拆线10分钟，来回俩小时，我却只能落100块钱，没动力。”在北京口腔医院工作的护士小陈，不久前在“快天使医护到家”平台注册上岗，尝试“网约护士”的副业，“想着

利用下班时间接几单，赚些外快。”可实际报酬并不理想，“打针、拆线、换药这些服务需求最大，患者线上付费150元到250元不等，看着不少，可平台一扣费，加上来回路上的时间、路费成本，落到自己兜里也就是个辛苦钱。”

除了报酬不理想，上门执业安全、万一遇到医患纠纷如何处理，这些问题也是护士们担忧的。“我们同事有次上门给患者换胃管，结果一周后不知什么原因胃管脱落了，患者投诉到卫健委，闹腾了大半年。”东方医院消化科一位资深护士说。

“报酬低、有风险、没保障，种种顾虑之下，参与网约业务的护士并不多。”小陈所在的科室共有23位护士，除她之外，只有两位注册后接接单，现在也不干了。

相关统计数据也暴露了行业痛点：国家卫健委要求“网约护士”需具备5年以上临床经验及护士职称，但全国注册护士仅563万，其中，每千人中仅4名符合上述要求，优质护理人才供不应求。

患者有话

收费高不少 医保难报销

静脉采血，医保报销后自付20元，护士上门169元；PICC维护，医保报销后自付78元，护士上门349元；输液，医保报销后自付75元，护士上门299元，超过一小时还要加收50元……这些看似简单的服务项目，护士上门收费是公立医院医保报销后的好几倍。这个价格，对于一些普通工薪家庭或相对困难的人群来说，仍然属于“奢侈品”。

记者观察到，当下，“网约护士”平台通常会为医患双方提供免费保险，包括意外险、第三者责任险、护士执业险，但医护人员开展的诊疗服务、耗材都不能通过医保报销。

“对于我们这些家有大病、慢病患者的普通工薪家庭来说，手术、化疗、靶向药费用负担已经很重了，后续长期治疗产生了各种琐碎费用，如果都不能报销，积少成多不知能维持多久。”不少患者呼吁“互联网+护理服务”能早日纳入医保，“既然选择了上门服务，医护人员的交通费、上门服务费等这些应该支付，但相关的诊疗和耗材费用，属于医疗费用，理应纳入医保。”

对于患者和家属的期盼，政府和社会正在作出尝试和努力。在北京市医保局联合商业保险公司开发的2025年度“北京普惠健康保”中，包含了5次免费护理服务，其中就包括换药等上门居家护理服务。此外，其他省市也有一些新尝试：在福建省一些医院的“网约护士”服务中，除派出医务人员交通成本、人力资源和基本物质资源消耗等上门服务费外，医务人员上门的医疗费、药品耗材费都可按医保相关规定报销支付。

商业保险也在做相应尝试。目前，京东医保·上门医疗险已经面世，该医疗险覆盖0至60岁用户，为大众提供上门检测、线上购药、线下门诊报销等一站式便捷医疗保险服务，实现“不出门就能看病”。
据《北京晚报》