

·调查分析·

# 杭州市“互联网+家庭护理”服务在家庭和社区的需求调研

方茗依,丁莎莎,陈榆婧,陈伊迪,陈辉红,韩百惠,黄宝琳,曹世华

(杭州师范大学钱江学院,浙江 杭州 310000)

**摘要:**目的 通过调查对象的意见反馈给这个行业的未来发展提供一些建议和改进的地方。方法 本文以杭州市实践调查了解“互联网+家庭护理”服务在家庭和社区的需求。结果 在调查对象中 33.33%对“互联网+家庭护理”的接受程度为很好,40.64%表示赞同护理人员上门服务。结论 “互联网+家庭护理”这种新模式符合如今的社会状况,具有较大的发展前景。

**关键词:**互联网+;家庭护理服务;老龄化

中图分类号:R318.6

文献标识码:A

DOI:10.3969/j.issn.1006-1959.2018.14.036

文章编号:1006-1959(2018)14-0120-03

## Research on the Needs of the "Internet+Family Care" Service in the Family and Community in Hangzhou City

FANG Ming-yi,DING Sha-sha,CHEN Yu-jing,CHEN Yi-di,CHEN Hui-hong,HAN Bai-hui,HUANG Bao-lin,CAO Shi-hua

(Qianjiang College, Hangzhou Normal University, Hangzhou 310000, Zhejiang, China)

**Abstract:** Objective To provide some suggestions and improvements to the future development of the industry through the feedback of the respondents. Methods This article is based on the Hangzhou practice survey to understand the needs of the "Internet+Family Care" service in the family and the community. Results Among the respondents, 33.33% of the "Internet+Family Care" received a good degree of acceptance, and 40.64% agreed with the service of the nursing staff. Conclusion "Internet+Family Care", the new model conforms to the social situation of today, and has a great development prospect.

**Key words:** Internet+; Family Care service; Aging

中国人口老龄化问题日趋严重,根据六普调查结果,杭州在上世纪 80 年代末就已处于老龄化社会。随着年龄的增长,老人的自我照顾能力会越来越弱,且罹患多种慢性疾病的可能性也逐渐上升。长期以来除了疾病急性期的诊疗护理需要外,患者对于过渡期的居家护理同样有着较高需求。而老年人由于疾病特点成为延续性居家护理的主要服务对象<sup>[1]</sup>。与此同时,家庭护理人员的缺乏,也是目前亟待解决的问题<sup>[2]</sup>。再者,老年人需求较高的康复护理、长期照料、托老服务等供给较少,服务人员队伍不完善,服务内容单一、层次较低、专业化水平不高的问题依然存在<sup>[3]</sup>。国家政策<sup>[4]</sup>表明护理服务要延伸到家庭和社区,并且运用互联网、物联网等技术手段创新居家养老服务模式,提供适合老年人的服务项目。我国“互联网+家庭护理”这种新型模式正处于起步阶段,大众对此了解比较少,我们取杭州这个比

较具有代表性的城市进行主要针对大学生对“互联网+家庭护理”的接受程度的调查,为政府帮扶、企业创业、学生就业提供一些借鉴。

### 1 资料与方法

**1.1 研究对象** 以大学生为主的年轻人。本次调研活动主题“互联网+家庭护理”,而年轻人是互联网领域的主体,可以反映“互联网+家庭护理”在将来的发展可能性。在大学生中又主要针对护理专业的学生进行调查,一些大学毕业生不愿在医院这样高度紧张的环境中工作,“互联网+家庭护理”可以给予她们更多的择业空间,我们可根据调查得出护理工作方面对这方面的要求与想法。

### 1.2 调研方法

**1.2.1 问卷调查法** 即间接的书面访问,该方法最大优点是能突破时空的限制,在广阔的范围内,对众多的调查对象同时进行调查,适用于对现时问题、较大样本、较短时期、相对简单的调查,被调查对象应有一定文字理解能力和表达能力。

**1.2.2 专家调查法** 这是一种预测方法,即以专家作为索取信息的对象,依靠其知识和经验,通过调查研究,对问题作出判断和评估。

基金项目:1.杭州市科委科技攻关项目(编号:20140633B34);2.杭州市重点学科建设项目(编号:2014SN1001)

作者简介:方茗依(1996.10-),女,浙江杭州人,本科在读,研究方向:临床护理、医疗信息化

通讯作者:曹世华(1972.7-),男,浙江长兴人,硕士,副教授,研究方向:护理信息学、医疗物联网、计算机技术应用

1.2.3 统计调查法 通过分析固定统计报表的形式,把下边的情况反映上来的一种调查方法。由于统计报表的内容是比较固定的,因此适用于分析某项事物的发展轨迹和未来走势。

1.2.4 文献调查法 通过对文献的搜集和摘取,以获得关于调查对象信息的方法。

1.3 内容和依据 针对此次的实践活动,我们做了一份调查问卷来获取用户对于我们这项新模式的想法。为此我们设计了 19 个问题。首先,对于这一新理念,每个人或者每个年龄层的人的接受程度是不一样的,根据第 39 次《中国互联网络发展状况统计报告》:截至 2016 年 12 月,10~39 岁群体占整体网民的 73.3%,其中 20~29 岁的年龄段的网民占比最高,达 30.3%。而 60 岁及以上的老年人的比例只达 4%<sup>[9]</sup>。由此可见,年轻人对于互联网的依赖性远远比老年人人大得多,因此会更容易接受这一新模式。其次,每个行业,不同领域的人也会对此模式有不同看法。家庭护理,意味着医护人员上门进行护理,会花费更多的时间和精力,所以,在价格上可能会比在医院的收费上高一些,而不同收入的人能接受的价格不同,因此我们设定了不同的价格等级和人们的月收入相对应的来调查人们的接受范围。“家庭护理+互联网”是通过互联网平台进行预约下单,然后护士上门为患者进行护理,然而护士到达患者预约地点所需时间和护士的专业性也成为用户所关心的。对于上门服务,用户也同样在意护士具体的服务内容,除血压监测,健康咨询,照顾者指导和服药指导之外,康复训练和心理护理也是老年人家庭护理服务的需求。因此我们也设定了问题调查用户所关心的服务内容。最后对于此模式我们也需要用户给我们提供一些新的看法和建议来指导这一新模式在未来的应用。

## 2 结果

2.1 一般资料 本次调查有效填写问卷共 219 名,大学生 121 名(55.25%),教育者 3 名(9.77%)、国家机关人员及工程技术人员 8 名(3.65%),工程技术人员 10 名(4.75%),管理者 5 名(2.28%),私营个体 9 名(4.41%),其他职业 63 名(28.77%);男性 39 名(17.81%),女性 180 名(82.19%),18 岁以下 10 名(4.75%),18~40 岁 178 名(81.28%),40~60 岁 30 名(13.70%),60 岁以上 1 名(0.46%);月收入无(学生) 127 名(57.99%),2000 以下 9 名(4.11%),2000 元~4000 元 30 名(13.70%),4000~8000 元 41 名(18.72%),8000~10000 元 9 名(4.11%),10000 元以

上 3 名(1.37%);上网频率无时无刻 28 名(12.79%),经常 151 名(68.95%),一般 28 名(12.79%),极少上网或几乎不上网 12 名(4.53%);经常使用手机上网 198 名(90.49%),使用电脑 17 名(7.76%),使用 iPad 或其他 4 名(2.82%)。

## 2.2 调研结果

2.2.1 传统医疗护理模式 大多数人 1 年看病 1~3 次(占 45.66%),也有 2 年及以上才去 1 次(30.14%),仅极少数人从来不去(占 4.57%);近半数的人认为去医院看病挂号很难或稍难(占 49.32),另近半数的人认为一般难度(42.47%),仅少数的人认为去医院挂号很容易(占 8.22%)。综合以上数据说明现今社会传统医疗护理形式是主要的看病方式,而看病挂号的难易是影响人们去就医看病的重要因素之一。即使人们觉得看病不易,但也只能去医院看病挂号,如果我们创建一个新的医疗护理形式,上门进行服务,将大大降低看病的难度,改善目前的“看病难”状况。

2.2.2 大众对新型护理模式的态度 ①大众对护理人员上门服务的态度:调查对象中 17.35%的人对护理人员上门服务表示完全赞同,40.64%的人表示赞同,25.57%的人表示不赞同,16.44%的人表示无所谓。②大众对“互联网+护理”的接受程度:调查对象中 33.33%对“互联网+家庭护理”的接受程度为很好;37.44%接受态度为好;21.00%接受程度为一般;8.22%接受程度为不好。③新互联网模式与传统护理模式的比较:调查对象中 34.25%认为新互联网模式更高效方便,45.21%认为新互联网模式比较高效方便,11.42%认为两者差不多,9.13%认为新互联网模式比不上传统护理模式。以上数据显示,虽然一部分人对新型互联网护理模式持怀疑态度,但绝大部分人持支持肯定的态度,对该模式的接受程度较高。表明虽然该新型护理模式面临一定的考验,但仍具有很大的发展前景。我们的课题符合人民群众的需求,符合“互联网+”背景下的创新的时代要求。

2.2.3 新型互联网护理模式所需具备的要素 ①大众选择家庭护理的因素(多选):调查对象中 94.98%的人看重护理人员的专业性;65.75%的人看重护理服务的价格;64.84%看重上门服务的速度;63.47%的人看重售后服务治疗。②大众对护理服务需要的种类(多选):调查对象中 68.49%的人选择伤口造口等基础护理,75.8%的人选择临床护理、高血压护理、慢性肾病护理等,68.95%的人选择母婴护理,73.06%的人选择健康和营养指导的护理,69.41%的

(下转第 125 页)

(上接第 121 页)

人选择日常身体检查,65.75%的人选择普及日常健康护理知识。

从以上数据可看出,在建立“互联网+家庭护理”时,护理人员的专业性,服务的价格,上门服务的速度等均是建立平台的重要考虑因素。而大众对平台能提供的高血压护理、慢性肾病护理,母婴护理,健康和营养指导的护理等服务有很大的关注度。应保证平台与护理人员的专业性,服务的多形性。在发展新型护理模式时,应切身考虑到大众所需,以及大众的利益,科学地将需要专业性的护理服务融入到新型的护理形式中。

**2.2.4 收费标准问题** ①大众认为家庭护理的合理收费方式:调查对象中 63.01%的人认为应该根据服务项目、服务时间和服务距离确定收费;28.31%的人认为应该根据服务项目和服务时间确定收费;8.68%的人认为应该固定收费。②大众可接受的单次收费:53.88%的人希望单次收费为 50 元;26.94%的人希望单次收费为 100 元;11.42%的人希望单次收费为 200 元;2.74%的人希望单次收费为 300 元;0.46%的人希望单次收费为 400 元;4.57%的人希望单次收费为 500-1000 元;

从以上数据看出,调查中大部分人收入普遍较低,绝大多数人认为应根据服务项目、服务时间和服务距离来收费,而且希望尽量 50 元/次或 100 元/次。由此可知在应该根据人们的实际经济水平来创建切

实可行的“互联网+家庭护理”的新型护理模式。

### 3 讨论

本次调查通过网上和纸质问卷的形式对 219 名调查者进行“互联网+家庭护理”的接受程度,所需服务种类、制定价格的方式和价格的高低等多方面深入调查,展现了“互联网+家庭护理”这种新模式的出现,顺着时代潮流,符合如今的社会状况。虽然,就现在的大背景来看,这种新模式还不成熟,仍有许多问题需要解决的。但这就说明了,这种模式有很大的发展空间。而且随着人们观念的改变,对自身健康的关注加强,对护理的要求提高,这种模式会不断的被完善,让这一模式面向大众。

### 参考文献:

- [1]李萍,付伟.社区实施出院老年人延续性护理的 SWOT 分析[J].护理学杂志,2010,25(5):81-83.
- [2]刘国莲,程雪涛,宁艳花,等.银川市社区老年人家庭访视护理需求与现状[J].中国老年学,2014,34(1):159-161.
- [3]梁捷.十城市万名老年人居家养老状况调查发布[N].光明日报,2014.2.28.
- [4]卫生部医政司.《中国护理事业发展规划纲要(2011-2015)年》起草说明[J].中国护理管理,2012,12(2):9-10.
- [5]《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL].[http://www.cn-nic.cn/gywm/xwzx/rdxw/20172017/201701/t20170122\\_66448.htm](http://www.cn-nic.cn/gywm/xwzx/rdxw/20172017/201701/t20170122_66448.htm).2017-1-22[2017-12-21]

收稿日期:2017-12-22;修回日期:2018-1-12

编辑/李桦