2025年4月2日 星期三 责任编辑 | 刘晓平 富阳日报 FUYANG DAILY

“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。

“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”？

“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”。

警惕！直播间里的骗子可能盯上你家老人

直播间里，主播一口一个“爷爷奶奶”，比亲孙子孙女喊得还卖力；随后诱导哄骗老人注册会员、缴纳保证金……一场直播没结束，老人的养老钱就转到了不法分子的账户里。

近年来，电信网络诈骗套路不断翻新，让人防不胜防。云南临沧边境管理支队糯良边境派出所日前侦破一起以老人为目标的直播诈骗案，值得你我警惕。

假扮“孝孙”专骗老人养老钱

2025年3月10日，成都游客张奶奶来到云南省沧源佤族自治县千米国画长廊景区游览。她没想到，她在糯良边境派出所班鸽警务室门口歇脚时的一个小举动，让警方顺藤摸瓜破获了一起诈骗案。

“爷爷奶奶，请把‘回家了’打在公屏上……”张奶奶顺手点开的直播间，引起了一旁警务室民警邓云川的注意。

原来，张奶奶打算出售家里的一些古董藏品，正好在某直播间刷到声称可以高价收购相关物件的主播“张总”。随后，有自称“张总”助理的人加了张奶奶在直播间留下的联系方式，表示愿意出高价上门收购，但要她完成注册会员、缴纳保证金等操作，并承诺点击链接进入直播间可领丰厚奖金。不明真相的张奶奶就此走进不法分子精心布置的骗局。

“他们说什么充值打赏，要我刷礼物，第一次点了100，第二次又点100……”张奶奶说，她在直播间前后共投入了4000多元。

了解事情的来龙去脉后，邓云川判断这是一起典型的“收藏品回收”骗局，如果任其发展，受害人或将面临该团伙更多圈钱套路。民警立刻告知张奶奶其中的利害，帮助她完成部分止付工作，避免遭受更大损失。

随后，警方与该直播间平台取得联系，将“张总”的直播间封禁，并对“张总”助理发送的链接进行屏蔽处理。该案涉及的违法犯罪问题，目前正在进一步侦办中。

网络直播背后的“局中局”

近年来，随着老人上网“冲浪”愈加普及，各类网络直播“坑老”骗局也层出不穷。办案民警表示，这些案件看似不同，套路却有迹可循。

套路一:设立高级人设骗取信任。

邓云川介绍，在本案中，主播“张总”先利用“亲情攻势”拉近与观众的距离，再频频展示自己与社会名流的合照打造“高级”人设，获取消费者信任。但经过鉴定，这些“合照”都是通过电脑合成的假照片。

“被主播的精心包装所欺骗，看直播的老人会认为‘事业做这么大的老总不可能骗我’，随后一步步落入圈套。”邓云川说。

套路二：“高回报”诱导谋取非法利益。

以“高回报”诱导他人来谋取非法利益，是此类骗局的惯用伎俩。

办案民警介绍，除了本案中张奶奶遇到的“高价回收古董”骗局，有些主播还会通过剧本演绎或“一夜暴富”等话术引诱老人入局，以捡漏、升值等噱头，诱导老人购买大量假古董玉石等名不副实的商品。

套路三: 中奖“小惠”变“大坑”。

电视时代的“幸运抽奖”骗局，近年来也“改头换面”在网络直播间蔓延。

办案民警介绍，糯良边境派出所不久前破获了一起诈骗案，受害人王阿姨在看直播时收到私信，称其抽中直播间幸运“福袋”。王阿姨提供联系方式后，收到了“奖品”抽纸；不久后她再次“中奖”，又收到了小礼品。但在她第3次“中奖”时，“工作人员”引导其注册某领奖平台套取个人信息和验证码，最后损失1.6万元。

老人上网如何“避坑”？

办案民警表示，随着互联网技术快速发展，一些不法分子利用老人对新技术不熟悉构筑起“信息茧房”，在直播间与老人套近乎、打感情牌“下套”，一些缺乏信息辨别能力的老人就在不知不觉中落入陷阱。

“老年群体的网络反诈能力相对薄弱，需要多方合力，让‘数字鸿沟’变成‘护老屏障’。”办案民警说。

近年来，相关部门持续高压严打电信网络诈骗违法犯罪，加强对老年人等弱势群体的制度保护。今年的最高检工作报告显示，2024年，检察机关依法惩治电信网络诈骗犯罪，起诉7.8万人，同比上升53.9%。会同最高人民法院、公安部制定办理跨境电信网络诈骗等刑事案件工作意见。

最高法、最高检联合发布的《关于办理诈骗刑事案件具体应用法律若干问题的解释》明确，诈骗残疾人、老年人或者丧失劳动能力人的财物的，可酌情从严惩处。

在平台责任方面，《中华人民共和国反电信网络诈骗法》明确了互联网服务提供者的监管义务，比如对监测识别的涉诈异常账号应当重新核验，根据国家有关规定采取限制功能、暂停服务等处置措施；加强对分发平台以外途径下载传播的涉诈应用程序重点监测、及时处置等。

一旦老人遭遇直播间骗局，要怎么维权？

办案民警表示，受害人应第一时间向公安机关报案，越早报案挽回财产损失的几率就越大。报案时，应提供尽可能详细的证据和信息，包括诈骗者的相关信息、诈骗方式、诈骗金额等。

“许多案例中，老人被骗的根源是他们的情感需求被忽视。我们要多关注家中老人的精神生活，帮助他们建立健康社交关系。”办案民警说。

家有一老，如有一宝。破解直播间“坑老”骗局，既需要依靠刚性的打击治理，也需要柔性的情感支持。一方面，要进一步净化网络空间、完善老年人权益保障相关法律法规，让老人安心上网；另一方面，子女要常回家看看、多关心父母，让老人在现实生活中找到心灵依托。温情相伴，才是老人最好的反诈良方。

本版稿件均据新华社

权威访谈

走出属于中国人自己的探月之路

——访中国探月工程总设计师吴伟仁

4月1日，“九天揽月——中国探月工程20年”展览在中国国家博物馆启幕，月球正、背面样品全球首次同时展出，引发公众关注。

探月工程20年来实现了哪些重要突破？未来探月工程还有哪些亮点？新华社记者在展览首日采访了中国工程院院士、中国探月工程总设计师吴伟仁。

月球正面、背面样品首次同台

问：本次展览中，您印象最深的是哪件展品？

答：展览中让我最有感触的是看到嫦娥五号和嫦娥六号采集的月球样品首次同时展出。这是人类历史上第一次可同时近距离对比观看月球正面和背面样品，也是中国探月工程的重要成果之一。

嫦娥五号的月壤采自月球正面的“风暴洋”，这里的岩石形成于约20亿年前，是迄今为止人类获取的“最年轻”的月球样本。而嫦娥六号的样品采自月球背面南极-艾特肯盆地内的阿波罗撞击坑，这是月球最大最深“最古老”的撞击坑，能够追溯月球45亿年的演化史，为地球早期生命的起源提供线索。

当前，针对正背面样品开展的研究已获得一系列原创性科学成果，为人类拓展认知作出了中国贡献，例如发现了月球第六种新矿物“嫦娥石”等。未来，我们还将开放更多的月球样品国际借用申请，让全世界的科学家们共同开展研究，获得更多科学发现，造福全人类。

月球探测水平与能力实现历史性跨越

问：怎样评价我国探月工程的综合实力？

答：我国月球探测起步晚、起点高；实施次数少、成功率高；经费投入少、效益产出多。20年来的工程实践圆满完成“绕、落、回”三步走规划，创造了多个“世界首次”，取得了举世瞩目的成就。

其中，嫦娥四号实现人类探测器首次月球背面软着陆，揭开了月背的神秘面纱；嫦娥五号首次实现我国地外天体采样返回，并首次在月球表面展示国旗；嫦娥六号实现了人类首次月球背面采样返回；鹊桥号中继星实现全球首次月球背面的中继通信，解决了月背与地球通信的世界级难题。

这些成就不仅填补了人类探索月球的历史空白，也代表我国实施探月工程20年来，月球探测水平与能力实现了从跟跑到并跑再到部分领跑的历史性跨越。

探月工程20年取得系统性成果

问：探月工程20年收获的经验是什么？

答：我们在科学发现、技术创新、工程实施、产业带动、国际合作等多方面取得了系统性成果。

在科学发现方面，获得了大量宝贵的月球地质、环境、形貌等原始科学数据，形成了一批月球新元素、新矿物、新现象等一系列原创科学发现，拓宽了人类对月球的认知，使我国月球科学研究水平迈入世界前列。

在技术创新方面，突破了一系列关键核心技术，在电子、材料等相关领域达到国际先进水平，实现我国空间技术能力重大跨越、核心技术自主可控，推动我国高水平科技自立自强。

此外，我国建成独具特色的月球探测工程体系，形成较为完备的基础设施体系；推进了航天技术转化应用和关键产品的产业化进程；推动数据成果共享、科学技术共研，广泛开展技术级、载荷级、分系统和多层级国际合作，开创了航天国际合作新局面。

走出一条高质量、高效益的探月之路

问：您怎样评价我们的探月之路？

答：我们走出了一条属于中国人自己的高质量、高效益月球探测之路，重点在实现了“三不一超”——

一是“指标不降”，探月工程实施20年来，突破一批卡脖子的核心关键技术，技术指标始终不降，充分体现高水平科技自立自强。

二是“经费不超”，坚持“花小钱办大事”，通过建立一个长远的统筹规划方案，如嫦娥六号复用五号备份星，实现成本效益最大化。

三是“进度不拖”，用20年走完了发达国家半个世纪的路，如期圆满完成对月球的环绕、着陆和巡视探测。

四是“超额完成任务”，如嫦娥二号实现“一探三”的多目标探测，“玉兔号”月球车成为月球上存活最久的人类探测器，远超预期使用寿命。

深空探索永无止境

问：未来中国探月还有哪些新看点？

答：我们在月球探测方面还将发射嫦娥七号、嫦娥八号。其中，嫦娥七号预计在2026年前后发射，将对月球南极环境和水冰资源进行勘察探测；嫦娥八号预计在2028年前后发射，将开展月面科学试验和资源开发利用技术验证。

当前，已开展研制第一台在月球“打砖”的机器。它可以把太阳能聚集起来工作，产生1400至1500度的高温把月壤熔融。这样可以“就地取材”，通过3D打印技术将月壤“打印”成不同规格的“月壤砖”，并用于未来建造月球科研站。

缅甸灾区中的中国救援力量

3月31日，中国救援队在缅甸曼德勒长城饭店成功救出一名女性幸存者。缅甸发生地震以来，中国救援力量奋战在救援的第一线。中国救援队、中国红十字国际救援队、云南和香港等地方救援队、蓝天和公羊等民间救援队都星夜驰远，与时间展开赛跑。

新知

新型脑机接口设备使中风患者重新“说话”

一个国际研究团队3月31日在英国《自然·神经学》杂志上发表论文说，他们利用人工智能算法改进了脑机接口植入设备，使一名失语18年的中风患者能以更接近自然语言的速度将想法转换成语言表达出来。

美国加利福尼亚大学旧金山分校领衔的研究团队在一名47岁因中风失语的女性患者身上测试了这项新技术。研究者将设备植入患者大脑的语言中枢，借助电极记录了她在脑海中默念句子时的大脑活动，并使用其中风前的声音样本构建了语音合成器，还原出她的声音。随后研究者利用人工智能模型将神经活动转化成语音单元播放出来。

在研究中，患者从屏幕上出现的一组由1024个单词和50个短语组成的句子中默念出100个句子。脑机接口设备从她开始默念句子的前500毫秒起，每80毫秒捕捉一次她的神经信号，每分钟可“读出”47到90个单词(自然对话的语速约为每分钟160个单词)，使其能更接近自然语速。

与早期技术需等待用户思考完整句才能生成语音不同，经改进的脑机接口系统可在3秒内同步完成对患者所思考语句的实时解析与语音转化，而患者此前所用的辅助通信设备完成这一过程需要超过20秒。研究人员说，这一工作原理类似于会议或电话的实时转录系统。快速的语音解码能力有望使患者跟上自然语速，采用患者本人的声音样本还将显著提升合成语音的自然度。

不过，与自然对话相比，新脑机接口设备的运行仍有相当大的延迟。研究人员说，尽管该设备仍处于实验阶段，但他们希望未来它能帮助那些无法说话的人重新获得表达能力。