

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

# 多点发力 推动“网约护士”叫好又叫座

“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岁张奶奶更换尿管尿管。

“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且的手机响了。“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。陈且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,陈且还对产后哺乳等注意事项进行了指导。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。

“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。

## 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,上门服务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。

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”,以非侵入性项目为主。

——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。

## 多点发力推动“叫好又叫座”

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服务纳入医养结合工作,促进医养有医;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”。

新华社“新华视点”记者 董小红、黄筱、帅才

(据新华社北京4月1日电)

# 前2个月我国服务进出口总额同比增长9.9%

据新华社北京4月1日电(记者谢希瑶、张晓洁)商务部1日发布数据显示,今年1至2月,我国服务进出口总额13095.6亿元,同比增长9.9%。

数据显示,1至2月,我国服务出口5495.8亿元,同比增长13%;服务进口7599.8亿元,同比增长7.8%。服务贸易逆差2104亿元,比上年同期减少83.3亿元。主要呈现以下特点:

知识密集型服务贸易保持增长。1至2月,知识密集型服务进出口4766.5亿元,同比增长2.5%。

旅行服务增长最快。1至2月,旅行服务继续保持高速增长,进出口达4098亿元,同比增长28.9%,为服务贸易第一大领域。其中,出口同比增长142.6%,进口同比增长21.1%。

### 清明节假期 全国口岸预计日均 210万人次出入境

国家移民管理局4月1日预测

2025年清明节假期  
全国口岸日均出入境人员  
将达210万人次  
较去年同期增长21.4%

国家移民管理局提示广大中外出入境旅客,出行前及时关注口岸客流变化和通关情况,仔细检查出入境证件和签证签注是否有效

# 中国救援队已救出多名幸存者

## 中国蓝天救援云南队增派20人

据新华社缅甸曼德勒4月1日电(记者张东强、马卓言)中国救援队在缅甸受灾严重的曼德勒市持续开展救援工作。截至当地时间4月1日8时,共搜救出8名幸存者。其中,中国救援队搜救出4名幸存者,中国云南救援医疗队搜救出1名幸存者,社会应急力量搜救出7名幸存者(含配合国家队搜救出4人)。

当前,灾区天气炎热,白天最高气温40摄氏度以上,作业场地蚊虫较多。为确保救援行动效果和安全,中国救援队严格执行队员梯次轮换作业制度,严格落实归队人员、装备洗消措施,定时对营地内部及周边进行消杀,确保卫生防疫安全。

据新华社昆明4月1日电(记者何春好、陈欣波)4月1日,中国蓝天救援云南队增派20人携带救援装备,分两批乘飞机前往缅甸开展地震救援。顺利抵达后,该救援队将有44名队员在缅甸参与地震救援工作。



▲中国救援队和公羊救援队合作在缅甸曼德勒天空公寓救出一名幸存者。新华社发(苗觉楼摄)

▲3月31日,在缅甸首都内比都的千床医院,中国云南救援医疗队的疾控专家采集医院内的饮用水和生活用水进行指标分析。新华社发(王申摄)

## 缅甸强震已在当地造成2719人遇难

新华社仰光4月1日电(记者黎广滔)据缅甸媒体4月1日报道,缅甸领导人敏昂莱说,强震已造成全国2719人遇难。

敏昂莱当天在首都内比都举行的赈灾募捐活动上说,强震还造成4521人受伤,另有441人失踪。



# 特朗普的“解放日” 美国衰退“倒计时”?

## 专家担心特朗普关税政策将推高美国通货膨胀并损害消费者信心

美国总统唐纳德·特朗普拟于4月2日起对贸易伙伴征收“对等关税”,声称这一天是美国的“解放日”。经济学家和投资者警告,包括“对等关税”在内的新一轮关税措施可能成为美国新一轮经济衰退的导火线。

### 【股市下跌,衰退概率升】

在对特朗普关税战和美国经济前景的担忧氛围下,纽约股市标准普尔500种股票指数和纳斯达克综合指数双双创下两年多来最差季度表现。

纳指今年一季度累计下跌10.4%,为2022年二季度以来最大单季跌幅;标普500指数一季度累计跌幅为4.6%,为2022年三季度以来表现最差的一个季度。

穆迪分析公司首席经济学家马克·赞迪3月31日接受美国广播公司采访时说,特朗普明确表示无意撤回其宣布将于本

周实施的系列关税,令投资者紧张。“这是助推经济衰退”,显然不利于企业,不利于利润,不利于股价。

赞迪3月30日在社交媒体说,美国在今年某个时候开始衰退的可能性为40%,高于他在今年年初时预测的15%。上周公布的经济数据“令人不安”,可能引发“消费者信心下滑、消费者支出下降以及高通胀持续”。

“贸易战加剧、政府效率部裁员,是一切背后的原因。”赞迪写道,特朗普上周宣布对进口汽车加征25%的关税以及即将面临的“对等关税”势必“让情况变得更糟”。

同在3月30日,高盛集团发布报告说,随着美国政府关税政策冲击全球经济和金融市场,未来12个月美国经济出现衰退的概率为35%,比此前预期的20%大幅上升。

高盛预测,2025年美国经济增长率将从此前预测的2.0%降至1.5%,且美联储降息

次数将多于此前预期。

### 【商界忧心,消费者也不安】

特朗普3月26日签署公告,宣布对进口汽车加征25%关税,自4月3日起执行。他此前宣布对进口钢铁和铝产品征收25%关税,并计划4月2日起征收“对等关税”。高盛预测,今年美国平均关税税率将升高15个百分点,比此前预期高5个百分点。

经济学家担心,特朗普的关税政策将不可避免地推高美国通货膨胀并损害消费者信心。高盛3月30日预测,到今年年底,美国核心个人消费支出价格指数同比涨幅将达3.5%,显著高于此前预测的2.8%和美联储2%的目标。

美国联邦银行首席经济学家比尔·亚当斯提供给《新闻周刊》的一份声明说:“如果(特朗普)按照承诺在4月2日提高关税,通胀将在未来几个月加速。”

经济学家普遍认为,尽管进口商可以通过涨价把部分关税负担转嫁给消费者,但那样可能吓退消费者,继而损及企业竞争力。如果生意变差,企业可能冻结或减少投资,继而殃及经济增长。

与此同时,消费者为应对可能的物价上涨,会更不愿打开钱包,进而导致消费不振。另外,特朗普一些即将推出的关税,税率和持续时间等存在不确定性,也会助长经济衰退。

世界大型企业联合会一项调查显示,美国3月消费者信心指数已跌至2021年以来新低。

美利坚大学经济学家卡拉·雷诺兹接受美国广播公司采访时说:“如果商界和消费者都开始担心并削减开支,就会把美国推向衰退。”

胡若愚 刘亚南(新华社专稿)

# IMF 总裁: 关税不确定性或拖累全球经济增长

据新华社纽约3月31日电(记者刘亚南)国际货币基金组织(IMF)总裁格奥尔基耶娃3月31日接受媒体采访时说,美国政府关税政策的不确定性给全球经济活动带来风险,可能拖累全球经济增长。

格奥尔基耶娃表示,高频数据显示消费者和投资者信心在一定程度上走弱,这将对经济增长前景带来影响。关税政策越早明确越好,不确定性持续时间越长,可能对经济增长带来的负面影响越大。

她说,很多国家已经在新冠疫情期用尽财政和货币政策空间,现在面临高负债,这限制了它们在未来遭受冲击时的反应能力。通胀回落出现任何放缓或逆转都可能让利率下降速度变慢,使国家债务再融资变得更困难。

格奥尔基耶娃表示,IMF在4月发布最新《世界经济展望报告》时可能小幅下调全球经济增长预期,贸易紧张局势可能让美国经济增长受挫。

# 美开展人类首次载人绕地球两极飞行任务

据新华社洛杉矶3月31日电(记者谭晶晶)美国太空探索技术公司的“龙”飞船3月31日载4名“私人”宇航员升空,开启人类首次载人绕地球两极飞行任务。由于此前的载人飞船均未进入过极地轨道飞越地球两极,这次机组人员将以前所未有的方式观察地球。

美国东部时间3月31日21时46分许(北京时间4月1日9时46分许),太空探索技术公司的“猎鹰9”火箭携“龙”飞船从佛罗里达州肯尼迪航天中心发射升空。火箭将把飞船送入轨道倾角为90度的极地轨道。宇航员将飞越地球两极,从距地面约430公里的高度观察探索两极,并研究太空环境中的人体健康。

据美国媒体报道,执行此次代号“Fram2”任务的团队4名成员分别是来自马耳他的任务指挥官王纯(音译)、来自挪威的飞船指挥官扬尼克·米克尔森、来自德国的任务飞行员拉贝亚·罗格以及来自澳大利亚的任务专家兼医疗官埃里克·菲利普斯。

此次任务以挪威极地探险船“Fram”命名,为期3至5天。据任务网站介绍,团队将开展22项实验,包括首次在太空拍摄人体X射线图像,首次尝试在太空种植蘑菇等。宇航员还将使用可穿戴设备监测任务期间睡眠、压力、激素水平、血糖等健康数据,研究太空飞行及微重力环境对人体健康的影响。



## 马来西亚燃气管道爆炸引发大火致30人受伤

这是4月1日在马来西亚雪兰莪州拍摄的火灾现场。据当地媒体4月1日报道,马来西亚雪兰莪州蒲种市市区当天上午发生燃气管道爆炸事故并引发大火,火焰数百米,已导致30人受伤。新华社发(张纹摄)