

调查动机

为了有效打通医疗护理服务的“最后一公里”，2019年，国家卫健委发布了《“互联网+护理服务”试点工作实施方案》，确定在北京等6个省市进行试点，2021年1月起，试点范围扩大至全国，“网约护士”进入公众视野。

“医院工作都忙不过来，哪有精力上门服务” “网约护士”发展情况调查

□ 本报见习记者 王宇翔 □ 本报记者 文丽娟

“下单半小时，护士就上门了。戴着口罩，穿着白大褂，拎着医疗箱，给孩子做完鼻拭子和抽血，一小时后结果直接同步到手机。孩子没问题，我们就放心了。”几天前，北京市民张女士通过“网约护士”服务，足不出户解决了孩子支原体肺炎的检测难题。

“网约护士”是指医疗机构通过互联网信息平台开展的“线上申请、线下服务”，由已注册的护士为出院患者、幼儿或行动不便的特殊人群提供居家护理服务的一种模式。近年来，“网约护士”逐渐成为居家护理的新选择。

《法治日报》记者近日调查发现，“网约护士”在带来便利的同时，也存在一些问题，如有些地方护士参与积极性较差、存在人身安全隐患、缺乏配套制度和监管等，“叫好不叫座”，成了摆在“网约护士”服务模式发展道路上的一道难题。

上门护理确有需求

“大部分线上订单都是老年护理(包括老人术后护理)相关项目。”山东省滨州市人民医院急诊科护士王蓓蓓回顾自己做“网约护士”接单的经历说，她去年以来接了30多单，压疮换药、PICC(经外周静脉置入中心静脉导管)护理、造口护理、灌肠护理等项目的客户下单需求居多。“相比患者去医院换药来说，网约护士上门服务更便捷一些。”

其中有一个订单令她印象格外深刻：一天晚上，一名患者上下单称手术后的尿管脱落，需要护士上门换管。接到派单后，王蓓蓓马不停蹄地赶往患者家，帮患者把尿管更换了。“上门后我才知道，这名患者就是之前从我们科室出院的，了解了我们的上门服务，有需要时第一时间让人操作手机下了单。结束后，患者一家人连连道谢，让我特有成就感。”

据王蓓蓓介绍，其在医院的“网约护士”服务较为完善，比如说有插着胃管的患者要出院时，责任护士会向其介绍网约护士上门服务的服务。如果尿管出现质量问题，后台会为患者退耗材费，并免费上门为其再次更换。如果有患者同时换尿管和尿管，医院只会收一次出诊费，不会重复收费。

“我们医院‘网约护士’的下单流程并不复杂。”王蓓蓓介绍说，找到滨州市人民医院公众号，搜索“家庭医护”，选择相应的项目就可以。

记者按照王蓓蓓指引进行搜索，在其公众号相应类目下，目前共有基础护理、专科护理、母婴护理、中医药、呼吸治疗理疗和居家康复6大类30余项具体服务，其中，购买人数较多的服务有尿管护理和胃管护理，均超过了1000人次。

有数据提示，截至2024年5月，全国已有3000余个医疗机构提供了7类60余项网约护理项目，包括群众常用急需的基础护理、康复护理、心理护理等。

“上门服务确有需求。”有业内人士告诉记者，数据显示，截至2024年，我国约1.9亿老年人患有慢性病，失能、半失能和失智老人已达4500万人，其中90%处于居家照护状态。此外，一些患者术后居家过程中，也会出现需要医疗护理的情况，如换尿管、伤口清创等。“网约护士”为这些不便出门就医的患者提供了极大的便利。



多重因素限制发展

记者采访发现，实践中，“网约护士”的发展存在不少问题。

“我们科只有两名护士报名做网约护士，今年一共只接到一单服务。”来自湖南省某医院消化科的护士小赵告诉记者。

安全问题是护士和患者的共同顾虑。

湖南长沙一名受访护士说：“医院工作都忙不过来，哪有精力上门服务。更何况，如果到别人家里，出了什么意外谁来负责？”

有受访患者表示，自己刚刚做完手术出院，术后需要多次换药及拆线，虽然自己的情况请“网约护士”上门服务会更方便，但他还是选择了自己去医院就医问诊，因为“不知道上门的护士靠不靠谱，也担心在家换药会有细菌感染等风险”。

网约护理平台北京美鑫科技有限公司(金牌护士)医院运营总监朱佳红告诉记者，三甲医院的护士工作饱和，工作强度大，下班后没有足够的时间和精力来为患者上门服务，兼职上门护理的意愿不高。

“而且上门护理的部分项目存在技术门槛，要求具备相应临床经验和技术的护士来做，符合要求的护士数量较少。比如PICC，有些护士一年也没有机会做一单，明显不具备上门服务开展这项护理的要求。”朱佳红说。

据她介绍，根据国家卫健委的要求，提供“互联网+护理服务”的派出护士应当至少具备5年以上临床护理经验和护师以上技术职称，能够在全国护士电子注册系统中查询。

“作为一名‘网约护士’，需要技术过关，同时也

需要心理素质过关。”王蓓蓓告诉记者，“网约护士”单独上门和在医院护理是完全不同的两个环境，价格存在较大差异，例如，首都医科大学附属北京世纪坛医院留置尿管的服务费是219元，耗材是150元，共计369元一次；杭州市第三人民医院尿管护理的服务费是187元，耗材是37.5元，其中特别规定了患者需要额外支付交通费。

落实查对核实工作

受访专家表示，推动“网约护士”更好更快发展是一项系统工程，需要多管齐下解决问题。

“针对‘网约护士’上门服务所存在的相关法律问题的解决，一方面需要通过现有的规范性

法律文件作进一步解释，另一方面需要创新性提出相应的立法建议，最终实现保障护士上门服务服务的可持续发展。”北京中医药大学教授邓勇说。

在邓勇看来，目前我国临床护士的工作压力不小，护士在完成日常工作后很难再有精力再去提供居家护理服务。为此，首先要优化护患比例，结合医疗机构实际情况招聘护理人员，减轻护士临床工作量，其次，对于提供居家护理服务达到一定时长的护士主体可以减少夜班数量，保存护士精力。最后，优化科室评价指标和减少非临床学习任务，让护士工作更加聚焦于护理工作。

谈及上门服务过程中护士和患者的人身安全问题，邓勇认为，平台可以为护士配备定位追踪、一键报警设备。此外，建立患者人身安全隐患档案，对于家中有刑事犯罪记录的，应当予以预警。对于伤害护士人身安全的患者或其家属应当列入黑名单。平台应当为护士购买“职业责任险+人身意外险”，作为兜底保障。

“要保障居家护理服务的质量。”邓勇建议，各省应当结合本省实际情况制定护理服务项目“正面清单”与“负面清单”，并予以严格贯彻落实。将“三查十对”制度理念与居家护理服务相结合，保证查对核实工作落到实处。

“我能有勇气和底气放开手脚去做‘网约护士’，与医院的保障举措密切相关——在我们医院，接单后，后台会监控网约护士的路程、服务时间，比如胃管护理的时间为30分钟，如果超出30分钟还没有按返回键，医院会自动报警。这是对我们‘网约护士’的一种保护。如果其他医院也能做到这样，我想‘网约护士’的发展将会有很大的突破。”王蓓蓓说。

漫画/高岳

依法治理儿童智力开发乱象

□ 本报记者 张守坤 □ 本报见习记者 丁一

“一本顶5本，22个超大触摸页面融合18种材质，完全开发宝宝触觉神经系统，实现手眼脑三维协调发展。”看到社交平台上某博主的上述宣传文案后，当宝妈不久的河北省石家庄市李女士就立刻私信博主，询问她所卖的绘本是否真有那么神奇。对方表示，宝宝只要满月就能使用，每天通过触摸不同材质(如毛毛状的、黏手的)10分钟，就能直接提升20分智商。

李女士迅速下单，到手却发现交了“智商税”。“宝宝3个多月大，虽然刚开始对触摸页很感兴趣，但没多久就失去了耐心，总是想抓咬书角，而且书的材质不好，看上去十分廉价，还散发出异味，我也不敢再让他接触了。商家之前说这本书是经过‘××儿童发展研究中心认证’的，结果我上网根本查不到上述机构。”

李女士的经历并非个例。绘本阅读正逐渐发展成刚需、高频的亲子陪伴场景，并成为家庭教育的标配。然而，《法治日报》记者近日调查发现，在社交平台上“早教绘本”的相关话题下，活跃着一群博主——他们宣称绘本拥有“开发左右脑”“提升智商”“催促”家长下单购买。

“全球销量破百万”“适合0到3岁孩子所有认知需求”“3个月让宝宝智商超越同龄人”……在看到一位育儿博主推荐的绘本带读系列后，山东宝妈林女士毫不犹豫地下了单：“只需要300多元，不仅有绘本，还有带读课程。我看评论区里有不少人留言‘宝宝特别喜欢，每天要读好几遍’‘孩子才两岁，已经比同龄人会说话多词汇’。”

收到绘本后，林女士拆开包装，挑选了一本关于认识动物的绘本，结果宝宝并不感兴趣。林女士按照老师教的方法，模仿动物叫声，指着图片问“这是什么呀”，结果宝宝还是不理睬。林女士翻看了其他书籍，发现里面的内容对于还没上过幼儿园的孩子来说很难理解，而且没有任何年龄段区分，一岁、两岁和三岁的孩子看的内容都是一样的，“有算数题，而且许多配图画风比较写实，孩子根本不感兴趣”。

“至于带读内容更是问题不少，说好的90节课程，只更新了30节后就没了下文，已经更新的内容只是照本宣科，其中还有好几节重复的。”林女士说，后来经过沟通，对方退回部分款项。

记者调查发现，部分商家和博主精准抓住新手父母的“教育焦虑”，用看似专业的术语和极端承诺包装绘本，实则将其异化为“智力提升速效药”。一些家长在“为孩子好”的心态下冲动消费，部分培训机构甚至推出绘本课，鼓动家长带两三岁的孩子读绘本，快速“开发智力”。

“绘本课动辄数千，有些机构会夸大绘本的早教功效，诱导家长报课。”浙江一名绘本课老师黄女士结合自己的上课经历告诉记者：“有一次一个两岁孩子的家长问我孩子读绘本课上表现怎么样，我劝她可以先进行亲子阅读，等孩子能够进行简单沟通后再报绘本课。结果这名家长又被机构负责人劝了回来，说跟着上课肯定能比同龄孩子大脑发育更快。”

看到社交平台上推送的“中英双语绘本精读课”，安徽省的吴女士给5岁的孩子报了这门线上课程。

“广告说得很‘吓人’：孩子不在上小学前熟练掌握英语基础，以后肯定跟不上进度，再花多少钱学习都没用。于是我就立马报了名。‘左右脑开发’的说法缺乏相应的科学依据。广告法规定，使用虚构、伪造或者无法验证的科研成果等虚假信息作证明材料的，属于虚假广告。因此，号称可以促进智力开发、提升智力的婴幼儿绘本，甚至专注于右脑开发的绘本，将大脑的发育成长过程过分简化，存在夸大宣传、虚假宣传的情况。”

“过度宣传此类智力方面的功效，无疑会形成‘剧场效应’，制造教育焦虑，不仅让家长徒劳地花费购书款，也会在无形中给婴幼儿带来压力，从而让孩子在阅读失去原本的作用。这类低龄绘本图书的宣传，应当注重题材的适宜性、画面的精美、色调的明快、纸张印刷质量的可靠等方面特点，如实陈述书籍所具有的故事性、趣味性、艺术价值，不能夸大甚至虚假宣传图书在智力开发、右脑开发方面的作用。”孟强说。

记者在调查中发现，儿童绘本早教市场还存在诸多问题：孩子上的是“过时课”，一些绘本内容脱离现实，用的都是几十年前的内容，没有体现任何时代的发展；绘本质量参差不齐，有些绘本买回来回味刺鼻，读了十几分钟后就有头晕的感觉，市场上还有不少盗版绘本……

邓植认为，儿童早教绘本当下存在的质量问题、内容问题、价格虚高、夸张功效等各类问题，原因在于标准缺失、审核漏洞、教育焦虑、监管漏洞、市场垄断等。因此，治理这一乱象，需兼顾“堵”与“疏”的结合：既要通过法律手段“毒绘本”流通，也要通过文化扶持引导优质内容生产。教育引导孩子回归教育本质，认识到“绘本是亲子互动的媒介而非替代品”，避免陷入功效焦虑。

传统盗抢骗案件破案率结案率同比上升超四成

荆州民生案件“朝发夕破”这样实现

□ 本报记者 刘欢 □ 本报通讯员 廖琼琛 周圆

长期以来，小案难破，涉案财产难追回，群众多有抱怨，基层民警也有苦言。

2025年第一季度，湖北荆州公安却在这一问题上交出了一份亮眼答卷——传统盗抢骗刑事、行政案件的破案率，结案率分别同比上升40.9、44.3个百分点。

民生案件如何办得快且准，还能串并带破同类案件?近日，《法治日报》记者深入荆州公安进行采访。

春耕时节，水泵被窃。

不久前，一起看似简单的村民报案，引起荆州市公安局侦查中心传统侦研队队长吴丁华警觉：“这并不是个案!”

侦查中心迅速开展案件串并，发现监利、江陵等地近期先后发生多起水泵被窃案件，严重影响群众农业生产活动。

侦查中心迅速横向调动多警种资源，纵向指令监利、江陵等地对案发现场走访复勘，结合提取到的数据开展研判分析，先后破案比出对6名嫌疑人并抓获归案，共串并带破涉多地盗窃水泵案50余起。

“以前我们民警办案往往是‘一个人包打天下’，存在‘研不深、打不透’问题。”荆州市公安局侦

查中心一战队队长胡浩凌告诉记者。

如何破局?荆州市公安局党委打出关键一招：建强市局侦查中心。

按照“市区共建、市县一体”要求，荆州公安刑侦等6大警种带资源、带手段常态入驻侦查中心，其他警种按需带案入驻，淡化警种标签，汇聚资源手段21大类，组建“六队两办四战区”12个作战单元，“常态、应急、专项”三种模式灵活衔接，将侦查中心打造成牵引全市侦查破案的侦查、研判、指挥“三大中枢”。

侦查中心按照“谁需要、谁发起、谁组织、谁负责”原则，灵活组建1名主办人+1名主研人+N名协同攻坚人”的“1+1+N”最小作战单元，积极响应警种、市局研判需求，提供强力支撑。

据了解，在荆州市公安局侦查中心，从案件研判、侦查破案到扩线深挖，每个环节都有专人跟进，案件研判支撑率从38%上升至95%。

“荆州花园小区小轿车玻璃被撬，被盜烟损损失1.3万元。”

4月9日8时20分，荆州市公安局荆州区分局东城派出所接到市局“情指行”中心派警。

荆州区分局“情指行”中心一分钟内同步签收警情，相关责任民警在3分钟内全部签收通知，在30分钟内开展现场勘和研判，现场确认该警情系刑事案件，并向市局“情指行”中心报告。

随后，荆州市公安局“情指行”中心迅速协调市局侦查中心一战队上案研判，一小时内锁定犯罪嫌疑人及其轨迹，串并沙市区、荆州区各一起盗窃案件，20个小时内抓获犯罪嫌疑人，成功破获盗窃案件3起。

这起民生案件的快速侦破，是荆州公安推动条块结合紧密联动、市区一体破案的缩影。

荆州公安以市、县两级侦查中心为引领，“市局警种支队、分局警种大队、责任区打击队、派出所办案队”四级打击架构主战，实现了“一点发起、多警支撑、同步侦查、捆绑作战”。

荆州市公安局刑侦支队支队长黄凤生介绍，该局以“民生案件大会战”为抓手，依托城区9个责任区打击队，坚持将警情作为公安最丰富的研判资源，对现发警情案件进行全量研判，推动现发案件“朝发夕破”。

数据最有说服力：2025年1月至4月，荆州刑事案件破案率同比上升23.1个百分点。

民生案件不仅要打得快，打得好，更要防得好。

去年10月，荆州市公安局荆州区分局御路口派出所辖区某小区发生一起盗窃电动车案件，市区两级“情指行”和派出所侦防岗相关民警同步研判，一小时内锁定并抓获嫌疑人，顺藤摸瓜追回被盜3辆电动车，通过审讯深挖，串并盗窃案两起。

“我们结合‘找堵防’开展案件复盘，发现两个被盜的小区均存在监控覆盖不全，保安履职不力问题。”御路口派出所所长周彬说。

御路口派出所迅速制定补防措施：指导物业公司安装26路摄像头，组织安保人员培训，组建小区义务巡防队夜间巡逻……截至目前，两个小区未再发生盗窃案。

御路口派出所辖区城乡接壤，高校集聚，是荆州市中心城区社会治安形势最为复杂的派出所。辖区高校外卖被盜案件一度居高不下，让民警头疼不已。

在荆州市公安局侦查中心指导下，御路口派出所联系外卖平台与校园合作，推动学校增设外卖取放点两处，盗窃外实现象得到明显遏制。

记者从侦查中心了解到，该中心通过打击发现防漏洞，与基础管控中心建立信息快速流转渠道，现已推送风险提示函10余份，及时预警开展“找堵防”，推动党委和政府加强源头治理。

今年一季度，荆州市传统盗抢骗刑事、行政案件发案同比分别下降66.7%、44.3%。“我们将持续树牢‘大侦查’理念，健全‘专业+机制+大数据’新型警务模式，横向警种紧密合成，纵向市县一体捆绑，融合资源手段，强化数据赋能，不断提升公安机关新质战斗力。”荆州市公安局相关负责人说。