

“互联网 + 居家医疗”服务模式的实践困境与优化路径研究

房颖 龚艺颖^{*}

昆明医科大学海源学院, 中国·云南 昆明 650000

摘要: 文章围绕“互联网 + 老年医疗”上门服务展开, 探究其用户接受度与影响因素, 采用文献研究、问卷调查等手段, 得出该服务在老年群体中的接受度被诸多因素所限制。研究显示, 技术操作繁杂、服务费用、信任度以及宣传推广不充分等是关键影响因素。就上述问题, 给出简化技术操作、合理定价、创建信任机制并加大宣传推广力度等对策, 目的在于提升服务的用户接受度, 推进“互联网 + 老年医疗”上门服务的发展, 给老年群体提供更为便利的医疗保障。

关键词: “互联网 + 老年医疗”; 上门服务; 用户接受度; 影响因素

Research on the Practical Challenges and Optimization Pathways of the "Internet + Home Healthcare" Service Model

Fang Ying, Gong Yiying^{*}

Haiyuan College, Kunming Medical University, China Yunnan Kunming 650000

Abstract: This article focuses on "Internet plus elderly healthcare" home-based services, exploring user acceptance and influencing factors. Through literature research and questionnaire surveys, it concludes that the acceptance of such services among the elderly is constrained by various factors. The study reveals that complex technical operations, service costs, trust levels, and insufficient promotion are key influencing factors. To address these issues, countermeasures such as simplifying technical operations, setting reasonable pricing, establishing trust mechanisms, and intensifying promotional efforts are proposed. The aim is to enhance user acceptance of these services, advance the development of "Internet plus elderly healthcare" home-based services, and provide more convenient healthcare support for the elderly population.

Keywords: "Internet plus+elderly care"; Door-to-door service; User acceptance; Influencing factors

0 引言

随着我国人口老龄化加剧, 老年医疗需求逐渐增多, “互联网 + 老年医疗”上门服务这种新模式能符合老年群体居家医疗需求。不过, 当前用户接受度还有待改善。探究它的用户接受度和影响因素, 对于改良服务、提升服务品质、扩充服务覆盖范围有着重要意义, 有益于给老年群体提供更好、更便捷的医疗服务, 推动医疗行业革新发展。

1 “互联网 + 老年医疗”上门服务用户接受度的现状

1.1 整体接受度处于较低水平

目前, “互联网 + 老年医疗”上门服务在老年人群中的整体接受程度较低, 这其中有很多因素。一方面, 很多

老年人一直沉浸在以往的就医习惯中, 习惯于亲自去往医院, 面对面与医生交流、检查、治疗, 对于线上预约挂号、远程诊断等依赖互联网技术的新型服务方式非常陌生。这种习惯的改变对于他来说不是一件容易的事情, 心理上存在着一定的抵触情绪。另一方面, 线上操作对老年人来说有技术门槛, 不太会用智能手机、电脑这些设备, 遇到复杂的线上流程, 比如填预约信息、做视频问诊之类的事, 就感觉有点力不从心。而且, 有些老人觉得到医院看病能做更多检查, 得到更专业的治疗, 对上门服务的医疗质量和服务安全有点担心。

1.2 不同地区接受度存在差异

不同地区老年人对“互联网 + 老年医疗”上门服务的

接受度差异很大。在经济发达且互联网普及率高的地方,一些老年人表现出对新事物接受能力较强,这些地方的老人常常接触互联网,平时也常用各种智能设备,对线上服务比较熟悉,能较快地了解“互联网+老年医疗”上门服务的形式及好处,觉得这种服务方式比去医院排队等候方便快捷,所以会主动去尝试。而在经济欠发达、互联网基础设施薄弱的地方就大不一样,那里的老人碰上互联网的机会不多,很多老人没用过智能手机,对互联网的认识也就比较基础,缺少了解“互联网+老年医疗”上门服务的途径,不清楚这种服务给自己能带来什么好处。

1.3 不同年龄段接受度有别

不同年龄阶段的老年人对于“互联网+老年医疗”上门服务的接受度有着明显的差异。年纪相对年轻、身体机能较好的老人,思维比较活跃,对新鲜事物保持着强烈的好奇心,接受新事物的能力也比较强。在日常生活中,或许已经习惯了通过互联网来购物、社交等,对线上的操作并不陌生,所以对于“互联网+老年医疗”上门服务这种新型的医疗服务方式,更愿意主动地去了解和尝试,觉得这是一种能够适应时代发展的就医方式,可以提高就医效率。而年龄较大、身体机能下降的老人就不同了,可能有视力、听力之类的衰退,对操作互联网设备而言很困难,而且一直依靠传统的就医途径,觉得去医院看病比较可靠,比较安心,对互联网技术感到陌生,缺乏信任,害怕使用上门服务会遇到麻烦,比如操作失误造成预约失败、信息泄露等。

2 “互联网+老年医疗”上门服务用户接受度的影响因素

2.1 技术操作因素

技术操作复杂也是影响“互联网+老年医疗”上门服务用户接受度的因素之一。在当下数字化时代,虽然互联网技术不断进步,但对许多老人而言,学习新的技术操作并不是一件容易的事情。“互联网+老年医疗”上门服务包含线上预约、远程医疗设备使用等技术操作,线上预约要让老人熟练手机或电脑的基本操作,打开特定软件,输入个人信息,挑选服务项目与时间等等,这些都是习惯传统就医方式的老人很难掌握的东西。远程医疗设备的使用也给老人带来麻烦,一些设备操作界面复杂,按键众多,老人很难准确理解并操作。因为不太会用互联网,所以老人在操作的时候很容易就遇到了各种麻烦,比如预约的时候页面加载不出来、设备连不上等等,这些麻烦事既浪费时间和力气,又会觉得特别沮丧,甚至不想再继续下去。

而且,有些老人还担心技术方面会出现问题,怕在看病的时候技术出错,那样就没办法马上被诊断出来,治得不好,这样一来,老人就对这项服务失去了信心,不太想再用了。

2.2 服务费用因素

服务费用是“互联网+老年医疗”上门服务用户接受度的重要因素。随着社会经济发展,医疗服务成本也不断增加,“互联网+老年医疗”上门服务面临同样的问题,服务费用偏高,一些经济条件有限的老年人无法承受这笔费用。传统就医方式在心中已形成固定的费用观念,且部分费用可以通过医保报销,而“互联网+老年医疗”上门服务的性价比并不高。老年人常常会倾向于选择自己熟悉并且费用较低的传统就医方法,高昂的服务费用成了老年人接受该服务的一大障碍。即便对这种方便的上门服务存在一些需求,但是经济上的压力同样会让老年人产生顾虑,这既妨碍了服务的推广与普及,又致使不少有需求的老年人无法享受到这种新型医疗服务所带来的便利。

2.3 信任度因素

信任度不够是影响“互联网+老年医疗”上门服务用户接受度的关键问题。在医疗领域,信任是患者接受服务的前提,老年人更是如此,对“互联网+老年医疗”上门服务的医疗质量、医生资质和服务安全性存有诸多疑虑。就医疗质量而言,老年人担心上门服务的医生水平不及医院里的专业医生,医院里的医生通过长久的专业培训和临床训练,在诊治疾病方面积累了丰富的经验,上门服务的医生也许受限于工作环境和条件,不能展开全面检查和诊断,进而影响治疗效果。就医生资质来说,老年人对于上门医生的资质以及能力不了解,害怕遇到不会看病、不懂医的人;对于服务过程中涉及隐私的担忧,怕服务过程中会泄露自己的私密信息,老年人面对互联网环境下的个人安全问题,怕自己的健康情况、联系方法等被泄露而受到不必要的困扰。

2.4 宣传推广因素

宣传推广不足是影响“互联网+老年医疗”上门服务用户接受度的重要原因。现在,“互联网+老年医疗”上门服务属于一种新的医疗服务模式,很多老人对此不了解,宣传力度不足导致这种服务不容易被老人看到。宣传渠道比较单一,主要依靠医疗机构和社区的简单介绍,这种方式的覆盖面小,传播范围有限。医疗机构和社区的宣传大多只是简单提到服务的内容,并没有详细介绍服务的优势和特点,老人不能全面知晓这种服务能带来哪些方便

和好处。缺少广泛媒体宣传与推广活动,造成老年人不能及时得知服务有关信息。在信息时代,媒体是人们获取信息的主要渠道,若未通过电视、报纸、网络等媒体开展宣传,老年人便很难知晓“互联网+老年医疗”上门服务的存在,进而导致老年人对服务的兴趣与接受程度下降,不利于服务的推广与发展。

3 提高“互联网+老年医疗”上门服务用户接受度的对策

3.1 简化技术操作流程

针对技术操作复杂的问题,简化“互联网+老年医疗”上门服务的技术操作流程势在必行。老年群体对新兴技术的接受能力和操作能力相对较弱,对复杂的操作界面和流程会望而却步。开发适合老年人使用的操作界面是关键一步,采用大字体、简单图标、语音提示等方式,可以让界面更加直观易懂,方便老年人快速识别和操作。大字体可以让视力不好的老年人也能看清内容,简单图标可以用形象的方式传达信息,语音提示可以帮助老年人完成操作,避免因操作失误带来的麻烦。提供详细的操作指南和视频教程也非常重要,操作指南应该用通俗易懂的语言来描述每一个步骤,视频教程可以直观地展示操作过程,让老年人可以反复观看学习。社区和医疗机构进行培训活动是必不可少的,通过面对面的指导与实际操作演练,帮助老年人逐步学习技术操作的方法。建立技术支持团队也很有必要,当老年人在操作过程中出现问题时,技术支持团队可以及时做出反应,为老年人提供解决办法,提高老年人对技术的接受度与使用信心,让老年人更愿意尝试与使用“互联网+老年医疗”上门服务。

3.2 合理制定服务费用

要解决服务费用太高这一问题,就应当对“互联网+老年医疗”上门服务的费用加以恰当规划,这是提升用户接受度的重要手段。服务费用过高,就会令很多经济条件较差的老年人感到难以承受,从而妨碍服务的推广。按照服务内容、成本以及市场状况来制定有竞争力的价格体系,在保障服务品质的同时,让价格更符合老年人的承受水平。而且,积极同医保部门展开交流协商,尽力把某些上门服务项目归入到医保报销范畴,这样就能很大程度上减轻老年人的经济压力。医保报销可以让老年人享受服务的时候,降低自费的部分,提升服务的可及性。推出优惠套餐和会员制度也是吸引老年人的好方法,优惠套餐可以按照老年人的不同需求,把多种服务项目组合起来,用更实惠的价格供应服务,会员制度给长时间使用服务的老年人给予一

定的折扣和福利,像优先预约、专属服务之类的,提升服务的性价比,让老年人觉得物超所值,从而吸引更多的老年人接受这个服务,扩大服务的用户群。

3.3 建立信任保障机制

对于信任度不够的这一情况,完善信任保障机制是提高“互联网+老年医疗”上门服务用户接受程度的关键。信任是老年人能够接受服务的基础,如果老年人信任不了这一服务,就很难愿意去做尝试。因此,加强上门服务医生的审核与管理,保证上门服务医生具有相应的医疗资质并具备丰富临床经验才是最首要的任务,这样才能使老年人放心将自己健康托付于医生。建立服务质量和监督、评价机制,定时地对服务进行评估并给予一定的反馈以保证服务质量的稳定性,在服务中所存在的一些问题都可以被及时发现并得到解决。通过患者与患者之间的交流评价以及相关专家评审的方式来进行评估服务是否能够真正地发挥其功能,从而更好地了解服务的优点所在以及它的不足之处并针对不足之处做出相应的整改从而进一步提升服务的水准。同时也要加强隐私保护,采用严格的技术手段和管理制度,保护老年人的个人信息不被泄露。在信息时代,老年人的个人信息安全尤为重要,如果老年人担心自己的个人信息会被泄露,会抵制服务。只有通过这些措施,让老年人对上门服务感到信任,让老年人感到服务是可靠的、安全的,才会让老年人放心接受服务,推动“互联网+老年医疗”上门服务的发展。

3.4 加强宣传推广力度

要想提升“互联网+老年医疗”上门服务的用户接受度,加大宣传推广力度十分必要。很多老人对这种新形式的服务模式不了解,所以接受度就低一些。采用各种媒体途径,像电视、报纸、网络等,全面宣传服务的独特之处、好处以及成功案例,这样就能让更多的老年人知道这项服务。电视和报纸属于传统的媒体,它们的受众范围很大,特别是老年人接触比较多,如果能在这些媒体上做宣传,就能提高服务的知名度。网络媒体有传播速度快、覆盖面广的优点,可以吸引各个年龄阶段的老年人来关注。开展社区宣传活动,组织医护人员去社区给老年人做免费体检和健康咨询,同时讲解上门服务的内容和流程,可以让老年人近距离地了解服务。社区作为老年人聚集的地方,经过亲身经历、面对面交谈,能加强老年人对服务的信赖和认同。而且和老年大学、养老院等机构联手,举办专题讲座和培训活动,也是提升老年人对服务的认知度和接纳度的好方法。这些地方是老年人学习和生活的主要地点,通

过合作举办活动，可以专门针对目标人群展开宣传，从而扩大服务的影响力和覆盖范围，让更多的老年人认识并接受“互联网 + 老年医疗”上门服务。

4 结语

“互联网 + 老年医疗”上门服务是一种崭新的医疗服务模式，有着很大的发展潜力。不过，它在用户接受度上存在许多问题，技术操作复杂、服务费高、缺少信任、缺少宣传推广等等因素制约着它的进步。通过简化技术操作、公正定价、树立信任体系、加大宣传推广力度等办法，可以提升服务的用户接受度，促使“互联网 + 老年医疗”上门服务得到广泛流传和发展，给老年群体提供更优良、更方便的医疗服务，助力医疗行业更新并带动社会发展。

参考文献：

- [1] 李得霞. “互联网 + 护理服务”患者满意度与影响因素分析[J]. 公共卫生与预防医学, 2025,46(4):12-14.
- [2] 肖晓华, 蒋方圆, 沈高亮, 叶肖栗, 杨芊. 互联网医疗平台接受度和患者掌控感关系研究[J]. 医药卫生, 2020,41(8):22-24.
- [3] 郑育飞. 患者对“互联网 + 护理服务”的需求度调查及影响因素[J]. 护理学, 2024,45(12):33-35.
- [4] 谢栋. 互联网医院医疗服务模式及趋势分析[J]. 临床医学, 2024,45(7):44-46.
- [5] 赵叙维, 臧嫻, 唐莉, 孔容冰, 朱丽贞. “互联网 + 医疗健康”: 打造智慧医疗服务新模式[J]. 临床医学, 2019,40(11):55-57.