

# 社会工作视角下医疗 电商赋能老年慢性病 管理新路径

陈倩颖

扬州大学社会发展学院, 江苏 扬州

收稿日期: 2025年11月3日; 录用日期: 2025年11月18日; 发布日期: 2025年12月15日

## 摘 要

我国已进入老龄化社会, 在传统管理模式下, 医疗资源分配失衡、基层服务能力不足, 老年患者还面临“数字鸿沟”与社会支持缺失等问题, 供需矛盾突出。医疗电商在政策与技术双重驱动下的快速发展态势, 其能够有效弥补传统医疗服务模式的短板。社会工作秉持“助人自助”的核心理念, 在提升老年人健康素养等方面具有显著优势。然而, 目前关于医疗电商与社会工作协同机制的研究尚显不足。本研究深入剖析二者协同过程中面临的相关困境, 探索借助社会工作整合医疗电商及多方资源以破解难题的策略。最终, 提出完善多元服务体系、强化技术支持、加强人才培养以及健全政策监管等路径, 以推动构建老年慢性病管理的全新格局。

## 关键词

社会工作, 医疗电商, 老年慢性病

# A New Path for Chronic Diseases in Elderly Management Empowered by Medical E-Commerce from the Perspective of Social Work

Qianying Chen

School of Social Development, Yangzhou University, Yangzhou Jiangsu

Received: November 3, 2025; accepted: November 18, 2025; published: December 15, 2025

## Abstract

China has entered an aging society. Under the traditional management model, the distribution of medical resources is unbalanced, the service capacity at the grassroots level is insufficient, and elderly patients also face problems such as the “digital divide” and the lack of social support. The contradiction between supply and demand is prominent. The rapid development of medical e-commerce, driven by both policy and technology, can effectively make up for the shortcomings of traditional medical service models. Social work adheres to the core concept of “helping others to help themselves” and has significant advantages in enhancing the health literacy of the elderly and other aspects. However, at present, research on the collaborative mechanism between medical e-commerce and social work is still insufficient. This study conducts an in-depth analysis of the related predicaments faced in the process of their collaboration and explores strategies to solve the problems by integrating medical e-commerce and multiple resources through social work. Ultimately, paths such as improving the diversified service system, strengthening technical support, enhancing talent cultivation, and perfecting policy supervision are proposed to promote the establishment of a brand-new pattern for the management of chronic diseases in elderly.

## Keywords

Social Work, Medical E-Commerce, Chronic Diseases in Elderly

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

### 1.1. 研究背景

当前,我国人口老龄化进程持续加速,据《2024 年度国家老龄事业发展公报》,指出 2024 年 60 岁及以上人口占比 22%,65 岁及以上人口占比 15.6%,已进入深度老龄化社会[1]。而老年群体慢性病患者率居高不下,高血压、糖尿病等是常见的慢性病,并呈现“多病共存、病程长、管理复杂”的特点,传统管理模式医疗资源向大城市、大医院集中,基层服务能力不足,农村及偏远地区老年患者面临“看病远、拿药难”问题,慢性病管理需求与服务供给矛盾突出[2]。同时,传统管理模式还存在医疗资源分配失衡与服务断层、老年患者自我管理能力薄弱且“数字鸿沟”凸显、社会支持体系不完善等多重痛点,医疗系统承载压力大,非医疗服务缺失,难以适配需求升级。

在此背景下,我国医疗电商行业在政策与技术驱动下快速发展,涵盖药品销售、在线问诊等全链条业务,其技术可弥补传统模式不足,资源整合能形成管理闭环,为老年慢性病管理带来新机遇。社会工作以“助人自助”为核心理念,在提升老年患者健康素养与数字技能、构建多元社会支持网络等方面有独特优势,可与医疗电商互补。但当前学界对二者协同机制研究不足,二者融合的路径、机制与成效评估体系仍需系统探索,这凸显了研究的现实必要性,也为学术创新提供了空间。

### 1.2. 研究目的

第一,分析老年慢病管理现状困境,探讨医疗电商在社会工作服务中的难点,填补社会工作介入医疗电商赋能老年慢性病实务的研究空白。

第二,重点研究如何通过社会工作专业方法,整合医疗电商平台的技术优势与社区、家庭、医疗机构等多方资源,破解老年慢性病患者在就医、用药、康复过程中的“数字鸿沟”与服务断层问题。

第三,提出针对性政策建议与实践策略,推动形成“社会力量参与、医疗电商驱动、专业服务保障”的老年慢性病管理新格局。

## 2. 文献综述

在国内,黄娜(2025)认为农村老年慢性病患者面临医疗资源可及性差、健康知识匮乏及自我管理能力不足等多重困境[3]。何军旗(2023)通过实务研究证明社会工作可以运用个案管理提供个性化支持、通过小组工作建立同伴支持系统、并利用社区工作来全面提升农村慢性病老年人的生活质量[4]。宋雨婷(2018)认为社会工作介入的核心功能是提供“非医疗性”的关怀与支持[5]。宋月萍等人(2025)的研究指出电子商务的发展能够有效助力农村老年人的健康水平提升,体现了数字经济“惠及桑榆”的社会价值[6]。张楠(2025)在“银发经济”背景下指出老年群体是庞大消费群体,电子商务提供便捷、个性化产品与服务,可激活并满足老年需求[7]。

在国外,Norman & Skinner (2006)提出了“电子健康素养”的概念,定义了网络时代获取、评估和应用健康信息的六大核心技能,为社会工作者识别老年人使用医疗电商时的素养短板提供理论框架[8]。Czaja *et al.* (2009)书中系统阐述为老年人设计数字产品的核心原则,如简化界面、增大字体、减少认知负荷、提供清晰语音导航等。社会工作者可基于这些实证研究,向电商企业提供专业用户画像和需求建议,推动产品优化[9]。

综上所述,现有研究围绕农村老年慢性病健康管理展开多方面探索,国内研究明确了该群体面临的医疗资源可及性差、健康知识匮乏等困境,并提出社会工作多元介入与电子商务助力两大应对方向;国外研究则以“电子健康素养”理论和老年数字产品设计原则为核心,提供了理论支撑与实践参考。但现有研究存在明显不足:一是欠缺社会工作介入与电子商务应用的融合研究,未深入探索二者协同模式以弥补老年人电子健康素养短板;二是电子商务对老年健康水平提升的研究缺乏实证数据支撑,量化分析不足;三是缺失对二者协同助力的长效运营与资源整合机制研究,难以支撑长期实践发展。

## 3. 社会工作视角下医疗电商赋能老年慢性病管理的困境

### 3.1. 技术与信息层面

从技术适配性与信息对称性视角看,医疗电商赋能老年慢性病管理在该层面面临双重困境。一方面,医疗电商平台的技术设计普遍存在“适老性缺失”的状况。多数平台以年轻用户的需求为核心,界面布局繁杂、操作流程冗长,缺少语音交互、大字模式等适老功能。而老年慢性病患者大多存在视力衰退、数字技能欠佳等问题,即便有社会工作者介入开展数字技能培训,也难以迅速缩小技术适配与老年群体使用能力之间的差距。这致使部分患者依旧无法独立完成线上购药、健康数据上传等基础操作,从而形成了“技术赋能”与“使用障碍”的矛盾。

另一方面,信息不对称问题极大地加剧了管理风险。医疗电商平台虽可提供药品信息与健康科普内容,但信息质量良莠不齐,部分平台存在夸大宣传、堆砌专业术语等问题。由于老年患者健康素养有限,难以辨别信息的真伪。

同时,医疗电商与医疗机构、社会工作机构之间的数据壁垒尚未打破,患者的病历信息、用药史、康复进展等关键数据无法实现跨平台共享。社会工作者在开展个案帮扶时,难以获取完整的健康数据,这既影响了服务的精准性,也可能因信息断层引发用药不当、病情误判等风险,从而削弱了医疗电商的赋能效果。

### 3.2. 服务与支持层面

从服务协同性与支持专业性维度进行分析，该层面的困境主要体现为“多元主体协同不足”与“专业服务供给缺位”。第一，医疗电商、社会工作机构、医疗机构、家庭照护者等参与主体尚未构建起有效的协同机制。医疗电商平台主要侧重于药品销售与基础健康服务，缺乏与社会工作机构的常态化对接，难以将老年患者的心理需求、社会支持需求转化为具有针对性的服务。医疗机构对医疗电商所提供的远程监测数据认可度较低，未将其纳入临床诊疗参考体系，致使“线上监测-线下诊疗”出现脱节现象。家庭照护者由于缺乏专业指导，无法配合医疗电商与社会工作者开展后续康复管理，从而形成了“各自为战”的碎片化服务局面。

第二，专业服务供给与老年慢性病患者的复合型需求不相匹配。医疗电商平台的服务大多聚焦于生理健康层面，缺乏心理疏导、社交支持等非医疗服务。而老年慢性病患者因病程较长、生活质量下降，容易产生焦虑、抑郁等心理问题，迫切需要社会工作者提供专业的心理干预。然而，当前多数社会工作机构因资源有限、专业人才不足，难以持续为患者提供个性化的心理服务。同时，针对慢性病并发症的康复指导服务匮乏，医疗电商平台的康复课程多为通用内容，无法适应老年患者的个体差异。社会工作者在链接康复资源时也面临渠道狭窄、资源分散等问题，进一步限制了赋能效果。

### 3.3. 政策与监管层面

从制度保障与监管规范的角度来审视，这一层面的困境主要表现为“政策支持不足”与“监管体系不完善”。在政策支持方面，现有的政策对医疗电商赋能老年慢性病管理的引导性和保障性欠佳。一方面，针对医疗电商与社会工作机构协同合作的政策文件极为稀缺，二者在服务对接、资源整合、利益分配等方面缺乏明确的制度指引。这使得社会工作机构参与医疗电商赋能项目时，面临资质认定模糊、资金支持不足等问题，难以构建稳定的合作模式。另一方面，适老化医疗电商服务的激励政策缺失，政府尚未出台针对医疗电商平台开发适老功能的补贴政策或税收优惠。由于研发成本高、盈利空间有限，平台缺乏优化适老服务的动力，进一步阻碍了赋能路径的推进。

在监管体系方面，医疗电商参与老年慢性病管理的监管存在漏洞。其一，对医疗电商平台销售处方药的监管不够严格，部分平台存在未凭处方售药、药品储存运输不规范等问题，严重威胁老年患者的用药安全。其二，对医疗电商平台健康数据的隐私保护监管不足，老年患者的个人健康信息、身份信息在传输与存储过程中存在泄露风险。而且现有法律法规对数据泄露后的责任认定与赔偿机制不明确，降低了患者对医疗电商的信任度。其三，对社会工作机构参与医疗电商赋能服务的监管标准缺失，服务质量评估、专业资质审核等环节缺乏统一规范，可能出现服务质量参差不齐、资源浪费等问题，影响赋能路径的可持续性。

## 4. 社会工作视角下医疗电商赋能老年慢性病管理的新路径

### 4.1. 强化技术支持与应用

强化技术支持应以“适老性优化”与“数据协同”为核心，攻克技术适配与信息壁垒难题。从适老性改造而言，医疗电商平台应在社会工作者的参与下，结合老年患者的使用习惯优化技术设计。具体可简化操作界面，设置“老年慢性病管理专区”一键入口，开发语音交互、视频问诊等便捷功能。同时，嵌入社会工作服务模块，便于老年患者快速获取专业支持。针对数字技能薄弱的患者，社会工作机构可联合医疗电商开展“一对一”技术培训，通过制作图文手册、短视频教程等通俗易懂的材料，助力患者掌握线上购药、健康数据上传等基础操作，缩小“数字鸿沟”。

在数据协同方面，需推动医疗电商平台与医疗机构、社会工作机构的数据互通。在符合隐私保护法规的前提下，建立统一的老年慢性病健康数据库，实现患者病历、用药史、健康监测数据、社工服务记录的跨平台共享。如此一来，社会工作者在开展服务时能够精准掌握患者健康动态，医疗电商平台也可基于数据优化服务内容，提高技术赋能的精准性与有效性。

## 4.2. 构建多元化服务体系

从社会工作视角出发构建多元化服务体系，其核心在于打破各主体间的壁垒，形成“医疗电商 + 社会工作机构 + 医疗机构 + 社区 + 家庭”的协同服务格局。一方面，要建立多方主体常态化对接机制。医疗电商平台可与社会工作机构联合设立“老年慢性病管理专项服务站”，由社会工作者充当纽带，收集老年患者的健康需求、心理状态以及家庭照护情况，并反馈给医疗电商平台，以便定制个性化服务。同时，对接医疗机构为患者开通绿色复诊通道，实现“线上需求收集 - 线下医疗响应 - 社工全程跟进”的闭环服务。

另一方面，需拓展服务内容的多元化维度。在医疗电商现有的生理健康服务基础上，融入社会工作专业服务。例如，组织老年慢性病患者开展小组互助活动，借助同伴支持缓解其心理压力；针对独居、失能患者提供上门探访、家庭照护指导等服务。同时，链接社区养老资源，形成“线上健康管理 + 线下生活支持”的综合服务模式，全面满足老年患者的生理、心理与社会需求。

## 4.3. 完善政策法规与监管机制

政策法规与监管机制的健全，是保障医疗电商赋能路径得以持续推进的制度根基。在政策支持层面，政府应当出台专项政策，明晰医疗电商与社会工作机构协同合作的具体模式。比如，设立协同服务试点项目，给予财政补贴和税收优惠，以此激励医疗电商平台开发适老功能，鼓励社会工作机构参与赋能服务。同时，将医疗电商赋能老年慢性病管理纳入积极应对人口老龄化的战略规划，制定服务标准和评估体系，引导各参与主体规范开展服务。

在监管机制方面，需要构建多维度的监管体系。对于医疗电商平台，要强化对处方药销售、药品质量以及数据隐私的监管，建立“平台自查 + 政府监管 + 社会监督”的机制，加大对违规平台的处罚力度，保障老年患者的用药安全 and 信息安全。对于社会工作服务，要制定统一的资质审核和服务质量评估标准，由民政部门联合卫生健康部门开展定期检查，确保社工服务的专业性和规范性。此外，还需建立纠纷解决机制，明确医疗电商、社会工作机构、医疗机构等主体的责任界限，以便在出现服务纠纷时能够高效处理，维护老年患者的合法权益，提升各方对赋能模式的信任度。

## 4.4. 加强专业人才的培养

专业人才培养应聚焦于“复合型能力建设”，打造一支兼具社会工作专业素养与医疗电商服务能力的人才队伍。一方面，要完善高校人才培养体系。在社会工作专业课程中，增设“老年慢性病管理”“医疗电商运营”等相关模块，引入医疗电商平台的实践资源，通过校企合作开展实习实训活动，使学生掌握医疗电商平台操作、老年健康评估、心理干预等综合技能。另一方面，需加强对现有从业人员的继续教育。医疗电商平台可联合社会工作机构定期组织培训，邀请医学专家、社工督导、电商技术人员进行授课，培训内容涵盖老年慢性病病理知识、医疗电商服务规范、社工介入技巧等。同时，建立“社工 + 电商专员”结对帮扶机制，让社工与电商服务人员在实践中相互学习，提升跨领域协作能力。

此外，还需建立人才激励机制，对具备复合型能力的从业人员给予职称评定、薪资补贴等方面的支持，吸引更多人才投身于医疗电商赋能老年慢性病管理领域，为服务的开展提供坚实的人才保障。

## 5. 结语

在我国深度老龄化进程持续推进的背景下，老年慢性病呈现出“高患病率、管理复杂化”的特征，与传统医疗服务“资源失衡、供给断层”之间的矛盾愈发显著。而医疗电商所具备的技术优势以及社会工作秉持的“助人自助”专业价值理念，为化解这一困境提供了协同合作、共同发力的全新可能性。

本文基于社会工作视角，对医疗电商赋能老年慢性病管理在技术信息、服务支持以及政策监管三个层面所面临的困境展开系统剖析。在此基础上，提出构建多元协同服务体系、强化适老化技术与数据互通、培养复合型专业人才、完善政策法规与监管机制等实践路径。该路径一方面借助医疗电商弥补传统老年慢性病管理在资源与技术方面的短板，另一方面通过社会工作的介入填补非医疗服务的空白，有效解决老年患者面临的“数字鸿沟”以及服务碎片化问题，为构建“社会力量参与、医疗电商驱动、专业服务保障”的慢性病管理全新格局提供了思路。

然而，医疗电商与社会工作协同的长效机制构建以及服务成效的动态评估等方面仍有待进一步深入探索。未来可通过政策引导，进一步深化多方协作关系；以技术迭代为手段，优化适老化服务；依靠专业人才队伍建设，夯实服务基础，持续推动这一模式走向成熟，从而为积极应对人口老龄化、提升老年群体健康福祉提供更为坚实的支撑。

## 参考文献

- [1] 周佩滢. 民政部、全国老龄办发布《2024 年度国家老龄事业发展公报》[EB/OL]. <https://www.mca.gov.cn/n152/n166/c1662004999980006135/content.html>, 2025-07-25.
- [2] 吴旭红, 谢舒婕. 互联网使用、老年人健康与适老化应对——基于中国健康与养老追踪调查(CHARLS)的实证研究[J]. 电子政务, 2024(5): 101-118.
- [3] 黄娜. 三医联动视域下社会工作介入农村老年慢性病健康管理的研究——以盐城 C 小镇为例[J]. 产业与科技论坛, 2025, 24(9): 230-232.
- [4] 何军旗. 社会工作介入农村慢性病老年人健康管理的实务研究[D]: [硕士学位论文]. 贵阳: 贵州大学, 2023.
- [5] 宋雨婷. 社会工作介入老年慢性病患者健康管理的研究[D]: [硕士学位论文]. 贵阳: 贵州大学, 2018.
- [6] 宋月萍, 李怡霏, 汤佳. 惠及桑榆: 电子商务助力农村老年健康水平提升[J]. 西北人口, 2025, 46(3): 58-69.
- [7] 张楠. “银发经济”背景下电子商务促进消费市场可持续发展的策略研究[J]. 现代商业, 2025(12): 69-72.
- [8] Norman, C.D. and Skinner, H.A. (2006) eHealth Literacy: Essential Skills for Consumer Health in a Networked World. *Journal of Medical Internet Research*, 8, e9. <https://doi.org/10.2196/jmir.8.2.e9>
- [9] Fisk, A.D., Czaja, S.J., Rogers, W.A., Charness, N., Czaja, S.J., and Sharit, J. (2009) *Designing for Older Adults: Principles and Creative Human Factors Approaches*, Second Edition. CRC Press. <https://doi.org/10.1201/9781420080681>