

# 居家失能老年人“互联网 + 护理服务”需求的研究进展

许 婧, 王梅林, 齐宇欢, 曹佑梅\*

武汉文理学院医学院, 湖北 武汉

收稿日期: 2025年11月26日; 录用日期: 2025年12月8日; 发布日期: 2026年1月4日

---

## 摘要

本文就居家失能老人及“互联网 + 护理服务”的内涵、国内外居家失能老年人“互联网 + 护理服务”需求的研究现状及居家失能老年人“互联网 + 护理服务”需求的影响因素进行综述, 旨在为推进居家失能老年人“互联网 + 护理服务”的发展提供参考依据。

## 关键词

失能老年人, “互联网 + 护理服务”, 需求

---

# Research Progress on the Demand for “Internet + Nursing Services” among Disabled Elderly People at Home

Jing Xu, Meilin Wang, Yuhuan Qi, Youmei Cao\*

College of Arts and Science, Medical College of Wuhan, Wuhan Hubei

Received: November 26, 2025; accepted: December 8, 2025; published: January 4, 2026

---

## Abstract

This paper reviewed the connotation of disabled elderly people at home and “Internet + Nursing Services”, the current research status of the demand for “Internet + Nursing Services” among home-based disabled elderly at home and abroad, as well as the influencing factors of such demand. The aim was to provide references for promoting the development of “Internet + Nursing Services” for disabled elderly people at home.

\*通讯作者。

## Keywords

**Disabled Elderly People, "Internet + Nursing Services", Demand**

Copyright © 2026 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

近年来，我国老龄化程度进一步加深，人口老龄化水平较 2010 年提高 5.44% [1]。随着老龄化程度进一步加剧，我国失能老人数量也不断地增加。根据最新的统计数据和预测，截至 2025 年，我国失能和半失能老年人口预计将增至 7279 万人 [2]。据 2020 年全国人口普查数据，约 77.25% 的失能老人与家人同住 [3]。居家失能老人的数量逐渐增多，居家失能化趋势上升，所以我们需要提供多样化的护理服务。随着现代网络互联网社会的发展，我国 2019 年 2 月开展“互联网 + 护理服务”试点工作 [4]。2022 年 5 月，国家卫生健康委印发的《全国护理事业发展规划(2021~2025 年)》 [5] 中明确指出，扩大“互联网 + 护理服务”试点覆盖面，支持医疗机构积极提供“互联网 + 护理服务”等。“互联网 + 护理服务”模式的推广和应用不仅能提高失能和半失能老人的生活质量，减轻家庭照护负担，而且能优化医疗资源配置，提高医疗服务效率，同时，这种模式有助于推动医疗服务的创新和升级，为应对人口老龄化带来的挑战提供了有效的解决方案。

## 2. 文献检索方法

本研究采用系统文献检索方法，围绕“居家失能老年人互联网+护理服务需求”为主题，在中国知网、万方、Web of Science、PubMed 等中英文学术数据库中，综合运用“居家失能老年人”、“互联网 + 护理”、“Disabled elderly people”、“Internet + Nursing Services”及“需求/demand”等相关主题词与自由词，通过逻辑运算符组配进行检索。文献发表时间限定为 2011 年 1 月至 2025 年 12 月。经初步筛选与全文精读，最终纳入与研究主题密切相关、质量较高的学术论文、学位论文及政策文献，从而为本研究奠定了坚实的文献基础。

## 3. 居家失能老人及“互联网 + 护理服务”的内涵

居家失能老人是指因年老、患有慢性疾病、受伤或有残疾等原因而无法独立进行日常生活活动的老年人，他们需要他人的帮助才能完成日常基本活动 [6]。其主要生活场所为家庭环境，照护者通常为家庭成员、亲属或聘请的护理人员。

“互联网 + 护理服务”是指医疗机构利用在本机构注册的护士，依托互联网等信息技术，以“线上申请，线下服务”的模式为主，为出院患者或罹患病且行动不便的特殊人群提供的护理服务 [7]。服务对象主要针对居家失能老人。服务内容是提供居家失能老人需要的临床护理、专科护理、康复护理等项目；同时可结合远程监护、在线健康咨询、随访管理等延续性护理服务。服务流程为线上下单人员通过扫描微信公众号二维码或搜索界面进行个人账号注册，并添加个人健康档案，完成后选择所需护理项目及服务时间，进行线上预约，预约成功后，平台中心人员接单，护士小组组长派遣出诊的网约护士，护理操作完成后由双方进行确认，并由服务对象进行效果评价 [8]。

研究显示 [9]，我国近 500 万例失能老年人的居家医疗护理需求未得到满足，导致其跌倒损伤发生率、

再入院率增加，失能程度加重。近几年来，我国针对“互联网 + 护理服务”试点正在不断展开，但在针对居家失能老人的服务相对较少，因此，正确运用“互联网 + 护理服务”所带来的技术优势，积极探索和推广针对居家失能老人需求的“互联网 + 护理服务”模式，对于提升居家失能老人的生活质量、减轻家庭照护负担、推动养老服务体系建设具有重要意义。

## 4. 国内外居家失能老年人“互联网 + 护理服务”需求的研究现状

### 4.1. 国内研究现状

2019 年，国家卫健委等多部门联合印发的《关于开展“互联网 + 护理服务”试点工作的通知》，在北京市、天津市、上海市、江苏省、浙江省、广东省六个省市开展试点，以“线上申请、线下服务”的模式为主，推动了“互联网 + 护理服务”在居家失能老人领域的探索进程[4]。2021 年，国家卫健委印发《关于进一步推进“互联网 + 护理服务”试点工作通知》，进一步扩大试点范围，规范开展试点工作，增加失能老人的服务需求供给，提高服务质量，保障职业安全，探索价格和支付政策，促进了“互联网 + 护理服务”在居家失能老人领域规范化发展[10]。截至 2023 年末，全国约 3000 余个医疗机构为行动不便老年人等群众提供 7 类 60 余项上门医疗护理项目[11]。

目前我国居家失能老人对“互联网 + 护理服务”需求在生活和治疗两方面均有涉及。熊鹰[12]的相关研究显示，失能老人在日常生活中行动受限，超过 90% 的居家失能老人需要帮助洗澡。对于治疗需求，营心语等[13]的研究显示，失能老人很多患有慢性疾病，需要长期的病情监测、用药指导和健康教育，也需要康复护理促进身体功能的恢复。在“互联网 + 护理服务”不断被推广的同时，许家萍[14]的相关研究通过构建一套科学、系统的“互联网 + 护理服务”质量评价体系，为保障护理服务质量提供了有力支撑，该研究主要在结构质量、过程质量、结果质量三个维度建立质量评价指标体系，确保服务的高效性和专业性，更好地满足失能老人的护理需求。“互联网 + 护理服务”作为一种新兴的护理服务模式，为当前的现状带来了新的机遇和积极的变革。熊琼艳等[15]在云南省的相关调查显示，失能老人对该新兴模式的总体接受意愿较高，这与马贵媛等[16]的研究结果基本一致。但目前相关的法律法规的缺失、收费标准偏高、护理人才短缺及设备使用障碍却成为了失能老人及其家庭的顾虑[17]，且部分研究的样本量较小，研究结果的外推性和普遍性受到了一定的限制[18]。未来“互联网 + 护理服务”的发展需要更多的政策支持，并且进一步扩大研究样本，提高研究的科学性和可靠性，以更好地推动“互联网 + 护理服务”模式的发展和完善，使其能够惠及更多有需要的失能老人。

### 4.2. 国外研究现状

国外的“互联网 + 护理服务”相较于国内起步早，2010 年代前后逐步发展成熟，对于居家失能老人“互联网 + 护理服务”模式的推进也相对较为广泛。国外研究证明[19]，居家护理可以缩短住院时间，降低患者再入院率，在提高患者生活质量的同时，降低了医疗费用[20]。Lee 等[21]的研究表明，愿意使用互联网的老年人占比 40.5%，失能老年人占比 72.0%。失能老年人对“互联网 + 护理服务”的使用意愿较高。英国在“互联网 + 护理服务”模式的应用上一直处于领先地位，政府和医疗机构积极地推动，有效提高医疗服务的可及性和效率。Mezhen Ko 等[22]的相关研究显示失能老人对该模式的满意度较高，居家失能老人需要专业的康复训练来提高生活的自理能力，但技术操作困难、设备不足、服务可及性不高等问题为该模式的发展带来了一定的阻力，因为身体及认知能力的限制，其中技术操作困难在居家失能老人群体中尤为突出。研究表明[23]，失能老人的护理服务较为特殊，根据美国退休人员协会(AAPR)统计，65 岁以上的人有 85% 都希望住在自己的房子内，而失能老人由于行动不便，需要长期居家护理。综上所述，国内外居家失能老人对“互联网 + 护理服务”模式的使用意愿普遍较高，同时都希望依托该

模式得到专业的护理服务，以提高其生命质量。虽然国内已经在多个省份试点成功，国外技术发展已经比较成熟，但都存在着设备使用障碍、服务可及性不高等问题，未来可以通过研发针对居家失能老人的适老化工具、将居家护理服务项目纳入医保等多项措施解决，以推动“互联网 + 护理服务”在居家失能老人中的使用。

## 5. 居家失能老年人“互联网 + 护理服务”需求的影响因素

### 5.1. 个体因素

年龄越大、失能程度越重，对上门护理的需求越高，尤其对用药指导、实时监控等互联网 + 服务项目需求显著。根据研究表明[16]，居家重度失能老人愿意使用“互联网 + 护理服务”的前 3 个积极影响因素分别是快捷方便，避免就医困难、流程复杂；可选择更多的医疗资源，满足自身护理需求；根据自己时间预约服务/专业一对一服务更放心。

在韩彩欣[24]对石家庄失能老人的研究中显示，当失能老人等级较低或所患疾病为常见慢性病，如高血压、糖尿病等病情较为平缓的类型时，对护理服务的需求就会降低，但是当失能老人等级较高或所患疾病较为强烈时，则对于护理服务的需求就会增加。因为他们失能程度较高，在外出行就诊不方便，所以建立一个“互联网 + 护理服务”这个便携的平台，可以帮助居家失能老人更方便地享受护理服务，提高居家失能老人的生活质量。

### 5.2. 家庭因素

张昕璃[25]研究指出，家庭照护者专业能力不足、社区资源缺位，使失能老人难以获得及时、有效地替代照护与支持，进而加剧照护危机，形成“无人注意 - 老人不说 - 状况恶化”的恶性循环。因此，我们可以运用“互联网 + 护理服务”平台，实施线上预约，远程监测的服务，联系当地护士进行上门服务，既可以减轻家庭照护者的负担又能够更好地服务居家失能老人。

同时，这也与老人家庭条件经济状况等因素有关，陈秋婉[26]等基于金华 308 例样本的研究指出，家庭人均月收入越高、有配偶同住且无子女共同居住的失能老人，更倾向于选择“互联网 + 护理服务”。韩晓宇[27]的调查数据结果显示，46.6%的家庭照顾者感到经济压力较大，36.2%的家庭照顾者感到压力一般，而感到压力较轻和没有压力的照顾者分别为 14.7% 和 2.6%，失能老人家庭普遍面临严峻的经济约束，构成了“互联网 + 护理服务”模式广泛推广的深层结构性阻力。

### 5.3. 社会因素

我国针对“互联网 + 护理服务”的相关政策不够健全，政府如果采取相应措施将“互联网 + 护理服务”服务纳入医保范畴，这将会大大增加“互联网 + 护理服务”的使用人数，因此我国需要加强“互联网 + 护理服务”的政策支持，帮助居家失能老人减轻护理上门服务的经济负担，加速“互联网 + 护理服务”的发展，满足更多居家失能老人的需求。例如同样一次 PICC 维护，去医院自费需要 180 元 + 家属误工费 200 元，使用“互联网 + 护理服务”平台医保结算则只需要自付 60 元。老人们自然更多地选择“后者”，充分利用经济惠民医保政策。

## 6. 结论

综合以上研究发现，无论是在国内还是国外，“互联网 + 护理服务”对于提升居家失能老人的生活质量、减轻家庭照护负担、推动养老服务体系建设都具有重要意义。针对居家失能老年人需求的影响因素展开调查，发现居家失能老年人对“互联网 + 护理服务”的需求受个体因素、家庭因素和社会因素等方面的影响较多。个人因素主要是由于居家失能老年人失能，不方便出行，所以今后可以多提供适配失

能老人的护理服务，满足不同失能程度失能老人的护理需求；家庭因素是因为居家失能老人缺乏主要照护者，所以今后有必要完善平台服务，严格设定平台护士入驻门槛，吸纳资深护士，保障护理服务的专业性；而社会因素则是由于政策支持不够健全，所以今后国家政府可以将居家护理项目分档纳入医保并增加专项补贴，降低个人支付比例，增加居家失能老人生命质量。因此，我国政府和各行各业人士都应该投入此项研究，加快推进建立“互联网+护理服务”相关政策，为居家失能老人提供便携生活环境，加快完善我国养老服务体系。

## 参考文献

- [1] 国务院第七次全国人口普查领导小组办公室. 第七次全国人口普查公报(第五号)——人口年龄构成情况[R]. 2021-05-11.
- [2] 中国养老服务蓝皮书(2012-2021) [R]. 北京: 社会科学文献出版社, 2022.
- [3] 国家统计局. 中国人口普查年鉴 2020 [M]. 北京: 中国统计出版社, 2021.
- [4] 国家卫生健康委办公厅. 关于开展“互联网+护理服务”试点工作的通知: 国卫办医函(2019) 80 号[EB/OL]. 2019-02-13. [http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2019-10/08/content\\_5436955.htm](http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2019-10/08/content_5436955.htm), 2025-09-21.
- [5] 国家卫生健康委. 全国护理事业发展规划(2021-2025 年) [Z]. 2022-04.
- [6] 吴丹贤, 高晓路. 居家失能老人照护的未满足需求分析——基于空间资源链接的视角[J]. 国际城市规划, 2020, 35(1): 29-35.
- [7] 国家卫生健康委员会. 互联网+护理服务试点工作方案[EB/OL]. 2019-01-22. [https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2019-10/08/content\\_5436955.htm](https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2019-10/08/content_5436955.htm), 2025-09-21.
- [8] 郑雪洋, 董理丽. 基于专科护理门诊的“互联网+护理服务”模式实践[J]. 中国临床护理, 2022, 14(7): 437-440.
- [9] 肖利允, 徐翠, 吴培香. 失能老年人照护需求及照护模式的研究进展[J]. 护理学杂志, 2020, 35(2): 103-106.
- [10] 国家卫生健康委办公厅. 关于进一步推进“互联网+护理服务”试点工作的通知: 国卫办医函(2021)151 号[Z/OL]. 2021-03-16. [https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2021-03/16/content\\_5593403.htm](https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2021-03/16/content_5593403.htm), 2025-09-21.
- [11] 国家卫生健康委. 对十四届全国人大二次会议第 3636 号建议的答复[Z/OL]. 2024-08-20. <https://www.nhc.gov.cn/wjw/jianyi/202408/b1bffd8c2e384d21832406bba442d2b7.shtml>, 2025-09-21.
- [12] 熊鹰. 中国居家失能老人的照护需求及其生活满意度——基于 2014 年 CLHLS 截面数据[J]. 湖北经济学院学报, 2020, 18(2): 94-100.
- [13] 营心语, 牛路遥, 李如玉, 等. 我国长期护理保险服务项目清单优化研究[J]. 南京医科大学学报(社会科学版), 2024, 24(1): 7-13.
- [14] 许家萍, 金美华, 赵波. 失能老人“互联网+护理服务”质量评价指标体系的构建[J]. 产业与科技论坛, 2025, 24(6): 236-239.
- [15] 熊琼艳, 柏乐潇, 李智伟, 等. 居家重度失能老人“互联网+护理服务”认知及意愿现状分析[J]. 卫生职业教育, 2025, 43(9): 133-137.
- [16] 马贵媛, 张京慧, 师正坤, 等. 失能、半失能老年人家属对“互联网+护理服务”需求的调查分析[J]. 中国护理管理, 2022, 22(3): 386-390.
- [17] 许春燕, 吴海波, 张彪, 等. 失能老人“互联网+居家上门护理”模式发展路径优化探析[J]. 保险职业学院学报, 2023, 37(1): 81-87.
- [18] 王芳, 李红.“互联网+护理服务”在失能老人中的需求研究进展[J]. 中国护理管理, 2022, 22(3): 45-49.
- [19] Lippert, M., Semmens, S., Tacey, L., Rent, T., Defoe, K., Bucsis, M., et al. (2017) The Hospital at Home Program: No Place Like Home. *Current Oncology*, **24**, 23-27. <https://doi.org/10.3747/co.24.3326>
- [20] Gray, E., Currey, J. and Considine, J. (2017) Hospital in the Home Nurses' Recognition and Response to Clinical Deterioration. *Journal of Clinical Nursing*, **27**, 2152-2160. <https://doi.org/10.1111/jocn.14076>
- [21] Lee, H., Park, Y.R., Kim, H., Kang, N.Y., Oh, G., Jang, I., et al. (2020) Discrepancies in Demand of Internet of Things Services among Older People and People with Disabilities, Their Caregivers, and Health Care Providers: Face-to-Face Survey Study. *Journal of Medical Internet Research*, **22**, e16614. <https://doi.org/10.2196/16614>
- [22] Ko, M., Azzopardi, M., Loizou, C., Logeswaran, A., Ng, B., Pacho, A., et al. (2025) Telehealth and People with Disabilities in the United Kingdom: A Scoping Review. *Frontiers in Public Health*, **13**, Article ID: 1504318.

<https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1504318>

- [23] AARP (2011) 2011 AARP Report on Home and Community Preferences. AARP Public Policy Institute.
- [24] 韩彩欣, 刘伟旭. 石家庄市居家失能老人“互联网+护理服务”需求现状及影响因素分析[J]. 现代养生, 2023, 23(24): 1915-1921.
- [25] 张昕璐. 社区失能老人家庭照护者的困境分析——以南京 X 社区为例[J]. 老龄化研究, 2024, 11(4): 1736-1742.
- [26] 陈秋婉, 程卫珍, 吴晓珍. 社区失能老人对“互联网+”长期护理服务需求及使用意愿调查[J]. 医院管理论坛, 2022(6): 91-96.
- [27] 韩晓宇. 农村失能老人家庭照顾者负担问题与对策研究——以 H 市 D 镇为例[D]: [硕士学位论文]. 保定: 河北大学, 2023.