

中国互联网护理行业专题分析2020

本产品保密并受到版权法保护

Confidential and Protected by Copyright Laws

Analysys 易观
你要的数据能力



分析定义与分析方法



分析定义

- 分析范畴：本分析内容主要针对互联网护理行业进行分析，互联网护理服务指的是以互联网为媒介和手段，提供以采血换药、导尿吸痰、居家养老、中医理疗、上门催乳、术后护理为代表的护理服务。
- 本分析内容通过分析现阶段社会、政策背景，分析居民对于医疗服务的需求点，以及医疗行业政策的鼓励方向。分析互联网护理模式的对于推动行业发展的价值和意义，分析互联网护理行业现阶段的行业格局，并分析互联网护理行业未来发展趋势。



分析方法

- 分析内容中的资料和数据来源于对行业公开信息的分析、对业内资深人士和相关企业高管的深度访谈，以及易观分析师综合以上内容作出的专业性判断和评价
- 分析内容中运用Analysys易观的产业分析模型，并结合市场分析、行业分析和厂商分析，能够反映当前市场现状，趋势和规律，以及厂商的发展现状







数据说明

- 千帆分析全国网民，分析超过99.9%的APP活跃行为。
- 千帆行业划分细致，APP收录量高，分析45领域、300+行业、全网TOP 4万多款APP。
- 千帆是数字化企业、投资公司、广告公司优选的大数据产品，2015年至今累计服务客户数量400+。

目录

CONTENTS

- 01  中国互联网医疗市场进入高速发展期
协助医疗体系降本增效成为主要发展方向
- 02  互联网+护理服务有效助力医疗体系供给侧改革，提效降本
- 03  中国互联网护理服务典型厂商分析
- 04  中国互联网护理服务市场趋势分析

PART 1



中国互联网医疗市场进入高速发展期
协助医疗体系降本增效成为主要发展方向

©Analysys 易观

www.analysys.cn

2019年医疗供给侧改革——降本增效

提升效率

《关于印发按疾病诊断相关分组付费国家试点城市名单的通知》

在国家医保局成立之后，改革的步伐明显加快，开始推进DRGs的试点。DRG付费国家试点工作组确定北京市、天津市等30个城市作为DRG付费国家试点城市，2020年模拟运行该付费方式，2021年启动实际付费。

降低价格

《关于将2019年谈判药品纳入<国家基本医疗保险、工伤保险和生育保险药品目录>乙类范围的通知》

2019年医保药品谈判，药品价格降幅呈现新高。在150个谈判药品中，119个新增药品有70个谈判成功，包括52个西药和18个中成药，价格平均降幅为60.7%。三种丙肝治疗用药降幅平均在85%以上，肿瘤、糖尿病等治疗用药的降幅平均在65%左右。

《国家组织药品集中采购和使用试点方案》

“4+7”扩围试点采购成功，同比2018年采购价平均降幅59%。从试点效果来看，试点地区肿瘤、乙肝、高血压、精神病等重大疾病的患者获得了质优价廉的药品，医疗费用显著下降。“4+7”中标地区用的中标药品总体平均降幅52%，单个药品有些降幅达到了96%。

互联网+医疗政策趋势——辅助改革

《关于完善“互联网+”医疗服务价格和医保支付政策的指导意见》

2019.8
医保配套

互联网+医疗服务配套医保政策，线上线下统一。“互联网+”医疗服务价格，纳入现行医疗服务价格的政策体系统一管理。按照线上线下公平的原则，配套医保支付政策，并根据服务特点完善协议管理、结算流程和有关指标。

《中华人民共和国药品管理法》最新修订

2019.8
优化服务

网售处方药解禁。药品网络交易第三方平台提供者应当按照国务院药品监督管理部门的规定，向所在地省、自治区、直辖市人民政府药品监督管理部门备案。

国办发《关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》

2018.4
大力发展

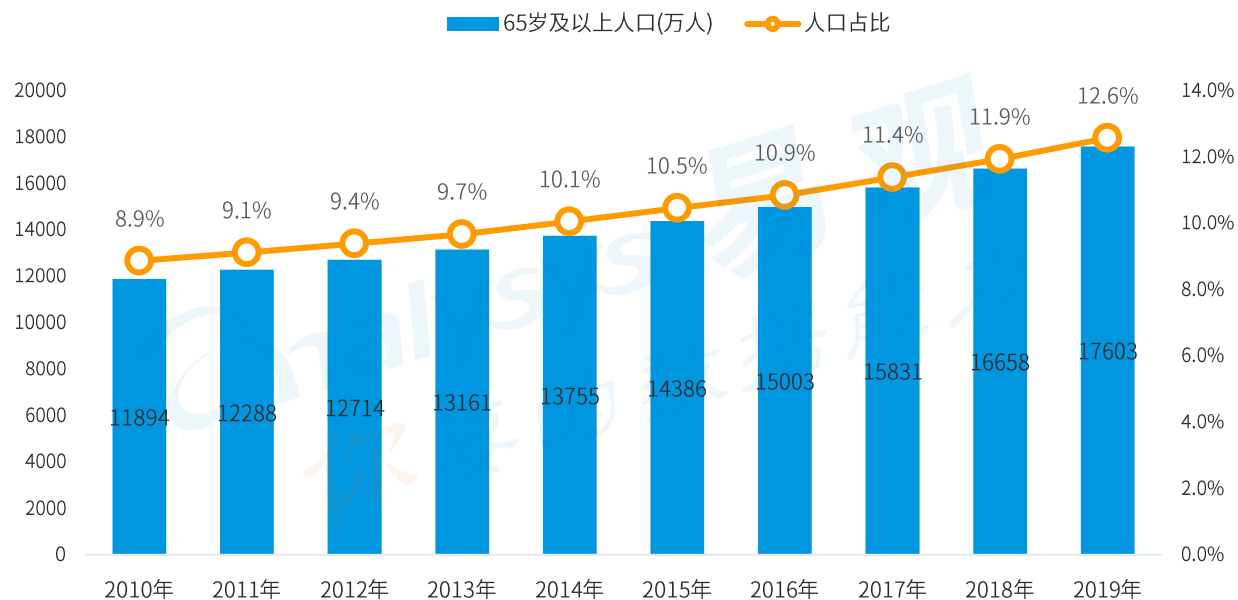
支持医疗卫生机构、符合条件的第三方机构搭建互联网信息平台，开展远程医疗、健康咨询、健康管理服务，促进医院、医务人员、患者之间的有效沟通。

中共中央 国务院印发《“健康中国2030”规划纲要》

2016.10
优先支持

优先支持社会力量举办非营利性医疗机构，发展基于互联网的健康服务，持续推进覆盖全生命周期的预防、治疗、康复和自主健康管理一体化的国民健康信息服务。

中国65岁及以上人口数量及占比变化趋势



数据来源：国家统计局·易观整理

www.analysys.cn

我国老龄化三大特点

• 基数大

- ✓ 2017年，我国60岁及以上老年人口达到**2.4亿**，占总人口的**15.5%**。到本世纪中叶，我国60岁及以上老年人口可能达到**4.5-4.7亿**，同时，我国的老龄化具有**高龄老人失能、半失能比例高**的特点。

• 进程不平衡

- ✓ 城乡不平衡，农村高于城镇
- ✓ 区域不平衡，东部快于西部
- ✓ 结构不平衡，新中国成立以来有三次生育高峰，第一次高峰和第二次高峰叠加时，老年人口比例将急剧拉升8%

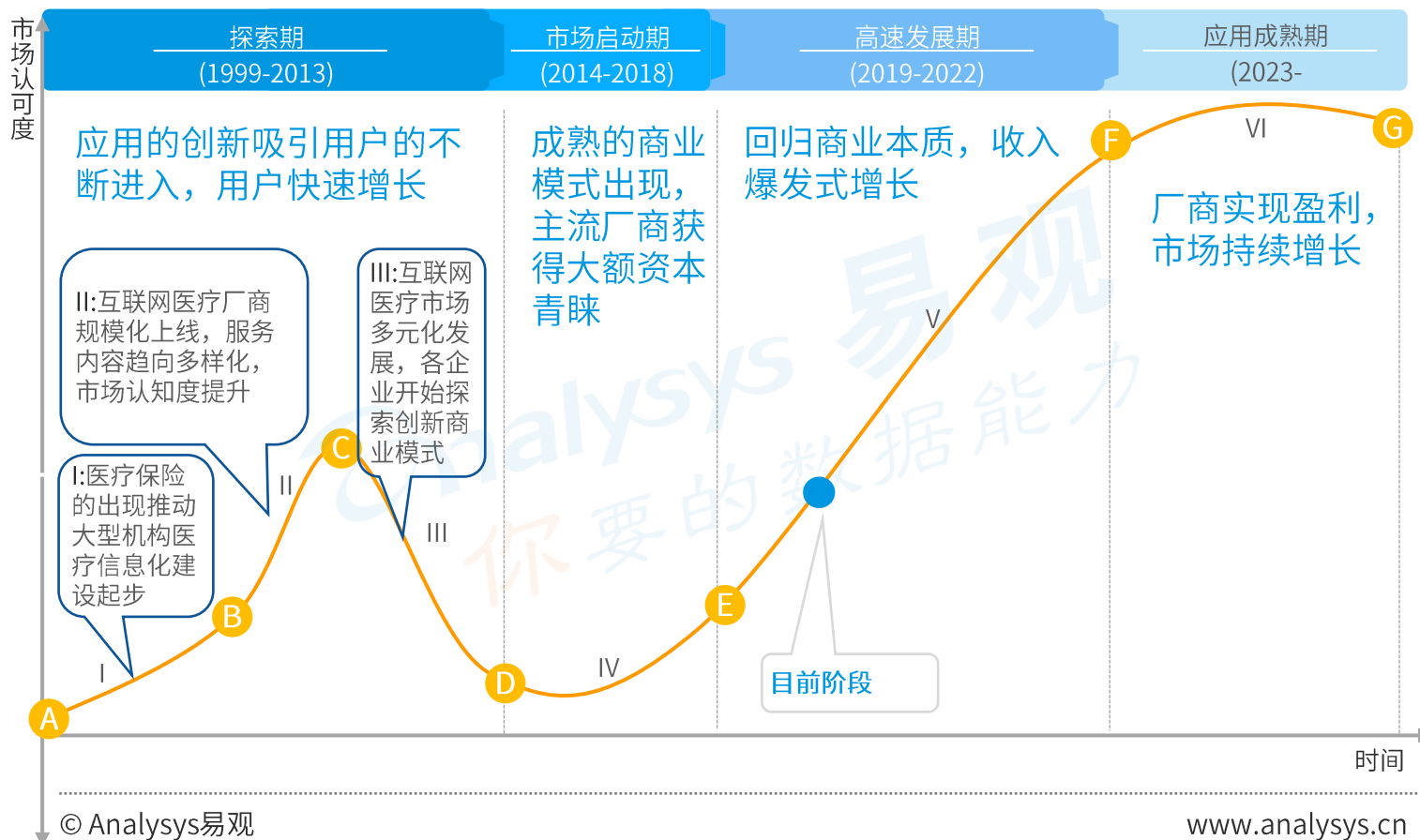
• 资源不足

- ✓ 人才准备不足，护理员工作收入低，职业认同感较差
- ✓ 设施准备不足，我国每千名老人拥有的养老床位数为26张，而发达国家为50-70张

- Analysys易观分析认为，我国的老龄化具有基数大、进程不平衡、资源不足等特点。一方面由于庞大的老龄化人群，医疗服务需求持续走高，另一方面由于资源不足，服务端后继乏力。因此，如何盘活资源、降本增效、建立规范化医疗服务体系成为医疗行业的重要命题。

互联网医疗市场步入高速发展期，变现成为现阶段重点

2020年中国互联网医疗市场AMC模型



- 伴随着政策逐步落地，近年来市场呈现出快速发展的状态：逐步形成医疗服务、护理服务、健康管理、医药服务等四大类服务，并已积累大量的用户基础。中国互联网医疗市场步入高速发展期，互联网作为技术工具，积极配合医疗体系进行供给侧改革，不断得到政策支持。
- Analysys易观分析认为，伴随商业模式落地，厂商找到可以被用户付费认可的服务方式，以及合理的盈利模式。在供给端，厂商通过配合政策风向，辅助医疗改革，促进降本增效，借助政府力量进行“造势”；在用户端，厂商不断优化用户体验，增加服务形态，培养用户付费意识，实现服务变现与销售增长。

互联网医疗用户付费习惯成熟，为互联网医疗市场实现多种变现奠定基础

超七成互联网医疗用户具有付费意愿

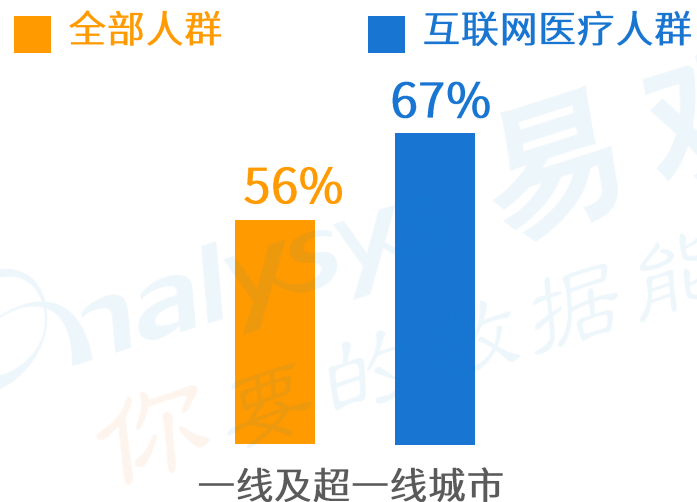


数据说明：《关于互联网医疗普及程度的社会调查与展望》

© Analysys易观

www.analysys.cn

互联网医疗人群集中在一线及超一线城市



© Analysys易观·易观万像

www.analysys.cn

- 随着收入水平提高，健康观念随之变化，人们不仅满足于基本医疗服务所提供的生存保障，对于医疗服务的需求更加多元化，也更具有针对性。消费者更愿意通过互联网，满足自身的医疗需求，并且超七成用户愿意为此付费。而根据易观千帆数据，截止2019年11月，互联网医疗行业活跃用户人数超过2000万人，**具有付费意愿的互联网医疗用户基数超1500万。**
- Analysys易观认为，互联网医疗用户对于专业服务的旺盛需求，以及较高的付费用户意愿，为互联网医疗市场实现多种变现打下坚实基础。

互联网与医疗服务结合紧密

医疗服务/护理服务/药品服务/健康管理成为四大主要发展方向

院内服务

院外服务

医疗资源提供方

传统医疗机构



社会办医机构



药品资源提供方

药品生产/批发商



药品生产/批发商



连锁药店



医疗云



基础系统软件

操作系统



数据库



安全防护

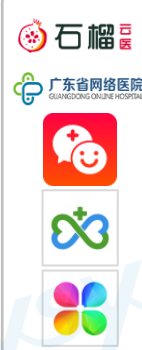


互联网+医疗

院内便民
服务



互联网
医院



机器人



人工智能



网络
运营商



大数据
平台



互联网医疗服务

医疗服务



护理服务



医药服务



健康管理



健康保险

传统保险公司



互联网保险公司

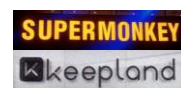


健康管理资
源提供方

体检机构



健身机构



基因检测



智能硬件生产厂商

智能可穿戴



慢病监测



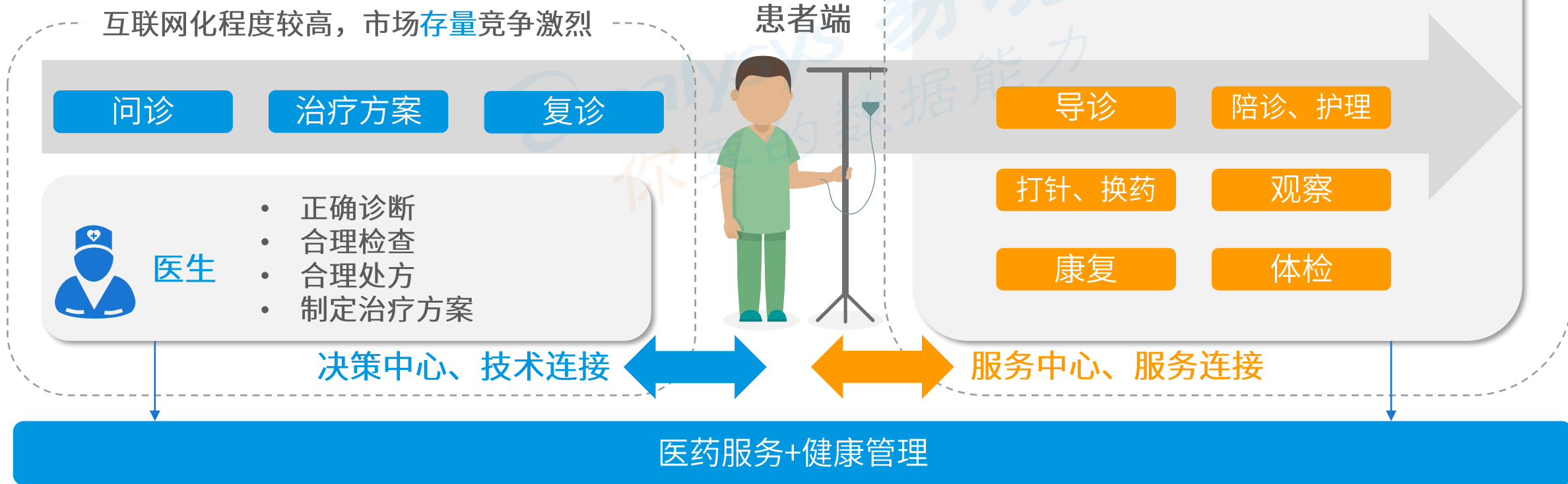
健康服务



四大方向中护理服务场景丰富，是医疗服务市场中可以期待的增量市场

- 互联网医疗服务主要服务供应主体为医生和护士，目前市场主要商业实践围绕医生服务展开，形成医疗服务决策中心，主要由医疗技术的专业性与患者进行连接；**市场参与者众多，头部格局基本形成，互联网化程度较高；**
- 护士服务作为医疗服务的最重要组成部分之一，互联网化程度较低，正处于起步阶段，无论是护士服务供给还是市场需求都处于快速增长阶段，另外护士**服务场景丰富，服务价值多样，市场增长值得期待**

互联网化程度低，市场**增量**值得期待



PART 2



互联网+护理服务

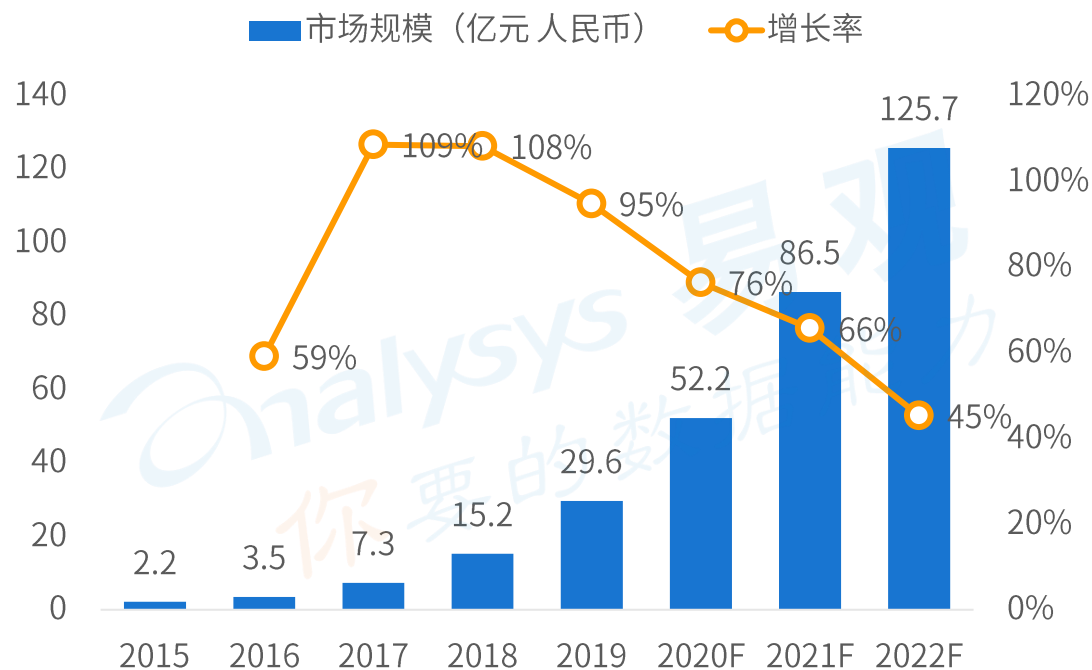
有效助力医疗体系供给侧改革，提效降本

©Analysys 易观

www.analysys.cn

互联网护理服务行业成长迅速，市场空间巨大，发展前景可期

2020年中国互联网护理市场规模



中国护理行业互联网化率



中国互联网护理行业服务目标人群数量巨大
市场空间亟待挖掘



© Analysys 易观

www.analysys.cn

- 根据Analysys易观统计，中国互联网护理市场2019年行业规模约为29.6亿元，约占互联网医疗市场5.7%左右，行业刚刚进入规范发展阶段。
- Analysys易观分析认为，互联网护理市场服务类型广泛，有护理服务需求的家庭数超过1亿户，但整体互联网化率不足5%。随着政策规范与用户付费意识的觉醒，2022年护理服务互联网化率将突破30%，市场规模将超过百亿元。

“互联网+护理服务”试点工作方案

—国家卫生健康委办公厅 2019年2月12日—



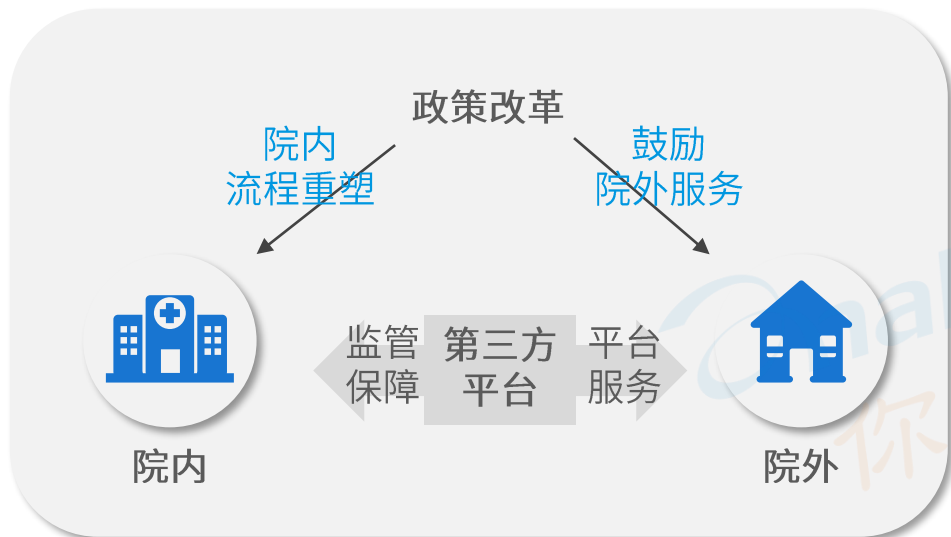
政策支持下 互联网护理服务进入全新发展阶段



● Analysys易观分析认为，随着互联网护理服务试点政策的执行，互联网护理服务将向规范化发展。试点时间约为1年左右，试点结束后，互联网护理服务或将迎来跨越式增长。

互联网护理试点政策有效推进医疗体系提效降本 各地卫健委积极响应，护理到家服务迎来快速发展红利期

互联网+护理服务盘活医疗资源
促进医疗体系供给侧改革



各地卫健委积极响应

2019年7月
上海 明确医疗机构“互联网+护理服务”过程管理

《上海市“互联网+护理服务”试点工作实施方案》

事前管理

- 完善管理制度和服务规范
- 加强护士培训
- 进行首诊评估
- 签订知情同意书

事中事后监督

- 规范护士服务行为
- 通过信息化手段进行监督
- 主动向社会公开
- 充分发挥行业协会作用

2019年11月
北京 执业医师加入互联网居家护理服务

《北京市互联网居家护理目录》

- | | |
|-----------|--------|
| • 健康评估与指导 | • 康复护理 |
| • 临床护理 | • 中医护理 |
| • 专科护理 | • 安宁疗护 |

2019年11月
山西 明确不适合开展的服务项目

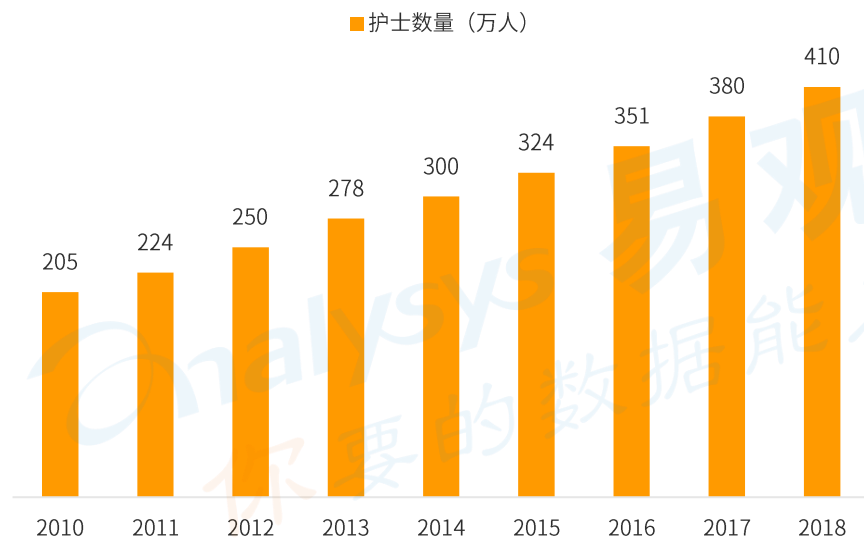
《“互联网+护理服务”项目负面清单》

- 疑难复杂或病情不稳定的服务对象
- 特殊用药管理（精神类药品）
- 创伤性护理操作
- 医学美容上门治疗

- Analysys易观分析认为，互联网护理服务有效盘活院内资源，促进医疗体系提效降本改革，第三方平台的加入能够协助产业进行服务监管。对于互联网+护理服务行业，建立一套安全性与标准性规范尤为重要。规范的落地不仅需要政策的强力约束，还需要平台方与技术方的加持。

中国护士基数大，护理服务市场商业化价值转化具有优势条件

2010-2018中国注册护士数量

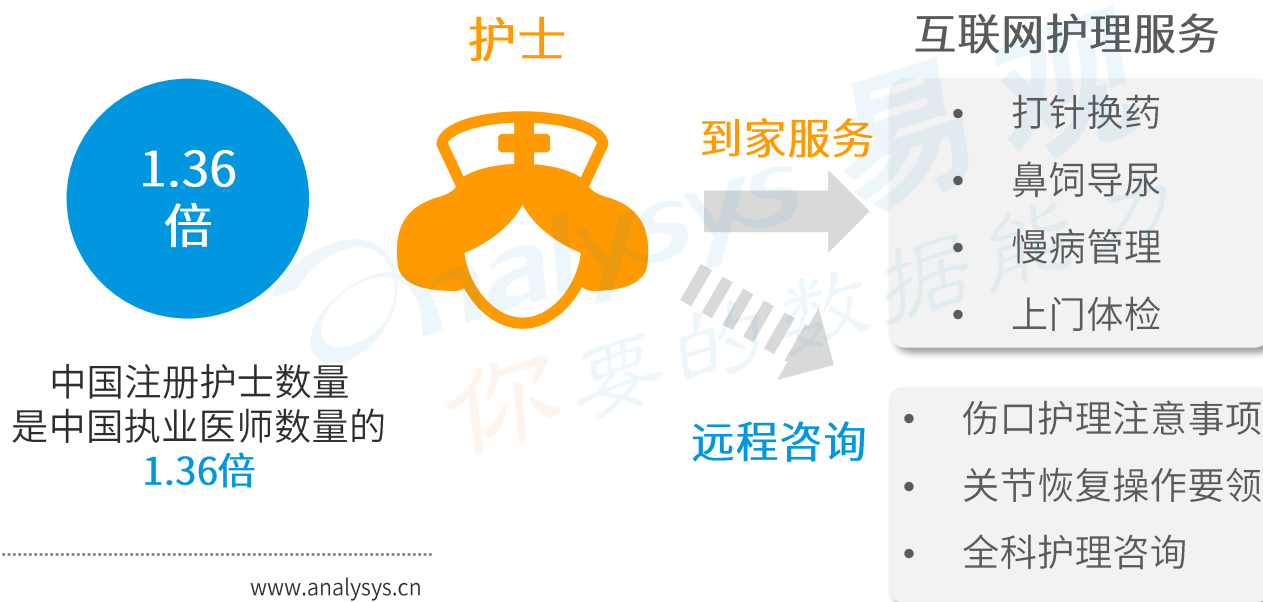


数据来源：《中国卫生统计年鉴2019》

© Analysys易观

www.analysys.cn

中国护士群体数量巨大 互联网护理服务有效实现护士存量价值转化



- 截止2018年，中国注册护士数量达到410万人，远超过中国执业医师数量。Analysys易观分析认为，中国护士群体数量巨大，具有较高的服务挖掘空间。同时，护士群体相对医生群体而言，职业认同感相对较弱。
- 互联网护理服务利用护士业余时间，进行护士上门与多点执业活动，有效实现护士群体存量价值转化。

互联网护理服务以线下服务有效补充院外服务缺口，满足家庭护理需求



提高效率、降低成本

到家服务
节约医疗资源

互联网
打破时间空间限制

市场化竞争
提高服务积极性

● 用户需求分层

对于各类护理需求，互联网护理服务借助市场化的服务体系、多场景的可选服务有效对各类用户需求进行分层，筛选出到家需求的目标用户。

● 匹配适合服务

对于各类人群，互联网护理服务能够匹配不同的服务主体。例如理疗按摩、孕产护理等特殊服务，满足各类型客户需求。

● 拓展服务边界

互联网护理平台作为医疗服务典型入口，能有效筛选医疗服务高需求人群，针对用户的精细化管理，可发散更多类型医疗需求：如健康管理服务、基因检测服务等。

互联网护理服务创新线上远程护理咨询服务，快速解决家庭常见护理问题

家庭常见护理咨询问题TOP5

TOP5	儿科护理 (包含新生儿)	孕产妇护理	老年护理	成人护理
1	物化护理	保胎	外科伤口护理	伤口护理
2	物理降温	乳房胀痛	压疮(褥疮)护理	皮肤护理
3	脐带护理	孕期护理	康复护理	术后康复护理
4	皮肤护理	通乳催乳	慢病管理	口腔护理
5	婴儿沐浴	哺乳期营养	管路维护	其他

数据来源：医护到家·易观整理

线上远程护理咨询服务概览



用户特征

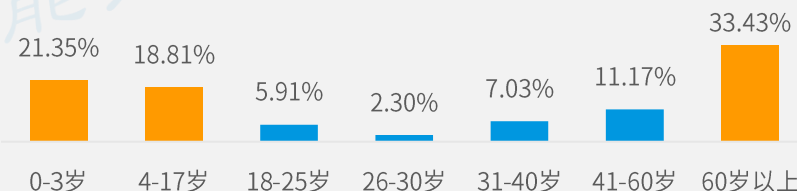
女性为主要用户，占比**73.3%**

一线城市接受度和需求度较高，占比**57.8%**



服务对象

一老一小是主要服务对象



服务标准

15 分钟

平均
单次服务时长

20 元

平均
单次服务花费

详细文字
回复

耐心细致

数据来源：医护到家·易观整理

互联网护理服务护士端： 护士收入满意度低，互联网护理服务帮助资深护士开拓收入渠道

5425元

2019年上半年度全国护士平均税前月收入

(数据来源《2019护理行业薪酬现状调查报告》)

2018年全国医疗卫生人员平均税前收入为8176.5元，护士收入相当于行业平均收入的**66.35%**

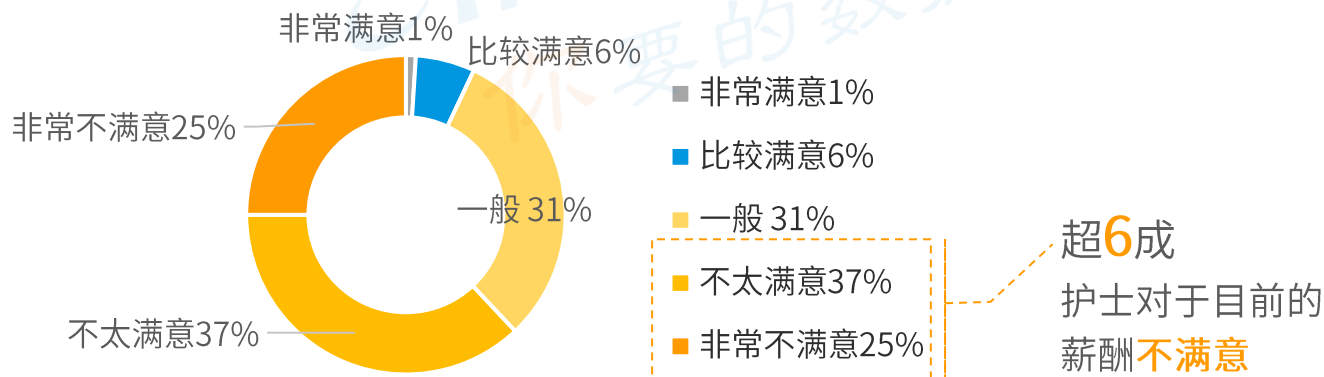
(数据来源：国家统计局)

23%

2019年上半年度全国5年以上护士对收入**非常不满意**

数据来源：《2019护理行业薪酬现状调查报告》

护士对目前薪酬水平的满意度情况 (%)



样本量 N=1172 问题：目前，您对自己的薪酬满意度为？

数据来源：《2019护理行业薪酬现状调查报告》·易观整理

www.analysys.cn

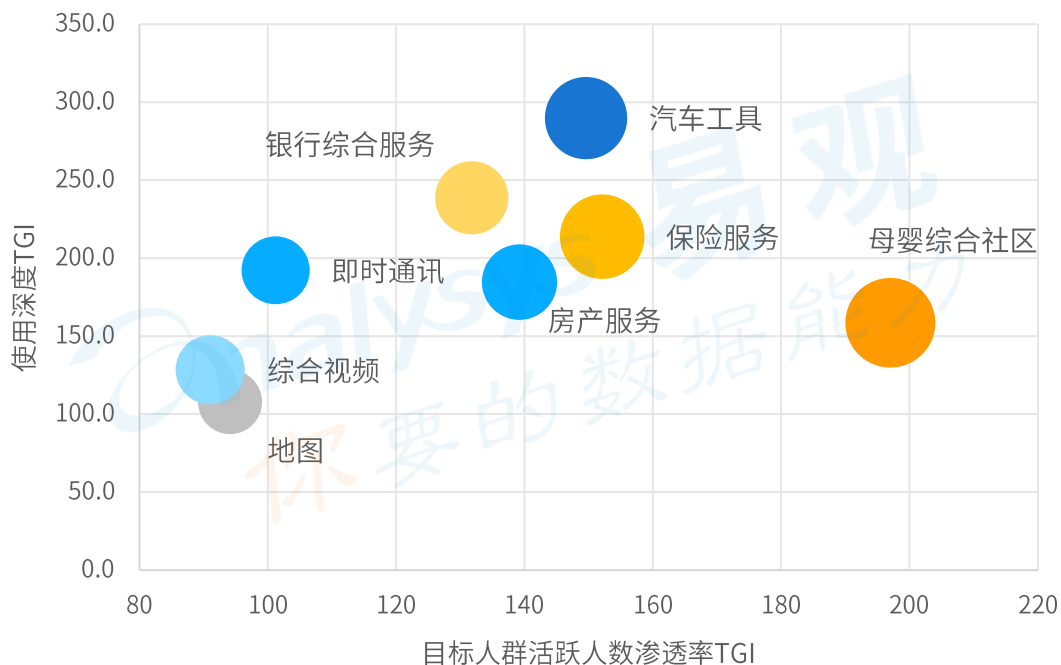
互联网护理服务 有效弥补高年资护士收入断层

具备**五年以上**临床护理工作经验和**护师以上**技术职称

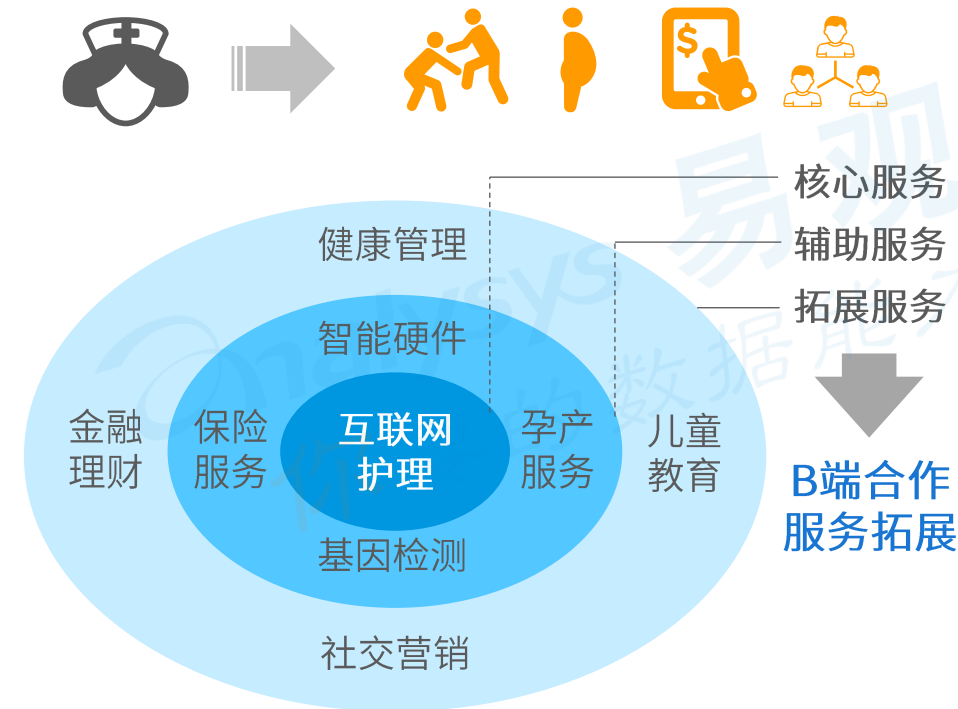


高价值的院外医疗服务成为多场景商业抢夺市场的关键砝码，互联网护理服务成为跨领域厂商布局的重要抓手

各领域人群在互联网医疗健康领域的行为偏好



院外服务价值拓展：健康、孕产、金融、社交



数据说明：目标人群为具有医疗健康需求的人群，定义为医疗健康全领域TGI>100的群体为目标群体；气泡X轴为目标人群活跃人数渗透率TGI（当月全网安卓用户中，目标人群在该行业的活跃占比/该行业的总活跃占比）；气泡Y轴为使用深度TGI（当月全网安卓用户中，某行业的目标人群使用深度TGI由该行业的目标人群活跃人数渗透率、启动次数渗透率、使用时长渗透率计算）代表目标群体在该领域的使用粘性；气泡大小代表目标人群的活跃人数占比

- Analysys易观分析认为，收入越高的人更有能力选择更好的医疗服务资源，并趋向于保持良好的健康状态。互联网医疗用户具有较高的用户价值，企业积极进行B端服务拓展，一方面精准提高用户体验，另一方面协助企业挖掘用户价值，实现业务拓展。

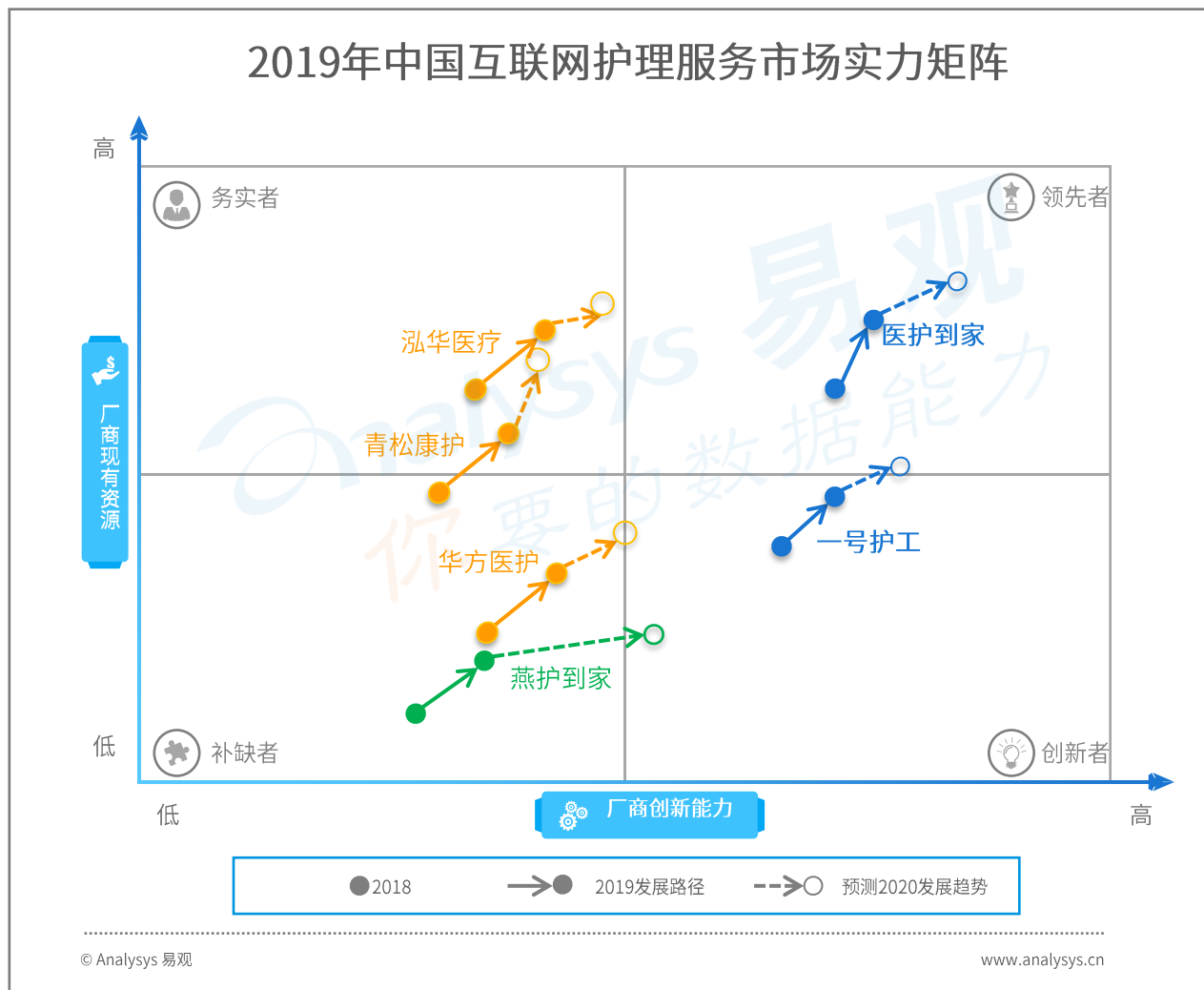
PART 3



中国互联网护理服务典型厂商分析

© Analysys 易观

www.analysys.cn



基于综合服务：

- 此类厂商多居于领先者或创新者阵营，通过平台聚拢大量医疗资源，通过运营和补贴促进平台用户活跃，再积累大量运营经验，制定行业标准。
- 平台类护理服务聚拢大量资源，有效调配医疗资源需求，促进医疗改革。

代表厂商：

基于社区服务：

- 此类厂商多见于务实者阵营，商业模式较为偏向重资产运营。

代表厂商：

基于实体医院：

- 此类厂商多见于务实者或创新者阵营，通常为民营医院或公立试点医院，标准建立与医院资源的盘活成为这类厂商的竞争壁垒

代表厂商：



医护到家：基于综合服务的医护服务提供者， 互联网护理服务标准制定者，“互联网护理试点”服务引领者

多类型B端合作 拓展入口资源



政府采购

与北京市政府达成合作，以服务流量补贴的形式，为失能老人提供服务



媒体合作

医护到家携手北京歌华有线，打造“资源通融、内容兼融、宣传互融、利益共融”的大健康融媒体生态。



保险合作

医护到家携手太平洋保险、太保安联，推出“老年防癌险”、“母婴陪诊包”两款产品，打造保险营销新模式。

调配护士服务供需关系 缓解供不应求现状

优质行业资源



国内最大三甲护士集团

认证护士超过6.8万名
占全国多点执业护士数量20%



国内最大护理服务平台

覆盖5000+医院
338个城市

保险服务加持 保证服务安全性

三重保险
全程保障

- 医责险
- 第三方责任险
- 综合意外险

创新服务形式 提高护理资源利用率

多样化服务场景拓展



到家服务

- 打针 · 换药 · 鼻饲 · 导尿
- 中医理疗 · 康复复建



线上咨询

- 护理咨询 · 在线问诊
- 图文形式 · 快速答复



到店服务

- 社区护理站 - 助力居家&社区居家养老，医养结合

符合医改方向 政府大力支持

政府支持

- 全国老龄办
- 北京医师协会
- 北京市护理工作协会

落实服务过程管理 率先建立行业服务标准

互联网护理服务标杆

ICCINO服务标准

- Insurance: 免费为双方投保
- Check: 检查自备药品、工具及院外处方
- Check: 验证护士资质
- Inform: 健康指导并签订《知情同意书》
- Nursing: 护士护理操作

服务流程国际认证

- 建立国内首个通过ISO-9001认证的上门服务标准流程
- 第三方服务质量评估

探索平台可能性 拓展服务边界

开放平台

智能硬件



智能血压计

养老机构



外包服务合作



泓华医疗：基于社区化医疗服务网络，打造家庭护理平台

泓华医疗三大核心业务

到家

- 医生上门
- 护士上门
- 送药上门

到店

- 医疗实体
- 社区医养

互联网

- 智能医疗健康 SaaS平台

合作地产商，打造医养大健康为核心的一站式智能医疗服务



推进地产物业增值服务创新、社区医养和智慧医疗行业发展，提高我国医疗康养水平，增加老百姓的健康幸福指数，响应国家“健康中国”战略和政策方针。



健康地产



智慧医疗



家庭医养



健康产业基金



护理服务：



慢病护理



护理操作



母婴护理

人才培养：



鸿华学院

- 家庭护理国际规范化培训
- 毅伟公开课
- Emba医疗管理学位

“家庭病床”——打造以社区为中心的家庭护理服务



线下实体诊所支持
医疗服务更有保障



JCI标准操作流程
完善的安全风控体系



以家庭
作为护理场所



熟悉的环境中
接受医疗和护理



减轻家庭经济
和人力负担



燕护到家：基于实体医院建立服务网络 打造以医养结合为特色的综合性服务医院



护士资源：北京燕化医院现有护士

对护士资质进行严格筛选：



申请考核

- 理论操作
- 技能考核

- 护师职称
- 5年以上护理工作经验

共95名护士通过考核

对互联网护理服务制定规范化制度：

为保证“互联网+护理服务”与医院服务水平同质化，制定相应标准制度：

护理流程 组织培训 应急预案

院内服务延伸至院外

- 插管
 - 胃管
 - 尿管
- 换药
 - 压疮换药
 - PICC换药
- 医疗操作
 - 肌肉注射
 - 雾化吸入
 - 静脉采血
- 护理
 - 新生儿护理
 - 造口护理

公益救助服务项目



凤凰健康
公益基金会

居家管路维护
救助服务项目

- 至今已为33名家庭经济困难的居家带管老人提供了上门免费更换/维护管路救助服务
- 也通过“燕护到家”板块，对基金救助的对象继续提供免费服务。

- 燕护到家是基于凤凰医疗集团旗下医院北京燕化医院建立的医护服务平台，平台旗下共有95位护士提供服务，辐射北京市房山区8万人口。
- Analysys易观分析认为，虽然燕护到家现阶段辐射人群、平台资源规模较小，但作为以实体医院为基础的服务网络，一方面在护理服务后，实体医院能够承载更多的医疗需求；另一方面实体医院如何建立服务标准，保持线上线下服务同质化，对互联网护理服务行业发展具有重大意义。

PART 4



中国互联网护理服务市场趋势分析

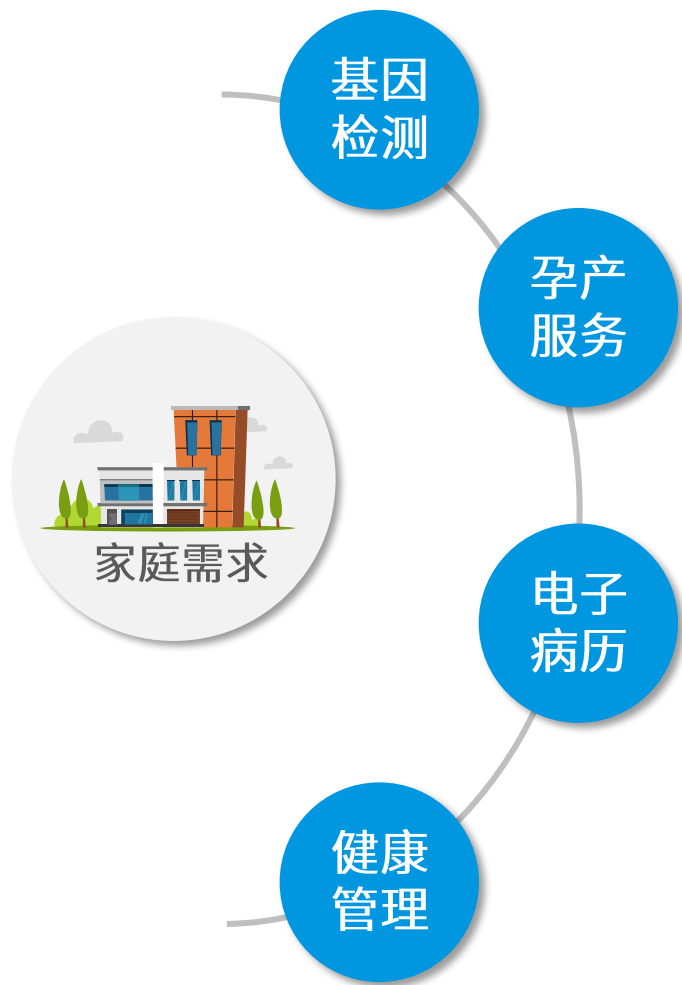
©Analysys 易观

www.analysys.cn

医改政策降低成本需求，政府集采模式带动服务规模化增长



- 2019年以前，互联网护理服务在经历了自然增长与地方政府支持等阶段，市场呈现用户自然增长趋势。用户付费或增长主要通过平台运营、服务补贴等市场活动实现。2019年开始，在试点政策的支持下，以北京市政府为代表，政府集采模式开始出现。
- Analysys易观分析认为，现阶段由于国家医疗资源稀缺、医保资金不足等现状，我国临床用药方面，医保服务谈判、地方带量采购已成为主流趋势。互联网+护理服务由于体量较小，政府集采模式虽然不是主流，但未来配合家庭医生发展，将创造更多增量市场，作为医疗体系降本增效改革的重要一环，集采将不可避免。



护理服务消费升级，服务需求多元化

随着医疗健康服务的发展，对于服务内核的要求也在多元化转变，例如心理咨询、陪护服务等新形式服务的出现，以及对于护理后就诊、陪诊的复合型需求，促进服务需求多元化发展。

互联网护理服务国家/地方标准制定

现阶段互联网护理服务标准较为分散，多为各厂商或各试点城市各自制定相应服务标准。随着服务体量的增加，服务标准、监督标准将逐渐统一规范。

护理服务产业链延伸，融合发展新业态

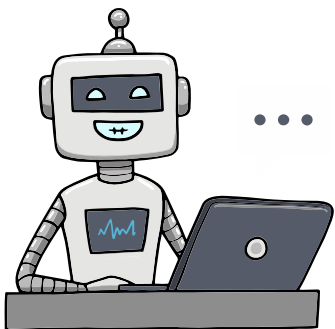
互联网护理服务作为地产、养老小镇、家庭医生甚至媒体的附加服务，能增加产业附加值，推动新消费需求产生。

技术赋能，互联网+护理服务内容边界延伸



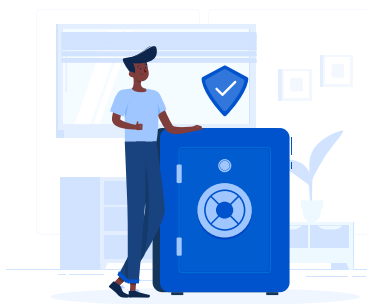
5G技术

5G极大提升信息传输的速度与稳定性，保证互联网护理服务的实时监控，提升服务的安全性、可追溯性。



人工智能、机器人

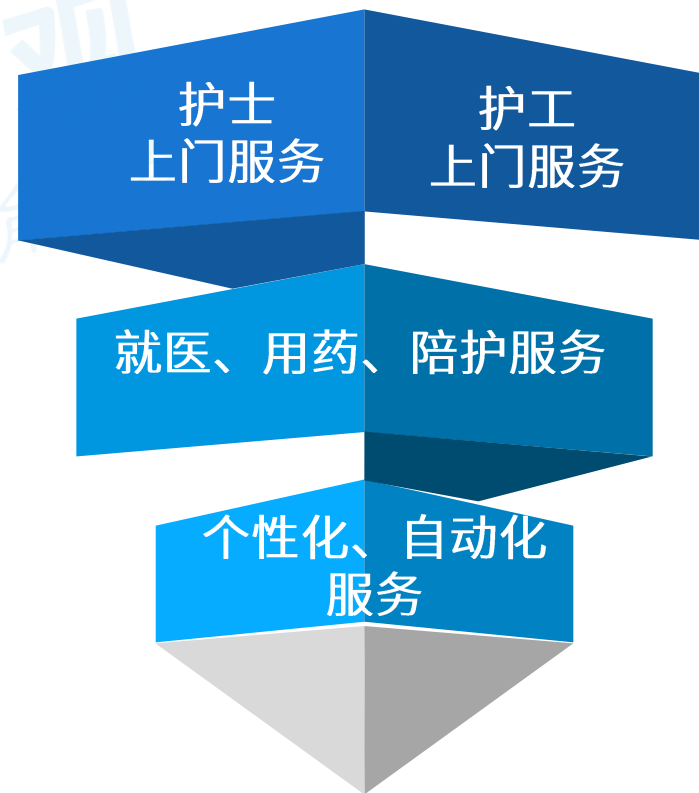
随着数据的积累与算法提升，图像识别、深度学习等技术应用于线上问诊、疾病诊断。机器人也逐渐应用于手术、换药等日常医疗操作中。未来互联网护理服务主体将朝自动化、智能化发展。



区块链

医疗信息安全至关重要。区块链可有效改善网络安全问题，提高医疗健康数据交换效率和互操作性，提高互联网护理服务数字化进程。

互联网+护理 服务内容边界延伸



数据驱动精益成长

● 易观千帆



获取千帆数据

● 易观分析



关注易观分析
获取更多报告

● 易观方舟



易观方舟试用