

[7] 徐华,胡媛. 基于医院预约模式的门诊业务流程再造[J]. 解放军医院管理杂志,2016,23(8):709-711.

[8] Liang Z, Ren L, Wang T, et al. Effective management of patients with acute ischemic stroke based on lean production on thrombolytic flow optimization[J]. Australas Phys Eng Sci Med,2016,39(4):987-996.

[9] 苏纯音,朱丽萍,周焕芳. 护理流程再造对心血管科护理服务质量的影响[J]. 中华现代护理杂志,2013,19(28):3524-3526.

[10] 许多,徐莉莉,吴燕,等. 流程再造应用于手术室感染控制管理的效果观察[J]. 医院管理论坛,2015,32(7):57-59.

[11] 常健,李萍,藤知轶,等. “智慧医疗”助力一站式住院服务模式实践与思考[J]. 中国医院,2017,21(12):1-3.

[12] 徐雪芳,余国锋,齐向红,等. PICC 维护门诊微信预约服务的实践[J]. 护理学杂志,2016,31(9):71-73.

[13] 耿晶,刘玮. 基于微信的延续性护理对 PCI 术后患者复查依从性的影响[J]. 护理学杂志,2018,33(23):83-83.

[14] Bentley M, Stirling C, Robinson A, et al. The nurse practitioner-client therapeutic encounter: an integrative review of interaction in aged and primary care settings [J]. J Adv Nurs,2016,72(9):1991-2002.

[15] 常健,刘明敏,钟力伟,等. 服务蓝图在出入院服务流程优化中的应用及效果分析[J]. 中国医院管理,2017,37(6):39-40.

[16] 李萍,刘明敏,贾云,等. 集约化服务模式在患者出入院服务中心的应用效果评价[J]. 上海护理,2017,17(2):76-79.

[17] 薛晶,曾晓卉,黄金定. 心血管疾病专科慢病护理门诊的设立与实施[J]. 护理学杂志,2018,33(15):35-37.

(本文编辑 王菊香)

• 论 著 •

苏州市三级医院专科护理门诊护理服务现状调查

施小青¹,潘红英²,王海芳¹,眭文洁¹,尹如兰¹,韩燕霞¹

摘要:**目的** 了解苏州市三级医院专科护理门诊护理服务开展现状,为进一步完善管理提供参考。**方法** 自制调查问卷对苏州市 14 所三级医院的 43 个专科护理门诊进行调查。**结果** 专科护理门诊中开展最多的是 PICC/静疗门诊(14 个,32.6%)、糖尿病护理门诊(9 个,20.9%)和围生期保健护理门诊(9 个,20.9%);9 个(20.9%)门诊开设时间≥10 年;出诊护士岗位性质以兼职为主(22 个,51.2%);每周开诊时间 0.5~7.0 d;7 个(16.3%)护理门诊免费。服务内涵包括健康咨询、专科护理技术、专科疑难病例处理、并发症筛查等。工作量以 PICC/静疗门诊最多,其次为伤口造口门诊。**结论** 苏州市三级医院专科护理门诊服务模式日趋成熟,服务内涵丰富,患者需求量大。但专科护理门诊的质量评价体系和门诊管理机制还需进一步完善。

关键词: 专科护理门诊; 三级医院; 护理项目; 护理服务; 门诊管理; 调查分析

中图分类号: R47;R197.323 **文献标识码:** A **DOI:** 10.3870/j.issn.1001-4152.2019.20.012

The current status of services in nurse-led clinics of tertiary hospitals in Suzhou Shi Xiaqing, Pan Hongying, Wang Haifang, Sui Wenjie, Yin Rulan, Han Yanxia. Nursing Department, The First Affiliated Hospital of Soochow University, Suzhou 215000, China

Abstract: **Objective** To investigate the current status of services provided by nurse-led clinics in tertiary hospitals in Suzhou, and to provide information for improving management. **Methods** A questionnaire survey aiming at 43 nurse-led clinics in 14 tertiary hospitals in Suzhou was conducted. **Results** Among the 43 nurse-led clinics, PICC/intravenous therapy enjoyed the largest share (14, 32.6%), followed by diabetes mellitus care (9,20.9%) and perinatal care (9,20.9%). Nine (20.9%) clinics were run more than 10 years and 7 (16.3%) were free for patients. Attending nurses in 22 (51.2%) clinics were part-time and the weekly opening hours varied from 0.5 to 7 days. The services included consultation, specialty care, difficult case management, and complication screening, etc. PICC/intravenous therapy clinic had the most annual outpatient visits, followed by wound/stoma clinic. **Conclusion** The service model of nurse-led clinics in tertiary hospitals in Suzhou is gradually developed, with large service scope and high patient need. However, the quality evaluation system and management mechanism need to be further improved.

Key words: nurse-led clinic; tertiary hospital; nursing item; nursing service; outpatient management; survey and analysis

专科护理门诊(Nurse-led Clinics,NLCs)作为一种高级护理实践模式,是以护士为主导的、在门诊开展的正式有组织的卫生保健服务提供形式,指导患者掌握专科疾病及慢性病居家自我护理技能,拓展从住院至门诊、院内至家庭的连续服务,以满足就诊患者

及其家庭的健康服务需求^[1-2]。研究表明,专科护理门诊在慢病管理、健康促进、改善患者结局等^[3-5]方面发挥着重要的作用,是优质医疗服务的重要补充。在当今“健康中国”的战略背景下,需要更多专业的护理人才参与全生命周期健康管理,满足人民群众多层次、多样化的健康服务需求。本研究旨在调查苏州市三级医院专科护理门诊服务开展情况,为进一步提升我市专科护理门诊服务质量提供参考。

1 对象与方法

1.1 对象 于 2018 年 7 月采用方便抽样的方法选取

作者单位:1. 苏州大学附属第一医院护理部(江苏 苏州 215000);2. 苏州市卫生健康委员会

施小青:女,硕士,副主任护师,护理部秘书

通信作者:潘红英,1054882569@qq.com

收稿:2019-05-20;修回:2019-07-05

苏州市 14 所三级医院的专科护理门诊为调查对象。

1.2 方法

1.2.1 调查问卷的设计 在参考相关文献^[1,6]的基础上设计“苏州市三级医院专科护理门诊护理服务调查表”初稿,内容包括:专科门诊类别、开设年限、出诊护士岗位性质、出诊护士资历、每周开诊天数等情况以及门诊护理服务项目和门诊工作量。邀请护理管理人员 2 人(硕士、护理部主任 1 人,本科、门诊科护士长 1 人)、专科护士 5 人(静脉治疗 2 人、糖尿病护理 1 人,伤口造口护理 2 人)对调查表内容进行审核和修订。修订后选择静脉治疗、糖尿病护理、伤口造口 3 个护理门诊 5 名专科护士进行预调查,进一步完善调查表内容,形成终稿。专科护理门诊情况除门诊开设年限为填空题,其余为单选题;专科护理门诊护理服务项目内容选项均为多选题;门诊工作量统计为填空题。

1.2.2 资料收集方法 受苏州市卫健委委托,由苏州市护理质控中心抽取 3 名调查人员,调查前由研究者向 3 名调研人员讲解调查表的调查方法,请被调查医院护理部派专人协助,将“问卷星二维码”发放给专科护理门诊负责人,调查对象按照调查表要求完成网上答卷,并提交。本次共调查 43 个专科护理门诊,回收有效问卷 43 份。

1.2.3 统计学方法 通过问卷后台数据库下载原始调查数据,采用 SPSS21.0 软件进行数据分析。采用频数、百分比进行统计描述。

2 结果

2.1 专科护理门诊开展情况 见表 1。

2.2 专科护理门诊护理服务项目内容 见表 2。

2.3 2015~2017 年各类专科护理门诊工作量情况 见表 3。

3 讨论

3.1 专科护理门诊服务模式相对成熟 研究显示,截止 2018 年 7 月,我市开设了以 PICC/静疗、伤口造口、糖尿病、围生期保健等七大类为主的专科护理门诊,其中最早开设的门诊是 2007 年,72.1%的门诊运行时间在 5 年以上,每周开诊累计时间为 0.5~7.0 d。说明经过多年的实践,我市的专科护理门诊服务模式日趋成熟,护士的专科处理能力不断增强。在服务内涵上,专科门诊已不局限于单一的健康咨询和换药等服务,而是向疑难病例处理、并发症筛查、个案管理及多学科合作等发展。如糖尿病门诊开展了多种并发症筛查,部分医院的专科护理门诊针对出现疑难并发症、妊娠期糖尿病等特殊患者进行个案管理,通过整合多学科门诊医疗资源的形式,帮助患者真正解决疑难护理问题。相关研究表明,个案管理可以提高患者的治疗依从性,改善生活质量和降低医疗成本^[7-8]。本次调查也发现我市专科门诊在类别上无日本^[9]及国内外其他医院^[10-11]开设的专科门诊丰富,可能与部分医院对一些收费项目限制的护理门诊重视

程度不够有关,也可能存在个别新开设的门诊有遗漏调查的情况。今后医院应加大对专科护理门诊的支持力度,根据患者的健康服务需求进一步完善专科和专病护理门诊的类别。

表 1 专科护理门诊开展情况(n=43)

项 目	门诊数量	百分比(%)
专科门诊类别		
伤口造口	5	11.6
糖尿病护理	9	20.9
PICC/静疗	14	32.6
围生期保健护理*	9	20.9
腹膜透析护理	4	9.4
淋巴水肿护理	1	2.3
中医护理	1	2.3
门诊开设年限(年)		
0.8~	12	27.9
5.0~	22	51.2
10.0~11.0	9	20.9
出诊护士岗位性质		
专职	17	39.5
兼职	22	51.2
两者都有	4	9.3
出诊护士资历		
院级专科护士/护理骨干	13	30.2
市级/省级专科护士	14	32.6
两者都有	16	37.2
每周开诊累计时间(d)		
0.5~2.0	19	44.2
3.0~5.0	18	41.9
5.5~7.0	6	13.9
每次出诊时间		
半天	18	41.9
全天	25	58.1
收费形式		
免费	7	16.3
部分项目收费	19	44.2
全部项目收费	17	39.5
收费项目		
挂号费	23	53.5
挂号费+诊疗费/材料费	13	30.2
免费	7	16.3
会诊收费制度		
无	31	72.1
有	12	27.9

注:* 本研究将产前咨询门诊、母婴健康管理门诊、母乳喂养咨询门诊、助产士门诊和围生期保健护理门诊均统称为围生期保健护理门诊。

3.2 患者对专科护理门诊服务需求量大 据全市 43 个专科护理门诊 2015~2017 年的门诊工作量统计,PICC/静疗门诊的年门诊人次最多,年均门诊量在 63 723 例次,PICC 置管年均达 6 433 例次;其次是伤口造口门诊,年均门诊量 35 461 例次;糖尿病护理和围产期保健护理虽未位居前列,但提供的免费健康教育咨询服务量较大。该结果与骆金凯等^[6]调查结果一致。本研究中 PICC/静疗就诊量最高,主要与静疗门诊数量明显多于伤口造口门诊,且随着肿瘤患者的增多,PICC、PORT 维护人群不断增长有关。其他

质量和患者满意度;运用信息化手段建立门诊患者健康管理平台,定期跟踪和随访疑难复杂病例,积极开展个案管理,整合护理与医疗的多学科诊疗技术,提高慢病管理效果,促进患者康复。

3.3.2 专科护理门诊管理机制有待完善 调查显示,仍有 16.3% 的门诊为免费,53.5% 的门诊收费项目仅限挂号费,而 72.1% 的门诊护理会诊无收费制度。本研究前期对 43 个门诊的出诊护士调查也显示,绩效分配未能体现专业价值、部分项目无法收费、无处方权是护士认为专科护理门诊遇到的主要问题,该结果与相关研究相近^[19]。本次调查发现,糖尿病护理、围生期保健等门诊会提供免费健康咨询服务,伤口造口门诊经外科门诊转诊的部分患者存在不愿再挂号等问题,导致专科门诊护士的部分工作量不能体现。而相关研究表明,香港的糖尿病专科门诊每次均会收费^[20],美国开业护士(Nurse Practitioners, NPS)承担了很多初级保健的服务,并进行合理收费^[21],美国通过法律法规的形式,赋予专科护士更多的权利,拓展其临床实践范围,以更好地满足医疗保健需求^[22]。近几年,我国学者也对护士处方权的对象和内容进行了研究^[23],安徽省率先在全国对 3 类人群(老年人、孕产妇、婴幼儿)以及 4 类疾病(高血压、糖尿病、精神病、脑卒中康复)进行护士处方权的实践^[24],为今后专科门诊护士的高级实践奠定了基础。因此,建议国家卫生健康行政部门应完善相关法律法规,拓展专科门诊服务范畴,制定合理的专科门诊护理项目收费制度,建立相关绩效考核机制,充分体现出诊护士的专业价值,提高护士的工作积极性,保障专科护理门诊有效运行。

本研究显示我市三级医院专科护理门诊类别以 PICC/静疗、伤口造口、糖尿病、围生期保健等七大类为主,72.1% 的门诊运行时间在 5 年以上。经过多年的实践,我市的专科护理门诊服务模式日趋成熟,服务内涵丰富,患者对专科护理门诊服务需求量大。但专科护理门诊的质量评价体系和门诊管理机制还需进一步完善。

参考文献:

- [1] 高凤莉,丁舒,黄静.我国三级医院护理专科门诊建立与实践现状的调查分析[J].中国护理管理,2017,17(10):1297-1301.
- [2] Jakimowicz S, Stirling C, Duddle M. An investigation of factors that impact patients' subjective experience of nurse-led clinics: a qualitative systematic review[J]. J Clin Nurs, 2015, 24(1-2): 19-33.
- [3] Savarese G, Lund L H, Dahlstr U, et al. Nurse-led heart failure clinics are associated with reduced mortality but not heart failure hospitalization[J]. J Am Heart Assoc, 2019, 8(10): 1-12.
- [4] 薛晶,曾晓卉,黄金定.心血管疾病专科慢病护理门诊的

设立与实施[J].护理学杂志,2018,33(15):35-37.

- [5] Randall S, Crawford T, Currie J, et al. Impact of community based nurse-led clinics on patient outcomes, patient satisfaction, patient access and cost effectiveness: a systematic review[J]. Int J Nurs Stud, 2017, 73: 24-33.
- [6] 骆金锐,张杰,董思鑫,等.北京市市属医院门诊专科护理服务开展情况及患者服务需求调查[J].中国护理管理,2017,17(10):1307-1310.
- [7] 刘娟.慢性心力衰竭患者运动功能康复的全病程个案管理[J].护理学杂志,2017,32(23):98-100.
- [8] 张寸,王莉,刘贤亮,等.个案管理模式在我国慢性病中的应用进展[J].中华现代护理杂志,2016,22(33):4741-4744.
- [9] 孟祥宇.日本护理门诊及专科护士培养现状[J].中国护理管理,2019,19(1):9-11.
- [10] 叶俊,张文俐,吕晓玲.慢性阻塞性肺疾病护理门诊的建立及管理[J].中华护理杂志,2017,52(5):543-546.
- [11] Rush K L, Burton L, Schaab K, et al. The impact of nurse-led atrial fibrillation clinics on patient and healthcare outcomes: a systematic mixed studies review[J]. Eur J Cardiovasc Nurs, 2019, doi: 10.1177/1474515119845198.
- [12] 陈雁,陈璐,刘晶晶.专科护理门诊运作机制的建立与效果评价[J].护理学杂志,2017,32(14):68-70.
- [13] 周佩如.糖尿病专科护士门诊实施个案管理的效果评价[D].广州:南方医科大学,2008.
- [14] 广东省卫生计生委.广东省持续改善护理服务重点工作方案[EB/OL]. (2015-05-11) [2019-05-10]. http://zwgk.gd.gov.cn/006940132/201505/t20150519_581374.html
- [15] 童佳佳,葛文霞,刘晓蓉.伤口造口专科护士联合居家护理平台上门助诊护理模式的实践[J].中西医结合护理(中英文),2018,4(5):12-15.
- [16] 张颖,霍孝蓉,钱红芳.糖尿病体验门诊联合居家护理平台在妊娠期糖尿病孕妇中的应用[J].中西医结合护理(中英文),2018,4(11):16-19.
- [17] 程俊亚,张锦辉,孟朝琳.糖尿病专科护理门诊工作现状调查分析[J].护理学杂志,2015,30(5):26-29.
- [18] 刘学英,陈冰,阮小玲,等.伤口造口门诊的标准化建设[J].护理学杂志,2017,32(22):41-43.
- [19] 康坦坦,何利,苏丹.乳腺肿瘤护理门诊的建立及管理[J].中华护理杂志,2017,52(5):540-542.
- [20] 魏琳,张广清,蒋革新.香港糖尿病专科护士门诊工作介绍[J].护理学杂志,2009,24(5):24-25.
- [21] DesRoches C M, Gaudet J, Perloff J, et al. Using medicare data to assess nurse practitioner reprovided care[J]. Nurs Outlook, 2013, 61(6): 400-407.
- [22] Poghosyan L, Norful A A, Laugesen M J. Removing restrictions on nurse practitioners' scope of practice in New York State: physicians' and nurse practitioners' perspectives[J]. J Am Assoc Nurse Pract, 2018, 30(6): 354-360.
- [23] 李进鹏.社区护士处方权内容的研究[D].太原:山西医科大学,2014.
- [24] 马冬花,丁萍.安徽省护士处方权职权范围实践性研究[J].护理研究,2018,32(1):6-7,12.

(本文编辑 王菊香)