

在医院无线网络中断现象,导致患者交接信息提取遗漏,影响手术患者的转运交接。医院后期需不断完善网络建设,组织信息系统故障应急预案演练,提升医护人员应对信息系统突发事件的能力。

参考文献:

[1] 中华人民共和国国家卫生健康委员会. 全国护理事业发展规划(2016—2020年)[S]. 2016.
[2] 沈志莹,钟竹青,丁四清,等. 我国护理管理信息化的研究进展[J]. 中华护理杂志,2020,55(3):397-401.
[3] 陈锐,李静,张静,等. 基于信息技术手术患者转运交接系统的设计与应用[J]. 中国医疗设备,2020,35(4):93-95,105.
[4] 刘艳玲,陈梅先,刘琳,等. 手术患者转运交接管理系统的应用研究[J]. 中华护理教育,2016,13(8):575-577.
[5] 魏革,窦建洪,刘晓辉,等. 手术室移动护理信息系统的设计与应用[J]. 中华护理杂志,2015,50(2):198-200.
[6] 李莉,徐志芳,王梅新,等. 手术室上班至首台手术开始间

隔时间与连台间隔时间的调查分析[J]. 中国护理管理,2013,13(8):63-66.
[7] 孔珊珊,申海艳,伍沛,等. 信息化技术在手术室管理中的应用进展[J]. 护理学杂志,2019,34(4):106-110.
[8] 陈云芳. 手术患者身份识别核查程序的改进[J]. 护理学杂志,2014,29(22):39-41.
[9] 张代英,何燕洁. 手术患者接送风险评估及核查[J]. 护理学杂志,2012,27(4):48-49.
[10] Sergeeva A, Aij K, van den Hooff B, et al. Mobile devices in the operating room: intended and unintended consequences for nurses' work[J]. Health Inform J, 2016, 22(4):1101-1110.
[11] 叶燕,高彪,方丹,等. 信息化转运对接对手术室工作效率影响[J]. 解放军医院管理杂志,2019,26(7):651-654.
[12] 何奕,朱静. 手术患者安全交接闭环管理信息系统的设计与实现[J]. 中国卫生信息管理杂志,2018,15(5):584-587.

(本文编辑 宋春燕)

• 论 著 •

基于互联网医院平台的护理咨询服务模式的构建和运行

孙琳,蒋燕,卢静,储爱琴,秦寒枝

摘要:目的 构建互联网护理咨询服务模式并验证其运行效果。方法 依托医院优质资源,成立互联网护理服务团队;结合民众实际需求,制定互联网护理咨询服务具体内容和流程并运行。统计线上护理就诊人数、就诊人员满意度及护士职业获益感,评价实施效果。**结果** 2020年1月21日至8月2日累计接诊患者3 847例次;互联网就诊人员满意率为97.79%;互联网护理服务模式实施后,护理人员职业获益感总分及各维度得分显著提高(均 $P<0.01$)。**结论** 开展互联网护理咨询服务能满足各类人群的护理健康咨询需求,提高就诊人群的就医满意度,并提升护理人员的职业获益感。

关键词:互联网医院; 互联网护理服务; 护理咨询服务; 健康咨询; 护理指导; 职业获益感

中图分类号:R47;C931.6 **文献标识码:**A **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2021.02.008

Practice of online nursing consultation service based on hospital mobile platform Sun Lin, Jiang Yan, Lu Jing, Chu Aiqin, Qin Hanzhi. Department of General Surgery, The First Affiliated Hospital of University of Science and Technology of China, Hefei 230001, China

Abstract: **Objective** To construct an online nursing consultation service model and to verify its practice effects. **Methods** Based on the hospital's quality resources, a nursing service team was formed to provide online nursing consultation service, then the online service contents and process were formulated in combination with actual needs of the people. The number of online consultations, satisfaction of the customers, and nurses' perceived professional benefits were measured to evaluate the practice effects. **Results** From 21st January to 2nd August 2020, a total of 3 847 patients received online nursing services, with the satisfaction rate of 97.79%. There were significant differences in total score and dimension scores of perceived professional benefits among nursing staff before and after implementing the service ($P<0.01$ for all). **Conclusion** Implementing online nursing consultation service can meet needs of different people and enhance their satisfaction, as well as promote nurses' perceived professional benefits.

Key words: Internet hospital; online nursing service; nursing consultation service; health consultation; nursing guidance; professional benefits

近年来,国家就加速推进互联网医院建设发布《关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》及《关于

开展“互联网+护理服务”试点工作的通知》等一系列文件^[1-2],使得线上诊疗成为未来医院发展的必然趋势。新型冠状病毒肺炎(下称新冠肺炎)疫情的暴发,减少人员流动和聚集成为阻止和延缓疫情蔓延的必要途径,在此背景下愈加凸显出线上就诊的益处^[3-4],加快互联网医院建设进程再一次成为焦点。我院作为安徽省公立三级甲等综合医院,在为全省人民提供诊疗、护理、保健工作中扮演着重要角色。在此特殊

作者单位:中国科学技术大学附属第一医院/安徽省立医院普外科(安徽 合肥,230001)

孙琳:女,硕士,副主任护师

通信作者:储爱琴,chuaiqin2019@163.com

科研项目:2020年度教育部人文社会科学研究一般项目(20YJAZH019)

收稿:2020-08-21;修回:2020-10-10

形势下,我院依托医院优质资源,结合疫情下全省民众实际需求,2020 年 1 月开始开展互联网护理咨询服务,取得良好效果,报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 我院是一所集临床、科研和教学为一体的三级甲等综合医院,2019 年底成为安徽省第一批授牌上线的互联网医院,并成为安徽省卫生健康委互联网医院信息监管平台挂靠单位。医院在 2019 年 12 月成立互联网医院领导建设小组,各部门积极开展互联网医院诊疗服务,在此背景与基础下,互联网医院护理咨询服务逐步规范开展。

1.2 方法

1.2.1 互联网护理咨询服务团队的建立

1.2.1.1 互联网护理咨询服务团队组成 由分管护理的副院长担任工作小组组长;护理部主任负责互联网护理服务工作的统筹和人员协调;科护士长、护士长负责团队成员的组织和培训;信息技术安全保障工程师担任监管员;符合资质的护理专家担任组员,负责向就诊人员提供互联网护理服务。

1.2.1.2 互联网护理咨询服务组员的选拔 选拔标准:①取得护士执业证书和专业技术人员资格证书,且注册地点为本医疗机构;②提供线上护理咨询服务、健康促进及常用临床护理项目的居家护理服务人员须具备护师以上技术职称且本专科工作年限≥5 年;③提供专科护理服务的护士应取得省级以上专科护士证书或具有副主任护师以上技术职称,并在相关专科工作 3 年以上;④通过医疗机构科室审核、互联网医院护理服务工作小组的资质审核及医疗机构统一组织的岗前培训。

1.2.1.3 互联网护理咨询服务组员的认证和审核

表 1 互联网医院护理咨询接诊服务项目、适用对象及服务内容

项目	服务对象	服务内容
心理护理	有精神心理问题的患者	提供疫情后心理支持和健康咨询,辅助疏导就诊人群精神心理问题
造口护理	造口患者	提供造口相关护理咨询服务,包括更换造口袋方法、造口及造口周围并发症处理、造口用品选择、造口术后生活指导、造口康复指导等
伤口护理	伤口患者	除造口护理咨询服务外,急慢性伤口、感染伤口的咨询及指导,术后生活与康复指导等
炎症性肠病护理	炎症性肠病患者	提供自我营养管置入、饮食指导、生活方式指导、心理指导、消化系统症状管理等咨询
静脉通路护理	留置 PICC,外周中心导管,PORT 患者	提供静脉通路管理的居家维护指导、管路并发症的自我管理等相关咨询
糖尿病护理	糖尿病患者	提供饮食、运动疗法的咨询,血糖控制指导、胰岛素注射居家护理与自我护理等咨询
生殖中心护理	不孕症患者	为不孕症患者提供辅助生殖技术相关知识及治疗、用药、饮食、运动指导,为供精者、供卵者、受卵者提供相关伦理咨询
儿科护理	婴幼儿、患儿及家属	提供居家护理的咨询及指导,包括发热、腹泻的居家护理,惊厥现场处理指导
母婴护理	孕妇、产妇	指导孕期、产褥期及围生期孕产妇居家护理、母乳喂养、新生儿及早产儿居家护理
助产护理	待产妇、产妇	备孕指导,孕期营养指导,孕期血糖自我监测指导,分娩配合指导,先兆临产指导,分娩镇痛指导及产褥期护理
母乳喂养护理	需行母乳喂养的产妇	孕期各类新生儿的母乳喂养和技巧指导,患病母亲的母乳喂养支持,传染病母亲的母乳喂养建议,母婴分离时保持泌乳通畅的方法,母乳的存储及加热等
造血干细胞移植护理	造血干细胞移植供者和受者	移植前的准备和咨询服务,移植后的护理咨询服务,包括居家自我观察、用药护理
脑卒中护理	脑卒中患者和脑卒中高危人群	提供生活方式指导、健康咨询、居家护理和康复锻炼指导
妇科术后康复护理	妇科术后患者	术后饮食、卫生、生活方式指导及特殊患者心理疏导,夫妻生活的相关知识指导

1.2.2.2 互联网护理咨询服务运行流程 就诊人员先关注我院官网微信公众号,在公众号内或使用微信

护理部在医院内网发布互联网医院护理咨询服务人员的资质要求及服务项目和内容,护士自愿申请;护理部对报名者进行资格审核。提出申请人员需要按照要求提供护士执业证、专业技术人员资格证以及相应专业专科培训证书的原件和扫描件、工作服彩色免冠照片,填写“互联网医院护理信息一览表”。申请人员先经过科室护士长/科主任、互联网护理服务小组、医务处/护理部/门诊部三方审核,审核通过后由院内信息中心维护信息并授予权限,所有信息受省卫建委制定的监管平台进行职业信息维护和监管。获得上线服务资质后,护理部、门诊部和信息中心对入选护士进行专业培训和平台管理培训。培训合格即可开展服务。

1.2.1.4 互联网护理咨询服务组员的培训 为了保证互联网护理服务的同质化、专业化,所有通过审核的护理服务组员均需经过各专科副主任护师以上护理专家和信息中心监管平台管理员的统一培训后才能上岗。培训内容包括人文素质、职业道德素质和团队合作精神,服务意识和奉献精神,医疗行业相关的各项法律法规及人际沟通能力、突发事件应急处理能力,纠纷协调能力。培训通过手机及计算机端钉钉院内平台进行。培训共 5 次,每次 30~40 min。

1.2.2 互联网护理咨询服务内容和流程

1.2.2.1 互联网护理咨询服务项目 以推动互联网医院建设与发展,提高护理服务可及性和便捷性为总方针,结合安徽省新冠肺炎疫情实际情况,按照“两步走,分批上线”方案:第一步先建立线上护理咨询服务;第二步在全省疫情稳定情况下,再按照“线上申请,线下服务”的模式建立线下上门服务,逐渐稳步推进互联网护理服务项目。线上护理服务咨询项目共包含 14 个专科,具体的服务对象和服务内容见表 1。

小程序点击进入我院“互联网医院”中的“护理咨询”,选择就诊护理专科门诊,由护理人员对服务对象首诊

评估(发热、腹痛、咳嗽症状资料收集)。首次使用需要使用身份证绑定和认证。患者可以应用该程序线上申请“互联网护理咨询服务”,同时申请服务者在平台签订互联网平台提供《互联网医院护理服务告知说明书》,护理服务人员在接受咨询后服务对象首诊评估,对于不适合互联网咨询服务者建议实体医院就诊,适合互联网咨询服务者则进入互联网护理咨询服务。咨询者可使用图文问诊,即在平台软件中拍摄照片或选择手机中已有照片上传咨询护理人员,护理人员 24 h 内回复;咨询者也可以选择视频问诊,即咨询者选择需要预约时段,按时段进行实时线上咨询服务。服务结束后为患者建立护理电子病历,平台会推送问诊评价给患者,由患者对该次服务进行满意度评价。

1.2.3 评价方法 统计线上护理就诊人数、就诊人员满意度及护士职业获益感,以评价互联网护理服务模式实施效果。①患者满意度:每次问诊结束后自动推送评价界面,由问诊人员评价护理咨询服务满意度,分为不满意、满意 2 级评价。满意度数据从后台提取。②护士职业获益感:采用护士职业获益感问卷^[6]对开展护理服务的护士进行调查,问卷包含良好护患关系(6 个条目)、自身成长(8 个条目)、团队归属感(6 个条目)、正向职业感知(7 个条目)、亲友认同(6

个条目)5 个维度共 33 个条目,采用 Likert 5 级评分法,从“非常不赞同”到“非常赞同”依次赋 1~5 分,总分 33~165 分。本研究中该量表的 Cronbach's α 系数为 0.836。35 名护理人员于培训前及正式上线护理咨询服务后 1 个月后采用此量表进行调查。

1.2.4 统计学方法 数据采用 SPSS22.0 软件进行统计分析,行统计描述、*t* 检验,检验水准 $\alpha=0.05$ 。

2 结果

2.1 互联网医院线上护理咨询服务量及就诊人员满意度 自 2020 年 1 月 21 日互联网医院护理服务上线以来,陆续有 5 个护理亚专科、13 个护理专业,共 35 名护理人员通过审核逐步开展护理咨询服务。截至 2020 年 8 月 2 日,累计接诊患者 3 847 例次,其中慢性病护理咨询(造口护理、伤口造口护理、炎性肠病护理、脑卒中护理、糖尿病护理、静脉通路护理)1 562 例次,孕产母婴护理咨询(母婴护理、助产护理、母乳喂养护理、生殖中心护理)2 010 例次,儿科护理咨询 229 例次,造血干细胞移植护理咨询 30 例次,妇科保健护理咨询 16 例次。其中 3 011 例次患者评价护理咨询服务满意度,就诊满意率为 97.79%。

2.2 互联网护理咨询服务实施前后护士职业获益感得分比较 见表 2。

表 2 互联网护理咨询服务实施前后护士职业获益感得分比较 分, $\bar{x} \pm s$

时间	人数	良好护患关系	自身成长	团队归属感	正向职业感知	亲友认同	总分
实施前	35	22.45±3.23	28.32±3.77	21.03±3.23	20.91±3.59	18.02±3.92	114.37±15.67
实施后	35	27.02±3.58	33.74±3.56	24.99±3.69	27.55±4.01	24.77±3.90	139.27±14.16
<i>t</i>		4.317	6.091	4.708	7.189	7.123	6.871
<i>P</i>		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

3 讨论

3.1 加速推进互联网护理咨询服务的必要性 日益加剧的老龄化社会加上国民健康观念的转变,使“互联网+护理服务”模式成为未来护理行业发展的必然趋势^[6]。对于术后患者、慢性病患者有着强烈的延续性护理需求^[7-8],而新冠肺炎疫情给患者复诊带来诸多不便,就诊过程也会增加病毒感染风险。互联网护理咨询服务作为一个安全有效的媒介,给需要复诊或者在疫情期就诊的急诊、慢性病患者、孕产妇、儿童患者带来便捷服务,并能够有效减少不必要的人群流动,避免医院感染,利于疫情期间的管理。与此同时,远程医疗模式下的互联网护理服务模式还可以优化医疗服务,缓解医院床位紧张的现状,解决供需矛盾,也必然会成为未来医院发展的最佳选择^[9-10]。

既往的延续性护理模式主要借助于电话、短信、QQ、微信等^[11-12],沟通和上门服务过程大多通过软件平台,缺乏强有力的平台监管,遇到纠纷难以通过正规途径来解决;其次患者和医务人员双方信息和人身安全很难得到安全保障^[13]。我院开展的互联网医院护理咨询服务在安徽省卫健委的政策支持下,由卫健

委的信息监管平台建立患者和医务人员网上监管模式,保证了患者和医务人员安全,同时此种模式突破了空间和时间限制,成为疫情下患者和医务人员健康促进的桥梁。

3.2 互联网护理咨询服务能满足各类人群的护理健康咨询需求 “互联网+护理服务”能有效解决慢性病人群或其他特殊人群的院外照护需求。杨金芝等^[14]运用互联网思维对肿瘤患者进行院外 PICC 导管自我维护指导,降低了 PICC 导管相关并发症发生率,提高患者满意度。我院上线的“互联网+护理服务”模式包含 14 项护理服务,上线以来累计接诊患者 3 847 例次,咨询内容涉及慢性病护理、孕产母婴护理、儿科护理、移植护理、妇科保健护理等,患者对护理咨询服务满意度为 97.79%,满足了咨询人群的护理健康咨询需求。在视频问诊的基础上,互联网护理咨询服务实现 24 h 图文咨询,当患者居家遇到健康问题,可以随时联系护理人员,及时获得精准的一对一指导,此种模式突破了空间的限制,精准对接服务对象的需求,提高了患者居家自我照顾的可能性。

3.3 互联网护理咨询服务有益于护士职业价值感的

提升 三甲医院护理人员对“互联网+护理服务”有着较高的意愿^[15-16]。护理人员利用碎片化时间处理患者的健康问题,在安全有效的监管平台下开展工作,满足患者多方位的护理需求,体现了专业价值。同时患者就诊满意度也是对护理人员工作价值的肯定,进而提升职业价值感。本研究结果显示,互联网护理咨询服务实施后护士职业价值感显著提升,与李鑫等^[17]研究结果基本一致。

4 小结

我院以安徽省卫建委规范化监管平台为基础构建互联网医院平台,为患者和护理人员搭起了“即时沟通”的桥梁,解决了患者大部分的护理问题,同时在使用提高护理人员职业获益感方面也具有明显成效。但目前我省互联网护理服务是免费咨询服务,没有收费项目,鉴于专科护士在互联网服务中提供了专业的护理服务和耗费了大量的时间,期待获得合理的劳动报酬。未来将进一步借助卫健委互联网医院监管平台,不断探索下一阶段的线下上门护理服务模式,以期为居家患者带来更便捷、高效、优质的互联网护理服务。

参考文献:

[1] 中华人民共和国国务院办公厅. 关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见[S]. 2018.

[2] 中华人民共和国国家卫生健康委员会. 关于开展“互联网+护理服务”试点工作的通知[S]. 2019.

[3] 中华人民共和国国家卫生健康委员会. 新型冠状病毒感染的肺炎纳入法定传染病管理[S]. 2020.

[4] 周苑,田帝,周典. 互联网医院发热门诊网上咨询在疫情防控中的应用[J]. 中华医院管理杂志, 2020, 36(4): 286-289.

[5] 胡菁,刘晓虹. 护士职业获益感问卷的编制及其信效度检验[J]. 解放军护理杂志, 2013, 30(22): 1-5.

[6] Hermes E, Burrone L, Perez E, et al. Implementing internet-based self-care programs in primary care: qualitative analysis of determinants of practice for patients and providers[J]. JMIR Ment Health, 2018, 5(2): e42.

[7] Hong W Z, Chan G C, Chua H R. Continuing chronic

disease care during COVID-19 and beyond[J]. J Am Med Dir Assoc, 2020, 21(7): 991-992.

[8] Kang H, Yip B, Chau W, et al. Continuing professional development in HIV chronic disease management for primary care providers[J]. Med Teach, 2015, 37(8): 714-717.

[9] Oksman E, Linna M, Hörhammer I, et al. Cost-effectiveness analysis for a tele-based health coaching program for chronic disease in primary care [J]. BMC Health Serv Res, 2017, 17(1): 138.

[10] Bendig E, Bauerei B N, Ebert D D, et al. Internet-based interventions in chronic somatic disease[J]. Dtsch Arztebl Int, 2018, 115(40): 659-665.

[11] Thakkar J, Kurup R, Laba T L, et al. Mobile telephone text messaging for medication adherence in chronic disease: a meta-analysis[J]. JAMA Intern Med, 2016, 176(3): 340-349.

[12] Avery G, Cook D, Talens S. The impact of a Telephone-Based Chronic Disease Management Program on medical expenditures[J]. Popul Health Manag, 2016, 19(3): 156-162.

[13] Coronado-Vázquez V, Gómez-Salgado J, de Los Montes J C E, et al. Equity and patient autonomy in the care strategies for patients with chronic disease of health services in Spain[J]. Gac Sanit, 2019, 33(6): 554-562.

[14] 杨金芝,孙彩霞,牛萍,等. 互联网思维下的延续性护理在 PICC 导管自我维护中的干预效果评价[J]. 蚌埠医学院学报, 2019, 44(11): 1573-1575.

[15] 许冰,张艳,吴松梅,等. 三级医院护士“互联网+护理服务”核心知识技能培训需求调查[J]. 护理学杂志, 2020, 35(12): 90-93.

[16] 韩梦丹,赵明利,张雪葳,等. 护士对“互联网+护理服务”认知和参与意愿现状调查[J]. 护理学杂志, 2020, 35(4): 53-56.

[17] 李鑫,秦月兰,胡婉琴,等. 三级医院护士开展“互联网+护理服务”意愿及需求的质性研究[J]. 护理学杂志, 2019, 34(20): 61-64.

(本文编辑 李春华)

警惕假冒《护理学杂志》工作人员及网站征稿、收费的声明

一直以来,相关网络、微信、邮箱经常出现某些谎称为《护理学杂志》编辑部人员,要求加作者为好友,或谎称文章可录用或已录用,要求缴纳审稿费、版面费;有些通过盗用本编辑部名称和地址、伪造资质证书等违法手段,假借《护理学杂志》编辑部的名义收录稿件,以达到非法敛财的目的。为此,《护理学杂志》编辑部郑重声明如下:

- 1.《护理学杂志》编辑部指定官方域名(网站)为 <http://www.hlzzz.com.cn> 或 <http://www.chmed.net>。从官方网站投稿是唯一途径。文章经审核合格被录用后,由投稿系统通过作者预留的邮箱发放录用通知和缴纳版面费通知,再无其他收费项目和其他途径。请作者明确,切勿受骗上当。
- 2.《护理学杂志》的编辑人员不会要求作者加微信好友或个人通知作者缴纳费用,未设个人账户收费。
- 3.凡要求作者将论文版面费转账至个人账户的均非本编辑部所为。假冒本编辑部网站发布的信息、活动及后果均与本编辑部无关。

在此特提醒广大读者、作者注意甄别本刊网站合法域名,选择正确途径投稿和缴纳费用,避免不必要的损失。

地址:武汉市解放大道 1095 号《护理学杂志》编辑部,邮编 430030

E-mail:jns@tjh.tjmu.edu.cn; 咨询电话:027-83662666; 联系人:雷冰霞