

上门护理,老百姓在家养病不再愁 株洲市中心医院“互联网+护理服务”体系初见成效

患者需要什么,医院就要想方设法创造条件提供服务。株洲市中心医院本着“不忘初心,以病人为中心”的宗旨在全省医疗卫生系统率先设立、开放“一站式”服务中心,目的就是尽量减少市民、患者在院内来回奔波的概率。除挂号指导、门诊检查证明、工伤证明、病历盖章、各种检查(胃、肠镜、纤支镜、B超、彩超、CT、核磁共振、ECT等)预约、床位预约、医保政策咨询等服务外,值得一提的是,在8号柜台开通了“互联网+护理服务”暨家庭与社区护理。

以“互联网+护理服务”的构建为代表,近年来,在5G等新兴互联网技术的引领下,株洲市中心医院致力于打造更贴近患者需求的医疗服务体系,将层出不穷的“科技感”转化为实实在在的群众就医获得感。

据悉,今年年初我国“互联网+护理服务”的工作进入试点阶段,湖南把株洲作为全省第一个试点城市,进一步推动了“互联网+护理服务”。株洲市卫健委副局长姚智辉表示,目前,随着我国医改工作的推进和老龄化社会进程的加快,以及老百姓的需求更加倾向于居家养老、居家护理,由此“互联网+护理服务”模式得到了进一步的推广。

其主要模式为“线上申请,线下服务”。“这样,病人出院以后,包括一些需要长期护理的病人,就没有必要住院了,可以直接通过手机APP、微信、电话等形式跟医院预约,由医院具有资质的护理人员上门进行相关的护理工作。”姚智辉介绍,株洲市目前在这一块的推进还结合了国家医改推进医疗联合体的建立,成立一个“护理联合体”,由三级医院与基层医院建立一种紧密联系,从而让三级医院优质的护理资源直接下基层,跟基层医疗机构一起,上门为老百姓提供相关的护理技术方面的服务。“我们在省内率先开展此项工作,目前也很受老百姓的欢迎。”

据株洲市中心医院护理部主任谭江红介绍,在院领导的高度重视下,早在2018年5月,医院就全面开启了“互联网+护理服务”的建设工作,院内护士的人数和资质水平都达到了国家要求的“互联网+护理服务”标准,先后与株洲市嵩山街道小湖塘社区卫生服务中心、株洲县人民医院、醴陵市中医医院建成“护理联合体”。

与此同时,医院担当起了试点单位的责任,在建章立制,规范流程等方面不断探索,为“互联网+护理”提供了模板。从而推进分级诊疗,将三级综合医院的先进医疗护理技术,向基层医院、社区和家庭延伸。

这两年里,株洲市中心医院为居家病人提供了312次上门护理,为基层医院护士提供了32人次的免费进修学习机会,专科护士从医院走进社区,进行了7次健康讲座,15次护理专科知识讲座,进行了24次临床实地指导,完成了3次护理质量督导和2次护理信息化现场指导。在嵩山街道小湖塘社区卫生服务中心和株洲县人民医院装载并运行了PICC信息区域管理系统。

目前,“上门护理”至今没有一起投诉,没有一起风险事件,对于护士而言,感觉护理越来越被民众需要,“上门护理”让他们更有价值感;在社区医务人员看来,有了护理专家一起上门,为病人服务的底气更足了;而对于患者及家属来说,上门护士都是医院精挑细选的行家,不但服务态度好,而且技术水平高,还能现场教会他们在饮食和环境方面的注意点。

1 “网约护士”上门优质护理,获家属频频点赞

哪里有患者的需要,哪里就有优质护理服务。

“护士能到家里来,是我梦寐以求的事情。”家住天元区的黄师傅告诉记者。半个月前,他在株洲市中心医院消化内科进行了大肠癌根治手术,出院回家后,需要定期回医院进行造口情况检查和护理。

然而,黄师傅的老伴已经去世,女儿工作很忙,而他行动要靠轮椅,去一趟医院十分不便。现在通过手机预约护士就能上门,真是再方便不过了。

“护士能上门,真是帮了我们家一个大忙。”黄师傅的女儿说。对她和父亲来说,造口护理是个全新的领域,难免手忙脚乱。现在有了护士上门,手把手地指导他们,让他们既省心又安心。

株洲市中心医院感染科护士长胡玲利从2013年起就已经开始了“上门护理”服务。六年时间里,她累计参与上门护理服务2000例。说起这些年“上门护理”的故事,胡玲利感慨万分。

今年75岁的刘奶奶算得上是胡玲利的“老朋友”了,她每月为老人“上门护理”更换尿管,长达两年的时间。

刘奶奶因患帕金森症、糖尿病曾在某院住院治疗,经治疗病情稳定出院。由于奶奶双下肢瘫痪,出院时保留了导尿管,而导尿管需每月更换一次。

“以前,我们在社区和医院没有提供上门更换尿管服务,每次带老人家到门诊更换尿管非常麻烦!”刘奶奶的儿子表示,每个月到了换导尿管的日子,都要全家出动。一家人轮流将140多斤的刘奶奶背下楼,媳妇抱着氧气袋,叫上出租车将刘奶奶送到医院门诊,挂号、排队、候诊、换尿管,在医院折腾一上午,又将刘奶奶从一楼背回到六楼,一趟下来,个个累得气喘吁吁。

由于长期卧床,刘奶奶还因骶尾部压疮到株洲市中心医院烧伤科治

疗。出院时,责任护士告诉刘奶奶,医院病友服务中心有专人可以上门更换尿管,到了换尿管的日子,只需一个电话就可以了。

一个月后,刘奶奶家属联系了病友服务中心要求更换尿管。半小时后,家庭访视护士胡玲利来到刘奶奶家,在了解了病情,与家属签订了家庭访视服务协议后,胡玲利为奶奶更换了导尿管,不到十分钟时间,当胡玲利告诉奶奶尿管换好了,刘奶奶紧紧握着胡玲利的手,哽咽着说:“胡老师,太感谢你了,你真是帮了我的大忙,你不知道,以前每次换尿管真的是要了我半条命,来来回回折腾家人一个上午……”刘奶奶诉说着以前换管的经历,眼里满是泪花。

每次,胡玲利都会为刘奶奶检查全身皮肤情况,指导居家护理注意事项,并嘱咐家属有任何问题随时可以电话咨询。作为一名光荣的共产党员,多年来,胡玲利始终牢记党的宗旨,时刻以党员标准严格要求自己。与此同时,家属的感谢之情溢于言表。

长期以来,医院护理团队在党的正确领导下始终恪守“奉献不言苦,追求无止境”的宗旨,用实际行动带出了一支护理精英团队,在护理团队中,有313名党员,她们用高尚的情操和专业技术为老百姓的健康护航。

据悉,株洲市中心医院为了让“居家护理服务”切实走进老百姓的生活,已通过多种方式建立平台。鉴于老年人不习惯APP点单,医院还采用了三种方式,包括:电话与微信联系并视频远程会诊和评估病情;自主开发专病软件;签约第三方平台,从而构建立体平台,为百姓服务。

谭主任介绍:“2015年—2016年,仅一年时间我们服务处理压疮的病人就有89人,处理伤口206处,为患者累计节约医疗费用近百万元,也节约了医保资金。”

2 “护联体”构建:让上门护理走进现实

事实上,在与“互联网+”技术连接以前,在株洲市中心医院,上门护理早已不是新鲜事。早在2015年医院护理部针对卧床患者如骨科术后康复者或卧床老年人成立了病友服务中心,为患者提供上门护理服务,包括:导尿、拔尿管、换药、包扎伤口、吸痰、插胃管等项目。2018年完成“护联体”签约工作,组建了首批107人的居家护理团队。

株洲市中心医院副院长包正军表示,医院始终坚持为病人着想的服务理念,从解决病人实际困难为出发点。到目前,该体系已初见成效。“随着进一步的推进,我们的经验也将越来越丰富。不仅会继续加强对社区、基层卫生医疗机构的培训,打造就近医疗,今后,我们将扩大一些新的服务范围,将‘互联网+护理服务’全面铺开。”

株洲市中心医院“互联网+护理服务”已形成了可持续发展的成熟体系。城区病人由上门护士和社区卫生服务中心/站医务人员联合上门护理;农村病人由上门护士与村医联合上门护理。谭主任介绍:“两名医务人员的配置,在现场有利于病人出现意外情况的抢救,保障医疗安全,还可以杜绝网约护士单独上门的安全隐患。”此外,通过株洲市中心医院护士现场带教基层医疗机构人员,切实发挥了三级医院优质资源或技术的辐射作用。

借助“互联网+”的风口,可以预见的是,更加规范、专业的护理服务将逐渐走进现实。为此,株洲市中心医院以专科建设为抓手,正不断加强专科护士的培养。这种居家服务的探索创新了精准衔接家庭——社区——医院无缝隙的护理服务模式,与此同时,指导型的科研合作也带动了基层单位的科研进步。



3 PICC质量把控信息化、智能化立标杆

据悉,株洲市中心医院2005年在省内率先引进了PICC置管技术;2007年完成我市首例经股静脉PICC置管;2011年开展我市首例小儿PICC置管术。经过十多年的发展,静脉治疗专科团队实力和整体水平处于全国领先水平,PICC置管量超过3000例。2018年,医院PICC开展国家级科研项目,信息区域管理系统全面上线。

PICC是“经外周静脉穿刺中心静脉置管术”的简称,现已被广泛应用于长期输液及肿瘤化疗患者。随着导管的普及推广,后续的导管维护问题也接踵而来。为了完善PICC维护的网

络,株洲市中心医院积极开展了PICC信息化管理,打开医院PICC信息区域管理系统,患者的带管情况一目了然。患者基本资料、换管时间、上门护理服务人员等相关信息都可被追溯。今年,小湖塘社区卫生服务中心和株洲县人民医院都装载并运行了PICC信息区域管理系统,使患者在家门口、在社区就能完成PICC的日常维护,满足了患者在病情得到稳定后能回归社会及家庭的强烈愿望,极大地方便了患者,也减轻了患者的经济负担。迄今,已累计服务患者694人次。



▲株洲市中心医院的一站式服务中心

4 与国际接轨,打造护理领域高地

多年来,株洲市中心医院护理部按照“一手抓基础、一手抓发展”的工作指导方针,为锻造一支与国际接轨的护理队伍打下了坚实的基础。培养人才、重视人才、应用人才,一切从临床实际出发,使护理工作得到了长足的发展。

在“居家护理”服务中,医院率先开展新兴的“淋巴水肿”护理服务。“我们的淋巴水肿护士是国际淋巴水肿护士,直接接受英国淋巴水肿治疗培训学校校长长带教。”谭主任介绍,医院还拥有两名国际造口师,医院也是株洲市唯一的国际造口师临床实训基地。此外,医院护理部自2006年起率先开展了安宁疗护工作;2018年开设了腹腔镜疝

专科护士门诊,护士上门为尿毒症患者解决问题,针对糖尿病人群,积极开展了糖尿病管理和健康教育等工作。2019年10月成为了湖南省(株洲)基层卫生人才培训基地,为一级医疗机构培训150名基层护士。囊括株洲市两届养老护理竞赛所有奖项,为株洲市养老护理造就了一批专业的培训师。

谭主任表示:“我们医院护理团队喜欢学习先进的、正规的、国际化的一些做法,这样在发展过程中不走弯路。在与国际接轨的同时,我们会结合自身的情况来进行改进,所谓‘学贯中西,博采众长而独树一帜’。”



5 这是一支技术过硬的护理科研团队

如今,护理科研能力已是促进护理专业发展和护士专业成长的必备条件。株洲市中心医院在护理创新方面屡次取得优秀成果,“一种C臂机的远距离控制装置”“经皮肾脏手术用隔离引流贴膜”“孕产妇多功能暖心住院服”“加压密闭式感温控速鼻饲杯”“一种改良安全性利器盒”……在日常工作中,医院护理人员为了给患者提供更舒适的就医服务,他们从实际出发,创造出各类可操作的物品,参与专利申请21项,其中

11项已下达专利证书。株洲市中心医院护理团队一直致力于以患者为中心,以临床护理为基础,密切关注患者需求,解决临床实际问题。谭主任表示,今后,在“互联网+护理服务”模式不断创新下,医院将不断加大护士队伍的建设力度。后期计划联合县级医院做实农村居民“互联网+护理服务”,让上门护士与村医联合,把优质护理服务做到每个有需要的地方。(图/宋玺文/廖娜)



▲株洲市中心医院与小湖塘社区卫生服务中心建立“护联体”