

## · 护理园地 ·

## 肾脏病专病门诊护理管理的新思路

徐晴文, 王青尔, 杨凤蕊, 孙慧敏, 陈 静, 李 娟

**【摘要】 目的** 探讨专病门诊护理管理对策及模式。**方法** 提出了专病护理“四化”服务模式, 回顾性统计近 4 年专病复诊率、预约率及满意度调查, 分析专病门诊护理管理思路。**结果** 在门诊量不断增加的同时, 患者及专病主任对专病门诊护理服务质量满意度均明显提高。**结论** 专病护理管理制度的建立、专病护理质量管理、环节质量控制管理等, 是确保专病门诊顺利开展, 显著提高护理服务质量的关键。

**【关键词】** 肾脏病; 专病门诊; 护理管理

**【中图分类号】** R473.5 **【文献标志码】** B **doi:**10.3969/j.issn.1672-271X.2013.04.036

本文结合我科专病门诊护理管理工作实践, 阐述和探讨肾脏病专病门诊管理的心得体会和创新思路。

## 1 方 法

**1.1 专病护理“四化”服务** ①专病化: 专病门诊针对不同的肾脏疾病, 建立了专病诊治的临床路径, 从 2003 年最初的 4 个专病门诊, 现已发展到 24 个专病门诊。每位患者的诊断、治疗均经两位以上专家会诊讨论<sup>[1]</sup>, 为一般专家门诊所不及, 专家们为每位患者制定出针对性强的个体化治疗方案; ②信息化: 每位患者在专病门诊就诊都拥有自己唯一的 ID 号码, 利用“军卫 1 号”工作站及“海泰信息系统”, 为每位患者在相应的 ID 号码内建立完整的病历资料库(包括患者基本信息、病史、检查结果、诊断、治疗和预约全过程等)。此外利用网络资源共享系统, 专病门诊的海泰信息系统里涵盖了专病工作量、专病预约确认率、专病预约达到率、住院登记、出院随访等多项统计指标; ③人性化: 增设各种特色项目<sup>[2]</sup>, 将咨询导医、挂号、就诊、抽血或尿检、超声检查、取报告、缴费及预约等全部项目集中在门诊两个楼层; ④一体化: 通过“挂号→初诊→辅助检查→专病门诊→住院前预诊中心→住院→出院随访站→专病门诊随访”全程护理链, 一体化就诊流程, 为患者提供“一站式”服务, 满足不同患者的需求。

**1.2 问卷调查** 以持续质量改进为手段, 近 4 年来我科每月随机对专病门诊 300 例复诊患者及专病主任发放满意度调查问卷, 并对专病复诊人次、预约

确认率、预约到达率等数据进行统计分析。

## 2 结 果

**2.1 专病复诊人次、预约确认率、预约到达率均逐年提高** 自 2005 年起推行预约诊疗服务以来, 专病种类由最初的 4 种扩展到现有的 24 种, 据 2008 年至 2011 年统计, 专病复诊人次、预约确认率、预约到达率均逐年提高, 见表 1。

表 1 2008—2011 年专病门诊工作统计

年份	专病种类	复诊人次	预约确认率(%)	预约到达率(%)
2008	17	140788	86.1	78.4
2009	21	151623	90.2	80.2
2010	24	163149	94.1	88.7
2011	24	159678	95.4	90.5

**2.2 专病门诊护理服务质量满意度上升** 患者对专病门诊护理服务质量满意度测评由 91.1% 上升到 96.2%, 专病主任对专病门诊护理服务质量满意度测评由 93.1% 上升到 97.7%, 见表 2。

表 2 专病门诊护理服务质量满意度测评(%)

年份	患者满意度	专病主任满意度
2008	91.1	93.1
2009	93.4	95.6
2010	94.6	96.7
2011	96.2	97.7

## 3 体 会

**3.1 专病化护理管理制度的建立是专病门诊护理工作顺利开展的前提**

作者单位: 210002 江苏南京, 南京军区南京总医院全军肾脏病研究所肾脏科门诊

通讯作者: 王青尔, E-mail: szbkmz@163.com

**3.1.1 明确各岗位绩效考评重点** ①挂号组:分诊挂号护士应熟练掌握专病分诊依据,对专病医生职责熟悉并对疾病认识程度较高,能够快速、准确的挂出相应专病号(挂号准确率应 $\geq 98\%$ );每日应严格分时段挂号并及时准确调配各专病挂号平衡,缩短患者等候时间;②初诊组:围绕流程进行宣教,以患者对就诊流程认识作为主要绩效指标;③抽血组:我科日抽血量最高达 900 例,主要宣教抽血注意事项,以穿刺成功率和采集血标本质量作为绩效考核;④专病组:每个专病组均配备本科学历,工作 3 年以上的,专病护士要求语言表达能力及护患沟通能力较强,善于解决各种突发状况,从而提高专病护理内在质量。

**3.1.2 加强知识培训,全面提高护理人员综合素质**<sup>[3]</sup> 注重理论联系实际,采取多形式教学:①设立专病主题月,邀请专病主任亲自授课;②新知识、新理论学习,每月两次护理理论学习,护士长每半年进行全科考核一次,依据考核结果及综合评价,讨论、制定下一步工作、学习计划;③角色情景模拟、应急预案演练,针对本科室情况制定相应情景抢救病例并进行应急预案演练培训,操作教员定期进行考核,护士长适时监督与指导。强化全科护理人员的安全及急救意识,重视护理安全。

**3.2 专病护理质量管理是保证门诊工作顺利开展的保障** 设立三级质控垂直管理构架:护士长→护士长助理→各区域护理组长。护士长助理 2 名,分别负责门诊 3 楼(专病为主)及 8 楼(初诊为主)的日常护理管理工作。每一楼层按功能区域分组(如挂号组、初诊组、抽血组、专病组等)。护士长每周对全科护士进行总体排班,护士长助理在此基础上,按时段需求对相应楼层岗位进行弹性排班<sup>[4]</sup>,护理组长解决工作中存在的护理问题并对护理质量进行检查,护士长助理配合护士长进行相应协调及管理。护士长定期检查各区域护理质量的完成与改进,每月召开护理常规会,持续护理质量改进。

**3.3 环节质量控制管理,有效提升护理内涵**

**3.3.1 提高专病护理质量,遴选专科护理专家** 专病组的工作性质,进一步提高了对专病护士的要求。除前述的学历要求及工作年限外,专病护士还应具有扎实的专科理论知识,并配合专病医生共同完成相应的诊疗护理工作,与专病医生实行互补,互动。为进一步规范专病护理工作,定期进行检查、考核和评价:①每月进行专病环节质量检查,持续护理质量改进;②每月进行护理服务质量测评,随机向患者和

各专病主任发放满意度测评表,对专病护士的工作进行评价;③每季度专病护士进行理论知识和操作技能的考核与评比<sup>[5]</sup>。目前我科已培养“江苏省专科护士”2 名,取得腹膜透析 SOP 培训证书的专科护士 5 名,专病护士的护理质量管理始终处在一个良性的循环轨道中<sup>[6]</sup>。

**3.3.2 信息管理无纸化,有效提高护理工作效率**

我科自 2003 年进行无纸化海泰信息管理,现仅 2010 年专病复诊已逾 16 万例,通过有效的信息数据采集,数据统计,工作量预测,最大限度地发挥信息资源。依据专病预约数据的动态统计结果,专病护士长助理合理分配各个专病门诊的预约人数及预约上限,做到预约确认一体化,检查预约自动化,有效提高专病医生诊疗质量及效率。

**3.3.3 人性化服务理念,体现人文精神** 我科自 2007 年即开展周日初诊及辅助检查,便于患者第 2 天能够及时进入专病就诊;2009 我科护士自发组成“全军肾脏病研究所志愿者服务队”,每日早晨均有一位志愿者于 6:00-6:30 在门诊大楼外对当日首批就诊患者进行流程宣教;6:30 即开始挂号及相应的辅助检查;7:00 各岗位护士进行相应健康宣教,这一系列举措得到了患者的好评,被誉为“南总精神”,并在临床推广。

**3.3.4 一体化就诊流程实施,以患者满意为护理目标** 初、复诊患者相应分别至门诊 3 楼、8 楼进行相应挂号、就诊。数据统计分析显示,目前复诊患者 90% 以上能够主动遵循预约制度。我科通过动态观察:每位复诊患者全程诊疗时间不超过 1 h,节约患者就诊时间的同时也赢得了患者及家属的信任。

#### 【参考文献】

- [1] 季娟,王青尔,陈静,等.专病门诊病人失约原因分析及其管理对策[J].护理研究,2010,24(12A):3166-3168.
- [2] 张志敏,郝虹.提升医院门诊服务形象的几点思考[J].东南国防医药,2010,12(4):359-361.
- [3] 谢敏娜.开展人性化护理服务提高病人满意度的探讨[J].当代护士,2010,(1):142-143.
- [4] 朱衍馨,李晓华,翁志强.更新理念创新模式改进门诊服务质量[J].医学研究生学报,2009,22(8):855-857.
- [5] 王桂玲,于晓玲,李晓华.参与性行动研究在门诊聘用制护士分级培养中的应用[J].东南国防医药,2011,13(6):550-551.
- [6] 田亚茹,王春英.持续质量改进在电子护理病历书写管理中的应用[J].护理实践与研究,2009,6(17):86-87.

(收稿日期:2012-12-19;修回日期:2013-05-09)

(本文编辑:黄攸生)