

兰州市家庭医生签约服务中护理人员服务现状分析

陈佳琦¹, 白润娟¹, 张晓岚²

(1. 甘肃中医药大学护理学院, 甘肃 兰州 730000;

2. 甘肃省中医院医疗保险处, 甘肃 兰州 730050)

摘要:目的 了解兰州市家庭医生签约服务中护理人员服务情况及存在的问题, 为推进兰州市社区护理发展提供依据。方法 于 2019 年 8~10 月选取兰州市城关区、安宁区、七里河区、西固区社区卫生服务机构的 212 位医护人员和 812 位社区就诊居民为调研对象, 以问卷调查的形式分析社区护理人员基本情况、家庭医生签约团队中角色分布、居民认为家庭医生团队中护士发挥的作用及对家庭医生团队中护士不满意原因。结果 社区护士年龄主要集中于 20~40 岁年龄段, 以女性为主, 学历以大专为主, 初级职称、社区工作时间 5 年以下, 且月收入为 3000 元以下者居多。兰州市家庭医生签约团队中公共卫生人员最多, 占专科医生少。居民认为护士在家庭医生团队中发挥的作用主要是健康指导和健康教育。居民对家庭医生团队护理人员不满意的主要原因是技术不熟练和知识欠缺。结论 兰州市家庭医生团队中护士学历和职称较低, 服务能力和业务水平尚不能满足居民需求, 应提高对社区护士学历、工作及业务能力的要求, 促进社区护理服务质量的发展, 增加居民对社区护理服务及就医的满意度; 同时适当提高护士薪资待遇, 激励其工作积极性。居民对家庭医生服务有一定了解, 但需要相关政策加深认识, 让居民信任家庭医生团队, 成为政策的真正受益者。

关键词:家庭医生签约服务; 护理人员; 护理服务现状分析

中图分类号: R473.2

文献标识码: A

DOI: 10.3969/j.issn.1006-1959.2020.23.036

文章编号: 1006-1959(2020)23-0122-03

Analysis of the Current Status of Nursing Staff in the Contracted Service of Family Doctors in Lanzhou

CHEN Jia-qi¹, BAI Run-juan¹, ZHANG Xiao-lan²

(1. School of Nursing, Gansu University of Traditional Chinese Medicine, Lanzhou 730000, Gansu, China;

2. Medical Insurance Department of Gansu Provincial Hospital of Traditional Chinese Medicine, Lanzhou 730050, Gansu, China)

Abstract: Objective To understand the nursing staff's service situation and existing problems in the contracted services of family doctors in Lanzhou, and provide a basis for promoting the development of community nursing in Lanzhou. Methods From August to October 2019, 212 medical staff and 812 community residents from community health service institutions in Chengguan District, Anning District, Qilihe District, and Xigu District of Lanzhou City were selected as the survey subjects, and field surveys were conducted in the form of questionnaires. Results The age of community nurses is mainly concentrated in the 20-40 age group, mainly females, with a college degree mainly, junior professional titles, community working hours less than 5 years, and a monthly income of less than 3,000 yuan. The Lanzhou family doctors signed the team with the largest number of public health personnel and fewer specialists. Residents believe that the role of nurses in the family doctor team is mainly health guidance and health education. The main reasons that residents are dissatisfied with the nursing staff of the family doctor team are unskilled skills and lack of knowledge. Conclusion The nurses in the team of family doctors in Lanzhou have low educational backgrounds and professional titles, and their service capabilities and professional levels cannot meet the needs of residents. The requirements for community nurses' academic qualifications, work and professional abilities should be improved, the development of community nursing service quality should be promoted, and residents' satisfaction with community nursing services and medical treatment should be increased; at the same time, nurses' salaries should be appropriately increased to encourage their enthusiasm for work. Residents have a certain understanding of family doctor services, but they need to deepen their understanding of related policies so that residents can trust the family doctor team and become the real beneficiaries of the policy.

Key words: Family doctor contract service; Nursing staff; Analysis of current situation of nursing service

家庭医生签约服务是指以家庭医生服务团队为核心, 以居民健康管理为主, 在充分告知、居民自愿签约原则下, 为居民提供主动、连续、综合的健康责任制管理服务^[1-3]。护理人员是团队的重要组成部分, 但关于家庭医生签约服务护理人员的研究相对较少。目前兰州市家庭医生签约服务现状缺乏研究数据, 其中社区护理人员在家庭医生签约服务中的参与度与角色定位等问题无从了解。本研究选取兰州市四区, 每区抽 6~10 家业务开展良好的社区卫生服务机构作为调研地, 就诊居民、社区医护人员为调研对象, 采用问卷调查的形式分析兰州市家庭医生签约服务中护理人员的基本情况及其发挥作用, 为

作者简介: 陈佳琦(1993.10-), 女, 甘肃陇南徽县人, 硕士研究生, 主要从事护理管理研究

兰州市家庭医生签约服务中护理人员角色定位提供依据, 现报道如下。

1 对象与方法

1.1 研究对象 于 2019 年 8~10 月选取兰州市城关区、七里河区、安宁区、西固区的社区医护人员 217 名, 就诊居民 866 名。纳入标准: ①社区医护人员及就诊居民年龄>18 岁; ②能够独立自愿接受调查者; ③兰州市户籍人口或居住满 6 个月以上的常住人口。排除标准: ①不愿接受问卷调查者; ②精神疾病患者。

1.2 方法 自行设计医护人员调查问卷和居民调查问卷, 调查内容包括兰州市家庭医生团队的基本情况、兰州市社区护理人员的基本情况、居民认为护士在家庭医生团队中的作用等。正式调查前先进行预调研, 根据预调研结果和专家意见修改问卷。采用典

型调查法选取兰州市城关区、七里河区、安宁区、西固区,每区选 6~10 家公立社区卫生服务机构,对就诊居民和医护人员进行问卷调查。

1.3 质量控制调查人员在发放问卷前经专人培训,根据调查需要,着重围绕家庭医生政策、家庭医生服务中护理实施现状、调研方式等内容,对调研员进行指导。问卷由居民和社区医护人员自行填写问卷,调查员不干预问卷填写,当居民和社区医护人员对问卷提出疑惑时做出解答。针对阅读或填写困难的老年人,由调查员阅读问卷,帮助其进行填写。

1.4 统计学方法 采用 EpiData 3.1 软件建立数据库

并录入数据,使用 SPSS 20.0 软件进行统计学分析。分类数据采用(n)和(%)进行描述性分析。

2 结果

2.1 调查结果 社区居民调查问卷实际发放 866 份,有效问卷 812 份,问卷回收率为 93.76%;医护人员调查问卷实际发放 217 份,有效问卷 212 份,问卷回收率为 97.70%。

2.2 兰州市社区护理人员基本情况 社区护理人员 68 名,以女性为主,年龄集中于 20~40 岁年龄段,学历主要为专科为主,职称以初级职称为主,收入在 3000 元以下居多,具体情况见表 1。

表 1 兰州市社区护理人员基本情况(n ,%)

项目	n	占比	项目	n	占比
性别			职称		
男	5	7.35	初级	57	83.82
女	63	92.64	中级	11	16.17
年龄(岁)			月收入(元)		
20~40	64	94.11	<3000	54	79.41
40~60	4	5.88	3000~4000	13	19.12
学历			4000~5000	1	1.47
高中或中专	7	10.29	所在区		
专科	42	61.76	城关区	34	50.00
本科	19	27.94	七里河区	14	20.59
社区工作时间(年)			安宁区	10	14.71
<5	52	76.47	西固区	10	14.71
5~10	15	22.06			
>10	1	1.47			

2.3 兰州市家庭医生签约团队中角色分布 参与问卷调查的 212 名医护人员中加入兰州市家庭医生签约服务团队的有 174 名,兰州市家庭医生签约团队中公共卫生人员占比最多,专科医生少,见表 2。

表 2 兰州市家庭医生签约团队中的角色分布(n ,%)

角色	n	占比
全科医生	21	12.07
护理人员	68	39.08
公卫人员	72	41.38
专科医生	6	3.45
其他	7	4.02

2.4 签约居民认为家庭医生团队中护士发挥的作用 812 名居民中已签约家庭医生的有 502 名,签约居民认为护士在家庭医生团队中发挥的作用主要是健康指导和健康教育,见表 3。

表 3 居民认为家庭医生团队中护士发挥的作用(n ,%)

发挥作用	n	占比
健康指导和健康教育	385	76.69
协助医生开展慢病管理	342	68.12
上门服务	277	55.18
沟通协调	228	45.42
其它	33	6.57

2.5 签约居民对家庭医生团队中护士不满意原因 502 名签约居民中有 289 名对家庭医生团队护理人

员不满意,主要原因是技术不熟练和知识欠缺,见表 4。

表 4 签约居民对家庭医生团队中护士不满意原因(n ,%)

原因	n	占比
态度不好	55	19.03
技术不熟练	70	24.22
知识欠缺	66	22.84
沟通能力欠缺	56	19.38
其它	42	14.53

3 讨论

3.1 兰州市家庭医生团队护理服务现状 近年来,随着国家对社区医疗的重视以及出台一系列支持政策,不断推动社区医疗服务的发展。但社区医护人员数量不足、服务质量低影响居民信任和满意度。兰州市社区医疗服务较发达地区落后,社区护理发展存在较多问题:①社区护理人才缺乏:本研究中兰州市社区护理人员学历水平和职称普遍较低,以占课学历和初级职称为主。由于社区医疗服务机构招聘要求较低,加之社区护理人员外出学习及继续教育的机会较少,又缺乏完善的社区护理人员管理机制等因素^[4],使得社区护士业务水平和专业知识和技能、职业素养不能满足就诊居民需求。同时,社区医疗环境差、对护理人员的重视度及待遇低等因素导致高学历、业务能力强的护理人员不愿到社区医院工作。

②社区护理人力资源不足,不能满足社区护理工作发展的需求:本研究中兰州市家庭医生团队中护理人员占 39.08%,社区护理人员工作量大,工作范围广,在完成护理工作的同时还需要为社区居民提供上门服务、预防保健、居民健康管理和慢病管理等工作。③薪资和工作量不成正比:本研究中 79.41%的社区护理人员工资不到 3000 元,很大程度影响了其工作积极性,同时不利于护理人才的引进。有研究表明^[9],工资待遇低、学历低,晋升、学习培训机会少以及繁杂的工作和低水平薪资容易导致职业倦怠。④参与调查的护理人员工作时间 5 年以下的占 76.47%,原因可能是我省社区卫生服务起步晚、发展缓慢,但近几年来在政策的扶持下,我省社区卫生服务有了较大的突破、服务机构数量增加及规模有所扩大。

3.2 兰州市社区护理人员在家庭医生团队中发挥的作用 首先,作为一名家庭医生团队的护理人员,需要在所在社区卫生服务机构完成常规护理工作,同时要以签约人群的健康为中心做好签约服务工作,护理人员每月对患者进行随访,了解患者的病情并给予个体化的措施和指导^[6]。本研究中参与签约服务的护理人员能及时完成相关工作,但服务质量和居民满意度不高。同时缺乏主动思考、解决问题的能力,签约居民对家庭医生团队护理人员不满意的主要原因是技术不熟练和知识欠缺。因此,社区管理人员应重视对社区护士专业技术及知识的考核。其次,社区护士需要对其所在团队签约的居民进行健康教育和健康管理工作。居民认为护士在家庭医生团队中发挥的作用主要是健康指导和健康教育及协助医生开展慢病管理,说明社区居民对家庭医生团队中护理工作有一定认识,社区护士为就诊居民选择与决定最合适的健康照顾,并为其制定计划,提供持续性的服务^[7],如家庭医生团队中社区护士需要进行签约居民的健康档案的建立与完善,对患有慢性病患者进行健康评估与健康教育、制定个体化护理干预措施,对慢病人群及特殊人群进行上门随访与电话随访。有研究表明^[8],已在社区建立健康档案的居民及慢性疾病患者有较高的签约意愿,社区护士在慢性病健康管理中发挥了积极作用,可规范辖区慢性病患者管理,完善居民健康档案,提升患者满意度。但本研究发现,社区护士对慢病管理和健康知识的学习及掌握并不理想,对居民的健康教育不全面,缺乏管理与组织能力。在家庭医生服务体系中,丰富供给侧服务内容、提升服务水平是赢得居民信任、改变居民签约意愿的关键因素^[9]。由此可

见,社区护理人员需要掌握内外妇儿护理学、健康管理、基础医学等多学科知识提高自身业务能力的同时,还需要加强组织能力和沟通交流能力,以提高对居民健康管理的有效性,更好为社区居民服务,提升居民基本就医体验。

3.3 建议 社区护理的协作是多方面的,社区护理工作的开展还有赖于社区各部门和个人的广泛参与密切合作^[10]。社区卫生服务机构要提高对社区护士的重视度,同时对现有人员提高工作要求;对招聘人员的学历、业务能力、知识水平的要求需提高,注重综合能力的考核。此外,管理者要鼓励社区护理人员参加继续教育,提高学历;与其他发达地区的社区卫生服务机构形成合作关系,派送社区护士外出学习进修,增强业务能力;提供公平竞争和晋升的机会,以获得在社区工作的价值感。参与签约服务后社区护士的工作量增加、工作强度增大,但薪资水平与现有工作量不成正比,很大程度影响了工作积极性。有研究表明^[11],收入、工作时间、发展前景与激励措施是影响医务人员工作满意度的主要因素。因此,要将有能力、有资历的护士留在社区,必须加强激励措施、提高薪资待遇,可将家庭医生签约服务费作为家庭医生团队绩效工资以外的工作报酬,实行多签多得、优绩优酬的激励措施。

参考文献:

- [1]李媚珍,苏琼英,潘美珠.家庭医生服务模式社区护士工作现状调查[J].护理学报,2014,21(1):37-39.
- [2]薛秦香,雷梦微,孙彦,等.社区家庭医生签约服务面临问题及相关政策研究[J].中国医学伦理学,2017,30(1):105-108.
- [3]林伟臻.个体诊所提供家庭医生签约服务的潜质及意愿研究[D].福建医科大学,2019.
- [4]仲加苗.我国社区护理发展中存在的问题与对策[J].中医药管理杂志,2019,27(4):195-196.
- [5]张志军,刘朝杰.北京市社区护士职业倦怠现状调查及其影响因素分析[J].中国全科医学,2018,21(2):232-238.
- [6]黄灿.社区老年慢性病患者对家庭医生签约服务的需求调查及护理干预[J].临床护理杂志,2019,18(1):7-9.
- [7]徐雪利.浅谈社区护士的角色及在家庭医生签约服务工作中的作用[J].滨州医学院报,2017,40(6):469-470.
- [8]王丽,常利杰,吴浩,等.医护绑定式团队中社区护士对慢性病管理的作用[J].中华护理杂志,2015(6):743-747.
- [9]向琼.西安市家庭医生服务推行现状及影响因素研究[D].陕西师范大学,2018.
- [10]李有茶,阳先军,聂团花.家庭医生签约服务模式在社区居民健康护理中的应用[J].全科护理,2018,16(8):1009-1011.
- [11]孙华君,陈平,黄登敏,等.家庭医生签约服务现状及对策[J].卫生经济研究,2018(11):50-53.

收稿日期:2020-07-22;修回日期:2020-08-04

编辑/刘欢