

上海市首批社区护理中心成立逾半年，运作情况如何？

肿瘤病人的大麻烦，在这里得到解决

去年底，上海开始推进社区护理中心建设，首批36家上海市社区护理中心完成遴选，社区护理服务能级得到进一步提升。

社区护理中心隶属于社区卫生服务中心，根据规定，专科护理服务提供的标准化服务项目必须涵盖PICC（经外周静脉置入中心静脉导管）维护、伤口（造口）护理、糖尿病护理、安宁疗护护理4类，其他专项护理服务可选择性开展任意2类。

距离上海市首批社区护理中心成立已经过去了半年，在半年中这些护理中心日常运作情况如何？新闻晨报·周到记者近日走访了上海各区多家社区护理中心。在走访中我们了解到，护理中心在各区的普及度并不平均，社区居民的信任度也有不同。但总体来说，护理中心的接待量整体呈上升趋势。

帮助综合性医院更好分流

改建后的长宁区程家桥街道社区护理中心就在社区卫生服务中心门诊部的一楼。

据该护理中心负责人周萍介绍，申报市首批社区护理中心的时候，还需满足不小于50平方米的空间要求。如今看到的这片独立区域，改建时占用了一部分原本针灸科的空间，打造包括服务台、输液室、注射室、伤口（造口）换药室、PICC维护室和导管室以及专科护理门诊诊室在内达92平方米的护理中心。螺蛳壳里做道场，“虽然有些房间较小，但功能都很齐全。”

相对于改造前各个科室分散在不同楼层的情况，护理中心设立后完全实现了“一门式”服务。周萍说：“来我们这里看病的患者87%是老年人，把项目进行集约化管理，也改善了老人的体验度。”

程家桥街道社区卫生服务中心主任顾雯烨表示，“近年来，中国的人口老龄化已经成为最突出的社会问题之一，老年人的健康保健和慢病管理也因此成了目前卫生体系里亟待解决的一个重要问题。这也就是为什么社区卫生服务中心在原有的功能上再进一步开展护理中心建设的原因，护理中心的建立实际上正是为了应对人口老龄化以后产生的相关医疗服务需求，也是上海在整个卫生高质量发展上赋予社区卫生的一个重要职能。”

首批完成遴选的护理中心，包含了PICC维护、伤口（造口）护理、糖尿病护理和安宁疗护这4个必选动作在内的至少6项专科护理项目。

之所以确立这4个项目为必选动作，之前都已经过大量排摸，确认为目前社区需求量最大的项目。

“以伤口（造口）护理为例，病人在综合性医院接受治疗后，如果每次换药或护理伤口都要回到综合性医院，就是一件非常麻烦的事情。尤其如果还要跑很远的路，显然对于老年人的精力和体力都是一次非常大的消耗。而且，也不利于大型综合医院的分流。”

顾雯烨介绍，目前PICC维护和伤口（造口）护理这两项业务都是护理中心开展得最好的。而且社区医院收费低廉，所有的换药、PICC和造口护理、拆线都按大中小换药费收取，还可以纳入医保。

从要我做，到我要做

在护理中心成立的半年里，顾雯烨和同事们已经接待过多波前来参观调研的同行。她发现自己不得不一次次解释同一个问题：“什么是护理中心？”

“以前大家可能习惯了到社区来找家庭医生，因为在我们原来的服务体系里不存在病人到医院来找护理服务的情况。在成立护理中心之后，你就可以到社区医院来寻求护理。”顾雯烨解释。

在护理中心，护士的角色被赋予了更重要的意义。“很多上级医院的同行问我们：‘社区也有护理部，为什么还要搞一个护理中心？’”顾雯烨说：“护理



患者在PICC维护门诊



周萍为患者进行中医护理

部是管理部门，不直接对外服务患者。而护理中心作为一个对外接诊的服务窗口，直接面对患者，一门式整合各类人群的护理需求。”

尤其今年国家医保对于护理人员给予了更多制度上的可行性。以PICC和伤口（造口）护理为例，患者在程家桥街道社区护理中心都可以直接挂护士的号，由护士来进行相关操作，而以往这些项目必须先由医生接诊。

但也不是所有护士都可以做，4项必选动作都需要护理人员取得相应资质，持证上岗。

因此护理中心和普通社区卫生服务中心的最大区别并非在于后者不开展这些项目，而在于项目开展得并不完整，以及护士还缺乏相应技能证书，因此仍需要医生进行相关配合。

所以在顾雯烨看来，“通过更多护理中心的创建，促进社区卫生护理人员取得相应资质。随着获得资质的护士越多，就能更广泛地开展服务，最终实现对二三级医院病人的分流作用。”

护理中心运行至今，PICC维护和伤口（造口）护理这两项服务随着口碑递增，慕名而来的病人数量也越来越多。

“现在我们换药基本上每月达到100多人次，主要就是二三级医院一些术后病人到我们这边来进行常规换药和拆线；PICC维护现在大概每个月有10-15例。”周萍说，“我们在成立护理中心前后一个比较大的改变在于，之前换药大多是医生在操作。而现在通过请进来、走出去的方式，已经全部由专科护士来承担这一块的工作。”

此外，让周萍印象深刻的是护理人员在护理中心设立后自身态度的转变。

“以前可能觉得是要我去做，成立护理中心以后就变成我要做。因为我们现在是一个相对独立的部门和科室，那怎样体现自己的价值？我们也一直在挖掘自身潜在的能力。”

在4项必选动作之外，程家桥街道社区护理中心又增加了中医护理门诊和母婴护理门诊。令人欣喜的是，两项门诊的开展效果都很好。以中医门诊为例，周萍介绍，“这两个月下来我算了一下，共有450人次左右来接受中医治疗。”

在程家桥街道社区护理中心开展的4项必选动作中，安宁疗护常年来属于他们王牌项目。

2012年，上海先于全国各省市开展安宁疗护，当年叫舒缓疗护，是为生存期6个月以内的患者提供居家或住院服务。而程家桥街道社区卫生服务中心是全市第一批18家试点单位之一，也承担了整个长宁区安宁疗护中心的功能。在这里的安宁病房共有36张床位，常年的病患收治率在上海市名列前茅。

安宁疗护的方式多种多样，除了住院服务，还包括门诊服务和居家服务。顾雯烨介绍，护理中心成立后，护士在全方位的安宁疗护中扮演了不可或缺的角色，而不仅仅作为护士为住院病人提供帮助。

“上海有一项医保认可的付费出诊服务叫做家庭病床，而居家安宁疗护目前就是以家庭病床的方式提供服务，所以在居家期间产生的医疗费用和上门服务费医保是可以承担的。这项服务就是由我们的家庭医生和护理中心的护士共同来开展的。”

安宁疗护门诊服务在医疗层面，镇痛是其中最重要的内容。很多肿瘤晚期病人不可避免伴有疼痛症状，但他们的吗啡类镇痛药使用量却不足。如果病人来护理中心，可以提供两种服务，第一是安宁疗护护士可以根据病人的疼痛评估情况，推荐医生为其调整吗啡类镇痛医嘱。第二，结合病人状况给出更有针对性的护理建议。

“在安宁疗护门诊中，中心护士更多承担的是评估和指导的角色。家属可以到护理中心门诊来进行

咨询，同时也可以在这里通过我们的电子问卷，充分了解患者现在处于生命的什么阶段。”顾雯烨说：“而我们的护士会根据病人目前所处的阶段，建议患者居家安宁还是住院安宁。对目前存在的症状，指导舒适护理的有效办法，方便患者家属对患者进行一些有针对性的照顾。”

普及度和信任度有待加强

不足100平方米的护理中心，更像一个综合性平台。当患者出现了护理需求，就可以到护理中心进行咨询，而中心则根据他们的情况来进行相应的院内资源调配和整合，涵盖了住院、门诊、居家的所有护理服务，从而满足其需求。

程家桥街道社区护理中心开展半年以来，遇到的难题也是全市首批余下30多家护理中心共同的难题。首先是社区居民对于护理中心的知晓度不高，自然也不知道那里具备哪些功能，以及能为自己带来哪些帮助。

目前在程家桥街道社区护理中心开展得较好的PICC维护和伤口（造口）护理，主要还是通过病患之间的口碑相传，缺乏一个更直接普及的渠道。

PICC是肿瘤病人普遍使用的置入管，置于皮下，需要治疗的时候，输液就可以直接从这个地方插药打进去。这根管子是需要维护的，不维护就有堵塞的风险。所以对于PICC置管病人而言，就面临着每星期到医疗机构进行畅通维护的任务。除了PICC，还有输液港，都是类似埋置在皮下的装置。

但目前，绝大多数肿瘤病人仍选择去综合性医院进行此类维护。一方面是不知晓社区提供维护服务，另外一方面也有不信任的成分。

“社区护士能力也很强，她们都是我们体制内的护士，只有本科才能进编制，实际上就学历而言都已达到了一个很高的高度。”顾雯烨强调，而且随着社区护理的要求加强，很多在综合性医院有着非常丰富经验的护士，也非常愿意到社区卫生来工作。“实际上在我们的护理队伍当中，有相当部分的护士都是从综合性医院下来的。所以对于我们社区护理能力，也希望老百姓能够充分信任。”

虽然护理中心目前的普及度还有待加强，但病人已经呈现出日渐增多的趋势。这也让顾雯烨欣慰中感到有些隐忧，护理中心在不远的未来应该怎么办？

“因为社区卫生的编制不会一直调整，所以也没有办法根据现在老百姓的需求增加人手，现在的编制数和工作人员数相对还是不足的。”

顾雯烨考虑，未来护理中心可以作为资源整合的平台，将养老院的护理资源、长护险的护理资源以及学校机构中的这些护理资源全部整合在这个平台上，一并来解决社区居民的一些护理需求。

此外，进一步加强护理中心和二三级医疗机构构建医联体的模式，对于社区病患也有很大的帮助。“长宁区虽然没有传统意义上的三甲医院，但是同仁医院现已经过评审，成为三乙医院。它作为长宁的区域医疗中心，和区域内部的十家社区卫生服务中心形成了非常好的医疗转诊模式。”顾雯烨说：“我们的签约对象如果去同仁医院看病，不管是门诊还是住院，出院以后都会有一条相应的记录推送给社区卫生服务中心，我们就可以知道自己的签约病人在同仁医院经过了门诊和住院治疗，随后就可以由家庭医生进一步跟进，看看病人在后续治疗当中是否需要提供一些个性化、针对性的服务来缩短康复期过程。这也是护理中心未来在医联体的模式下，可能更好为老百姓服务的一个方面。”



护理中心达到92平方米，让患者体验“一门式服务”