



电话回访在口腔患者出院后的应用体会

沈华梅 吴雯 (浙江大学医学院附属口腔医院 310006)

关键词: 电话回访 口腔患者 体会

中图分类号: R473.78 文献标识码: A 文章编号: 1009-5187(2018)12-177-01

出院患者回访是为了切实落实以患者为中心, 延伸院内健康教育, 使患者能达到预防疾病、促进康复、减少复发的目的而实施的一项人性化护理措施^[1]。电话回访很好的运用了现代通讯技术, 经济、迅速、有效的解决患者出院后的健康教育的补充。近年来, 我院通过电话回访对出院患者进行健康教育的指导, 取得了较为满意的效果, 赢得了患者的满意和信任, 具体做法与体会如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次随机抽取 2016 年 1 月~2018 年 5 月期间我院出院的 235 例患者。其中男 137 例, 女 98 例。患者年龄 6~65 岁。其中颌骨囊肿 164 例, 先天性牙槽嵴裂 25 例, 腮腺肿瘤 30 例。所有患者均经手术治疗后未拆线的情况下出院。大学以上学历 36 例, 中学及高中 109 例, 小学及以下 90 例。

1.2 方法

建立出院患者回访登记本。病人的信息从住院病人病案中获取, 回访的项目相应我科病种的特点, 内容包括患者住院号、姓名、年龄、联系方式、疾病诊断、住院治疗情况、回访中存在的问题等。回访护士由具有良好的表达能力和沟通技巧, 熟悉患者的状况, 具有护师资格的护士担任。

1.3 回访内容

一般在患者出院后 1 周左右进行电话回访。详细了解患者出院后的恢复情况, 包括伤口愈合的情况、术区肿胀的情况、切口的缝线有无在规定时间内拆除、有无定期更换电放纱条、饮食指导、睡眠、心理状态等等, 回访完毕于回访记录本上详细记录回访的时间、存在的问题等信息, 若患者的病情特殊, 告知患者可随时与科室通过电话联系。

2 结果

对于医院开展的电话回访作为健康教育的补充环节, 出院患者均乐于接受, 并表示感谢, 同时弥补了患者出院后对疾病相关知识的需求, 提升了患者的满意度。

3 体会

3.1 电话回访中应注意的问题

(上接第 176 页)
连、萎缩或其他并发症的发生。此外, 膝关节的适量活动可防止深静脉血栓形成, 加快邻近软组织修复速度, 进而发挥促进骨折愈合、提高患者生活质量的作用^[5]。有研究表明, 在膝部骨折术后行适当锻炼, 不仅利于骨折愈合, 还能防止粘连现象的出现^[6]。针对功能性障碍, 现代临床专门制定了一种护理方式—康复护理, 在骨科康复治疗中, 该护理方式发挥着重要的作用。通过心理护理、功能训练及关节松动手法, 可在消除患者负性心理的同时加大其主动、被动训练的力度, 进而促进血液循环, 减轻或防止粘连现象发生, 最终达到治疗目的。本研究结果显示, 实施护理康复指导训练配合 CPM 锻炼的观察组临床疗效、膝关节功能 HSS 评分均高于同期仅实施 CPM 锻炼的对照组, 且组间数据差异明显 ($P < 0.05$), 提示联合训练疗法应用于膝部骨折术后患者时可取得良好效果。综上所述, 对膝部骨折术后患者实施护理康复指导并配

合理选择电话回访的时间, 一般选择患者非休息时间进行; 回访人员应态度亲切、声音甜美, 回访时, 主动向患者介绍自己的身份, 说明来电目的, 打消疑虑, 同时征询患者是否同意对其进行回访, 回访过程中因不能面对面交流, 应当注意说话的语气、称呼, 对于患者提出的疑问, 不能立即答复的问题请教上级医务人员后及时给与答复。

3.2 电话回访的意义

开展电话回访有利于护理人员不断的充实和提高自身的理论知识和技术水平, 尤其是护士独立思考、分析、解决问题及应变能力; 有利于构建和谐医患关系, 目前医患关系已成为全社会关注的焦点, 医疗争议呈上升态势^[2], 分析其中的原因有很多, 但很多时候是由于沟通不到位导致的, 电话回访搭建了医院与患者之间沟通的桥梁, 增进了彼此间的信任, 使患者感受到医院的人性化医疗服务。

3.3 电话回访有利于提高患者对疾病康复的认识

由于受专业知识的局限, 文化程度低、老年患者出院后对自己的疾病康复期需要做哪些保健, 没有一个很好的渠道获取, 电话回访简单、经济的满足了患者的需求, 对患者术后康复起到了积极的作用, 同时对患者按时复查治疗康复树立信心也有积极的意义^[3]。

3.4 电话回访对医院发展的重要性

俗话说“三分治疗七分护理”, 医院的发展离不开精湛的医疗技术, 同时也离不开优质的护理服务, 而电话回访作为优质护理的重要组成部分, 拉近了医院和患者的距离, 通过患者的口碑提升了医院的知名度和影响力, 有利于医院的发展。

参考文献

- [1] 关丽芝. 出院后电话回访在护理工作中的重要性 [J]. 现代中西医结合杂志, 2007, 16(11):1594.
- [2] 张文红, 徐秀花, 张秀云, 等. 健康教育提高高血压病人从医行为 [J]. 护理学杂志, 2003, 18(2):90.
- [3] 康能理, 汤培凤, 姚洁华. 对出院患者进行电话回访在优质护理服务中的作用 [J]. 中华现代临床护理学杂志, 2011, 6(10): 635-636.

合 CPM 锻炼可有效提高其膝关节活动度及功能, 改善膝关节僵硬症状。

参考文献

- [1] 刘华. 膝部骨折术后护理康复指导训练结合 CPM 锻炼的疗效分析 [J]. 当代医学, 2017, 23(8):164-165.
- [2] 王芳. 护理康复指导训练配合持续性被动运动锻炼在膝部骨折术后的应用 [J]. 检验医学与临床, 2015, 12(13):1866-1867.
- [3] 信庆. 持续性被动运动锻炼结合护理康复对膝部骨折术后膝关节功能的疗效研究 [J]. 中国处方药, 2014, 12(11):140-141.
- [4] 毕丹. CPM 锻炼结合护理康复对膝部骨折术后膝关节功能的影响分析 [J]. 中国医药指南, 2017, 15(9):271-272.
- [5] 黄衍玲. CPM 锻炼护理对膝部骨折术后膝关节功能恢复的影响 [J]. 中国继续医学教育, 2015, 7(7):126-127.
- [6] 赵丽娜. CPM 锻炼结合护理康复对膝部骨折术后膝关节功能的影响分析 [J]. 实用心脑血管病杂志, 2016, 24(B04):157-157.