

# 优质护理服务中电话回访对于提高出院患者满意度的作用分析

左芳芳

淮安市第三人民医院 江苏淮安 223200

**〔摘要〕**目的 分析优质护理服务中电话回访对于提高出院患者满意度的作用。方法 入选时间: 2019.10--2020.10 期间, 研究对象: 接受本院精神科治疗的 80 例出院患者, 按照护理方式分为观察组和对照组, 两组患者各 40 例, 对照组采用传统护理服务, 观察组采用优质护理服务, 比较两组出院患者护理满意度情况。结果 护理后, 观察组患者护理满意度 97.50% 较对照组 82.50% 高,  $P < 0.05$ , 数据差异有意义。结论 优质护理服务中电话回访在出院患者护理中的应用, 提高了患者对护理的满意度, 改善了护患关系, 为医院树立的良好形象。

**〔关键词〕** 优质护理服务; 电话回访; 患者满意度; 作用

**〔中图分类号〕** R473 **〔文献标识码〕** A **〔文章编号〕** 2095-7165 (2022) 10-109-02

随着医疗体制逐渐完善, 医院服务理念转变为以患者为中心的模式, 提高了医院护理的质量, 满足了患者多元化的需求<sup>[1]</sup>。由于各医院之间竞争力日益激烈, 要提升医院整体的水平, 则需要改善护理的服务模式, 加强医患之间的沟通, 降低不良事件的发生, 提高患者对护理的满意度。目前电话回访具有数据收集快、可控性强、执行成本低等优质, 因此成为了当前医院反馈患者评价意见的主要方式<sup>[2]</sup>。出院患者对医院服务评价相对比较客观和公正, 我院为持续改进护理服务的质量, 则对 80 例出院患者进行了电话回访, 对住院期间护理满意度进行了调查, 鉴于此, 本文主要分析优质护理服务中电话回访对于提高出院患者满意度的作用, 具体内容如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

入选时间: 2019.10--2020.10 期间, 研究对象: 接受本院精神科治疗的 80 例出院患者, 按照护理方式分为观察组和对照组, 两组患者各 40 例。观察组中女 21 例, 男 19 例, 年龄 7-82 岁, 均龄 (44.3±10.5) 岁; 对照组中女 22 例, 男 18 例, 年龄 6-83 岁, 均龄 (44.2±10.4) 岁。所有患者均自愿参与本次研究, 且签署了同意书, 排除长期电话回访未接通、停机、号码错误和拒绝回访的患者, 排除语言障碍患者。比较 2 组一般资料, 差异不明显无意义,  $P > 0.05$ 。

### 1.2 护理方法

对照组采用传统护理服务, 观察组采用优质护理服务, 具体包括: (1) 患者入院时为其建立电子健康档案, 详细记录患者联系方式、家庭住址、入院出院时间等, 并根据患者具体的情况制定回访制度和回访满意度调查表, 以便于日后

电话随访工作的顺利开展。(2) 回访目的。收集患者出院后病情恢复的信息, 以及收集对本院治疗和护理满意和不满意的情况, 整理反馈的信息, 有针对性的进行改进, 形成良性沟通反馈机制<sup>[3]</sup>。(3) 时间安排。电话回访安排在工作日, 如上午九点至十一点, 下午三点至五点, 每次大约 5 分钟左右, 对于首次回访失败的患者则需要多次回访, 直至成功。根据不同患者预后效果, 增加回访的次数, 所有患者首次回访时间需要在出院后的 1-2 周内完成, 并详细记录回访内容。

(4) 回访内容。主要包括患者出院后康复的情况、治疗效果、用药情况、饮食和生活习惯等; 评价内容包括: 对就诊总体感觉、就医环境设施、诊疗流程、费用、医护人员服务态度、技术水平、各科室护理情况等<sup>[4]</sup>。根据患者具体情况, 有针对性的进行指导, 叮嘱患者健康饮食、按时复查和遵医嘱用药等, 并解决居家治疗的困扰, 提高治疗依从性。(5) 回访反馈。每月将反馈的信心进行汇总、分析和归类, 并上报至各个科室负责人, 及时调整护理方法, 改进服务质量, 进行二次回访告知改进的方法并加以致谢。

### 1.3 观察指标

统计 2 组患者护理满意度情况, 其中包括: 非常满意  $\geq 90$  分; 满意 70-89 分; 一般 60-69 分; 不满意  $< 60$  分。满意度 = (非常满意 + 满意 + 一般) / 总例数  $\times 100\%$ 。

### 1.4 统计学方法

统计学软件 SPSS24.0, 护理满意度以百分比 (%) 表示, 检验用  $\chi^2$ ,  $P < 0.05$ , 表示有统计学意义。

## 2 结果

护理后, 观察组患者护理满意度 97.50% 较对照组 82.50% 高, 数据差异有意义,  $P < 0.05$  见表 1。

表 1 2 组患者护理满意度比较 (例, %) [n=40 例]

| 分组       | 非常满意        | 满意          | 一般         | 不满意        | 总满意度        |
|----------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|
| 观察组      | 21 (52.50%) | 10 (25.00%) | 8 (20.00%) | 1 (2.50%)  | 39 (97.50%) |
| 对照组      | 18 (45.00%) | 9 (22.50%)  | 6 (15.00%) | 7 (17.50%) | 33 (82.50%) |
| $\chi^2$ | -           | -           | -          | -          | 5.000       |
| P        | -           | -           | -          | -          | 0.025       |

## 3 讨论

电话回访打破了传统护理服务的范围限制, 通过电话回访与患者建立了更加方便快捷的沟通方式, 提升了护理的主动性, 创新了护患关系, 拓宽了服务的领域, 有利于医院整

体服务水平的提升<sup>[5]</sup>。随着社会的进步, 加强医院文化建设以及开拓医疗市场内在的需求成为了当前改善医院服务质量和提高患者对护理满意度的重要方式。患者在住院期间, 对医院的评价更加注重医疗工作者的服务态度、就医方便程度、

住院环境的好坏等,传统的护理方式不能从患者的角度出发,实现护理满意度的最大化,所以医护人员在开展护理时,要以患者为中心,切身为其考虑,给予人文关怀,提供更加多元化、人性化的服务。

近年来,由于优质护理服务在临床护理中的广泛应用,患者对护理评价逐渐提升,但大部分患者在出院后护理服务中断,对护理效果的发挥造成了一定的影响<sup>[6]</sup>。有研究表明,在优质护理服务中结合电话回访,能增加护理的延续性,有效收集家属或患者对医院的意见或建议,及时发现护理工作中存在的不足,做到调查与措施整改同步进行。因此,通过电话回访能够改善医患关系,电话沟通进一步架起了医患之间的桥梁,拉近了彼此之间的距离,让患者对医院的不满得到了倾诉,及时解决了出现的问题,避免了不良事件的发生。本次研究中,对出院患者实施优质护理服务中电话回访,入院时建立电子健康档案,以便出院后回访;根据不同疾病的类型,进行预后信息的咨询和收集,有针对性的进行指导护理,提高护理的效果,充分体现医护人员高度的责任感,进而提高患者对护理的满意度。结果显示,观察组患者护理满意度

97.50%较对照组82.50%高, $P < 0.05$ ,数据差异有意义。

综上所述,优质护理服务中电话回访在出院患者护理中的应用,提高了护理的满意度,有利于医院护理服务方法改进,构建良好的护患关系,值得推广。

[参考文献]

- [1] 赵静,张莹,李平.优质护理服务对提高眼科护理满意度的作用研究[J].中国农村卫生,2020,12(06):65-65.
- [2] 李少星.优质护理服务在急诊护理中的作用效果观察及效果评价[J].医学研究,2019,1(06):125-125.
- [3] 张青青.电话回访出院患者护理满意度调查对提升护理服务质量的影响效果分析[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2020,20(62):274-275.
- [4] 鹿伟光,何丽焱.患者对优质护理服务需求及满意度调查分析[J].全科口腔医学电子杂志,2019,6(34):87-88.
- [5] 田丹丹,蔡若莲,李雪梅,等.优质护理服务对提升患者满意度的影响[J].当代护士(专科版),2019,26(12):168-170.
- [6] 于岸萍.强化优质护理服务在外科护理中的实践效果评析[J].中国医药指南,2020,18(21):220-221.

(上接第 106 页)

患者围术期有关准备与术后恢复工作都需要有对应的健康教育引导,提升患者与家属对有关工作的认识程度,减少不良行为与思维对有关工作构成的影响。具体方式上,可以将书面纸质方式、手机电子文章方式与口头讲述方式结合。还可以结合现代新媒体的短视频方式结合,提升有关工作推进的有效性。内容要通俗易懂,避免专业术语导致的理解困难。需要在每项护理工作中,做好教育指导的穿插,提升宣教指导的针对性,同时患方理解更为容易。

总而言之,胃溃疡穿孔修补术围术期采用优质护理,可以有效减少患者并发症,降低疼痛度,减少患者镇痛药使用率,

提升患者护理满意度。

[参考文献]

- [1] 贾喜凤.胃溃疡穿孔护理中心理护理与健康教育的应用效果[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2020,20(94):344,346.
- [2] 徐杰.健康教育在胃溃疡穿孔护理中的应用体会[J].中国医药指南,2017,15(16):270-271.
- [3] 李秀萍,李俭萍.胃溃疡穿孔护理中心理护理与健康教育的应用分析[J].心理医生,2017,23(14):193-194.
- [4] 谢静.研究胃溃疡穿孔护理中应用心理护理与健康教育的临床效果[J].婚育与健康,2020(13):29-30.

(上接第 107 页)

合并慢性心力衰竭的风险日益增长。相比于单一疾病治疗,这种合并疾病治疗更加困难。对于这一病症,临床普遍采取药物治疗。相关研究<sup>[4]</sup>指出,除了准确治疗外,冠心病合并慢性心力衰竭还需接受精细化护理干预,促使患者早日康复。常规护理知识针对疾病自身,存在一定的局限性与针对性,护理效果并不理想,导致患者生活质量较差。强化护理干预,则是针对患者自身实际情况及病情,实施了一系列强化护理干预,耐心地讲解疾病知识、治疗注意事项,进一步强化患者疾病认知水平,提高其配合度。同时,治疗过程中积极排解患者不良情绪,确保其始终保持良好的心态。另外,基于患者心功能分级实施针对性康复锻炼活动,循序健康地增加运动量,强化人体抵抗力,使得患者身体逐渐恢复。本次研究结果也充分证实了强化护理干预的有效性,值得广泛推广。

[参考文献]

- [1] 朱玉娟.冠心病慢性心力衰竭患者进行强化护理干预对患者心理状态及整体生活质量的影响分析[J].中西医结合心血管病电子杂志,2021,9(04):127-129.
- [2] 顾颖.强化护理干预对冠心病合并慢性心力衰竭患者的效果观察及生活质量评分影响评价[J].中西医结合心血管病电子杂志,2019,7(24):104+130.
- [3] 李静.强化护理干预对冠心病合并慢性心力衰竭患者心理状态及生存质量的影响[J].河南医学研究,2018,27(18):3452-3453.
- [4] 杨秋芬,肖丽佳.强化护理干预对冠心病慢性心力衰竭患者生活方式及护理工作满意度的影响[J].首都食品与医药,2018,25(14):106.

(上接第 108 页)

理上的疼痛感<sup>[2]</sup>。同时,对患者实施人性化的心理护理,让患者在心理上感受到温暖与关爱的感觉,也会一定程度上转移疼痛感。另外,患者在护理人员的指导下定时对患肢进行按摩、锻炼等,加速了患者的血液循环,弥补了一般常规护理的不足,有效的提高了手术治疗的有效性和患者对护理的满意度。

综上所述,将护理干预应用于四肢创伤骨折术后疼痛护

理中可有效促进患者疼痛的缓解,提高患者对护理的整体满意度,可在临床中推广使用。

[参考文献]

- [1] 张亦艳,徐婧.综合护理干预在四肢创伤骨折术后疼痛护理中的应用分析[J].饮食保健,2021,006(052):168-169.
- [2] 刘爽.综合护理干预在四肢创伤骨折术后疼痛护理中的应用价值分析[J].中国社区医师,2022,035(002):158-159.