

微信回访对骨科出院患者康复指导作用的影响

饶玲 孙桂瑶

文山郑保骨伤科医院 云南文山 663099

摘要: 探讨微信回访对骨科出院患者康复指导作用的影响,认为骨科出院患者采取微信回访能增加护患双方的主动性,指导患者出院后的自我康复调养,掌握正确的康复期护理方法,有效提高依从性、康复效果和患者满意度。

关键词: 微信;回访;骨科;出院患者;康复指导

骨损伤后的修复过程需要一个较长的愈合过程,临床上由于病人的各种原因往往在疾病未痊愈或病情稍平稳后即出院回家休养,出院后的护理工作与功能恢复的效果密切相关,因此,出院后的健康教育和康复指导工作显得尤为重要。微信回访是目前医患交流主要互动平台之一,其具有时效性、方便性、快捷性等优点,在医疗服务中得到广泛应用^[1]。我院2020年1月对出院患者实施微信回访,现总结报告如下。

1 临床资料

对2020年6月—2021年12月6643例出院患者进行微信回访,病种有四肢骨折、髋部骨折、脊柱骨折等,年龄20岁—57岁,平均年龄为42岁。

2 方法

2.1 在患者住院期间均建立回访档案,内容包括患者姓名、年龄、联系方式、诊断、手术名称、出院日期、出院时的治疗效果、回访日期及回访情况等。责任护士添加患者微信,在患者出院1周内、2周、1个月、3个月进行微信回访,询问患者存在的问题以及出院用药指导、功能锻炼的时间、方法、术后注意事项及饮食指导、心理护理等。

2.2 对回访护士的要求:①责任护士要熟练掌握骨科专科知识,如各种术后功能锻炼的方法及生活起居、药物的注意事项。②责任护士需掌握患者病情变化情况,根据患者康复的情况进行阶段性的指导。③在回访过程中,护士要耐心细致的进行解答,同时要做到回答问题准确,合理。如遇到疑难、不能解答的问题,可明确告知患者,咨询上级医师后再给予答复。④回访过程中注意文明礼仪,回访中善用文明称谓,语言通俗易懂,回访结束要对患者表示感谢。⑤在回访的过程中,责任护士要树立法律意识,回答问题要有章可循,考虑全面,防范医疗纠纷的发生。

2.3 微信回访的具体方法

①责任护士确定回访时间,查阅回访档案,了解患者病情及出院时的治疗效果,避开休息和用餐时间,用文字、语音和视频等方式对患者进行微信回访。②具体回访对象为使用智能手机,能使用微信交流的四肢骨折、脊柱骨折、髋关节置换术后的患者。③根据不同病种的治疗情况针对性地询问和通过图片、视频了解患者恢复的情况。(如手术后的患者通过患者发送伤口图片或视频能直观的了解伤口愈合的情况;四肢骨折患者要强调患肢避免负重,下肢骨折的患者在家属的帮助下通过视频了解使用拐杖患肢负重离床活动的情况;脊柱骨折的患者重点了解肢体麻木缓解程度、日常生活自理情况、通过视频了解患者功能锻炼的方法及效果;髋关节置换术的患者可通过视频了解患者是否按髋关节置换术后康复锻炼指导进行锻炼,助行器的使用方法,避免髋关节脱位等注意事项;外固定保守治疗的患者有针对性的询问石膏或夹板的松紧、肢端循环情况、皮肤情况以及通过视频了解

患者功能锻炼的方法及效果、用药的情况等;)④根据不同病种的治疗情况,确定复查时间并嘱患者按时复查,必要时帮忙联系医生。⑤发送各种不同病种康复训练视频或利用微信公众号向患者定期推送骨伤科相关专业知识。

3 体会

3.1 微信回访比传统的电话回访更直观,同时兼有语音、文字、图片、视频等功能,护患双方可以利用语音及视频聊天等方式进行互动,对语言能力障碍或书写障碍的患者方便使用。同时护士可以从微信文字中发现患者的心理活动变化,从而及时进行干预,为患者提供连续性的健康教育^[2]。

3.2 微信回访提高了患者对康复知识的知晓度和依从性,微信平台的广泛应用为医患之间搭建了一个良好的沟通平台,因其不受时间、地点限制^[3],方便患者能够随时随地接收和交流信息,及时向责任护士咨询疾病的相关问题,避免了一些康复知识的误区,适时的指导和提醒使患者的康复锻炼得到了连续性的保障;患者可在闲暇时间反复阅读和学习康复训练视频和微信公众号的知识,使患者对康复知识有进一步的了解和掌握,让他们在家里康复过程中顾虑减少,对护士感到信任,对疾病的康复感到有信心,进一步增进患者对医院的信赖。

3.3 促进了责任护士对专业知识和沟通能力的学习提高。出院护理服务是医院规范服务中的重要环节,这就要求责任护士给予患者及家属更全面、专业的出院帮助和指导,针对不同阶段、不同疾病的患者,给予准确的健康教育和康复指导。为做好微信回访工作,科室定期组织专科知识和沟通技巧的学习,不仅提高了医护人员的分析、解决问题的能力,同时也提高了医护人员责任心和服务质量。

3.4 微信回访提高了患者满意度。通过微信回访的方式对骨科出院患者进行康复指导,可以有效增进护患之间的关系,引导患者认识到康复的重要性,使患者在恢复期中得到持续的保健服务、健康教育、康复指导等,从而促进患者的康复。研究表明,护士通过微信主动与患者沟通交流,尊重患者主观感受,耐心讲解专业知识,患者满意度高^[4]。

参考文献

- [1]孔红武,周玲,洪丽琴,等.基于微信平台实施延续护理对乳腺癌术后患者生活质量及心理素质影响的研究[J].护理与康复,2018,17(6):84-86.
- [2]江莉.口腔患者就诊心理及心理卫生防治措施的研究进展[J].全科口腔医学电子杂志,2019,6(17):33-34.
- [3]崔丹.微信群发平台辅助健康教育的效果观察[J].中国临床护理,2014,6(4):338-339.
- [4]任晓静,尤艳,邵慧,等.对造影剂外渗患者应用微信随访满意度的效果评价[J].中国病案,2020,21(8):96-98.