

基于移动医疗的患者随访服务的应用价值

郝瑞淑

(联勤保障部队第九八零医院 河北 石家庄 050000)

【摘要】目的：分析基于移动医疗的患者随访服务的应用价值。方法：选取120例出院随访期患者，根据随访方式进行分组，对照组出院后常规随访，嘱咐到医院定期复诊，观察组借助移动医疗为患者提供随访服务，比较两组患者治疗依从性和满意度。结果：观察组遵医嘱用药、合理运动、科学饮食、及时复诊等依从率及护理满意度均明显高于对照组($P < 0.05$)。护理后，观察组焦虑及抑郁情绪评分明显低于对照组($P < 0.05$)。结论：为医院患者实施基于移动医疗的随访服务，能够满足患者的医疗护理需求，提升其治疗依从性，有助于构建和谐和谐的护患关系，值得推广。

【关键词】移动医疗；医院患者；服务；随访

Application value of patient follow-up services

Ruishu Hao

(Joint Logistic Support Force 980th Hospital, Shijiazhuang, Hebei, 050000)

[Abstract] Objective: To analyze the application value of patient follow-up service based on mobile health care. Methods: 120 patients with discharge follow-up period were selected and grouped according to the follow-up method. The control group followed up after discharge, and asked to return to the hospital regularly. The observation group provided follow-up services for patients with the help of mobile medical care, and compared the treatment compliance and satisfaction of patients between the two groups. Results: The compliance rate and nursing satisfaction of the observation group compared with medical medication, reasonable exercise, scientific diet, and timely return visit were significantly higher than that of the control group ($P < 0.05$). After nursing, the anxiety and depression mood scores of the observation group were significantly lower than those of the control group ($P < 0.05$). Conclusion: The implementation of mobile medical-based follow-up services for hospital patients can meet the medical care needs of patients, improve their treatment compliance, and help to build a harmonious nurse-patient relationship, which is worth promoting.

[Key words] Mobile medical care; Hospital patients; Service; Follow-up

现如今，出院后患者的随访工作已经越发引人关注，许多临床研究人员在不断探索更先进的随访管理方式，以期为患者提供更优良的随访跟踪服务^[1, 2]。现如今，很多医院在出院后随访服务中，采取的是常规随访、定期复诊的方式，这种随访方法，存在缺少信息化支持、长期随访持续性低、难以落实健康教育等不足，无法满足患者出院之后的咨询服务、沟通服务需求。我院目前采取的随访方式，是通过电话回访，了解患者出院后、居家期间的恢复情况，询问患者对医院及医师的评价及住院感受，并及时向临床医师反馈，从而优化临床管理工作。目前由于移动技术的快速发展，使得为出院患者的回访工作提供了新的思路。信息技术的发展，为医院随访服务提供了更多可能性，尤其是微信、抖音等新媒体平台在大众中的普及，各种APP研发成本的降低和应用难度的下降，为互联互通带来了更多工具。在这一背景下，移动医疗具备了现实条件。基于移动医疗技术实施患者随访服务，更加有针对性，能动态把握患者基本情况，及时满足患者护理需求，对患者的居家康复有更

大帮助^[3]。本文选取120例出院后患者，随机分组后，对观察组尝试性应用基于移动医疗的随访服务，取得明显效果，现报道如下。

1 资料与方法

1.1 临床资料

选取2020年3月至2022年3月我院出院后的120例患者，根据随访方式进行分组，对照组60例，其中男38例，女22例，年龄18~56岁，平均 (38.56 ± 6.22) 岁；在医院住院的时间是3~18d，平均 (8.42 ± 1.32) d；疾病类型为：脑出血15例，脑梗塞18例，骨折20例，阑尾炎7例。观察组60例，其中男39例，女21例，年龄18~58岁，平均 (38.66 ± 6.92) 岁；在医院住院的时间是3~17d，平均 (8.38 ± 1.27) d；疾病类型为：脑出血20例，脑梗塞16例，骨折18例，阑尾炎6例。两组患者基本资料无显著差异($P > 0.05$)，可对比。所有患者临床资料完整，可随访，且同意自身资料用于临床研究。

1.2 方法

对照组实施常规干预：患者出院之后，实施常规出院随访，对患者进行指导，为其发放健康知识宣传手册，提醒患者阅读。提醒定时复诊，每次复诊时了解患者近期康复情况及治疗情况，并约定下次随访的时间。

观察组基于移动医疗技术来实施随访，首先在患者出院时，做好档案建立，让患者留下详细的联系方式。待患者出院之后，通过移动医疗随访系统来展开定时随访，覆盖随访全过程中，随访期间，注意运用沟通技巧，语气和善而专业，并以同理心倾听患者倾诉内心担心与恐惧，不可随意打断患者，在沟通中多用肯定的态度和患者沟通，尽量避免直接否定患者，若确实需要提醒，注意从疾病康复的角度出发，让患者理解并践行。

医院随访系统，可结合患者基本信息、病例资料，为其制定针对性随访计划，包括疾病维护周期、随访频率，每次随访的时间和内容，随访中的注意事项，同时生成随访任务单，以便在特定时间提醒随访人员对应的随访任务。同时，医疗随访系统能够将患者就医期间，历次门诊记录、体检结果、住院情况、恢复情况等健康数据整合起来，按照时间形式加以呈现，让医患服务变得更加简单。随访形式包括电话和微信两种，若患者无微信，可通过短信形式随访，护理人员结合自身工作时间和患者意愿，选取适当放松随访形式。

医院随访系统有对应功能板块，如随访任务、患者管理、疾病知识库、进度跟踪、关怀管理等板块，护理人员需结合自己的工作计划，考虑患者实际情况，调用其中不同的板块。结合患者信息，关联疾病和科室，根据不同科室，添加随访的主题。各板块的功能是，患者管理板块，主要用来对患者信息进行搜集，同时获取患者的病例资料。随访任务板块，主要是…对患者的随访情况进行记录，包括患者治疗情况，护理情况，并发症情况及预后情况等。关怀管理板块。主要通过外线帮助、发布文章或推送通知，为患者听提供人文关怀，健康宣教和心理疏导。进度跟踪板块，可对患者随访进程进行记录，为患者安排随访时间，并展开随访工作的预约。疾病知识库：为患者提供自我居家护理、疾病后续治疗、护理重点及注意事项等。医院随访系统和微信公众号进行对接，让患者能够通过微信访问，便于医师通过图文、视频等多中国形式，为患者推送针对疾病的健康宣教内容。同时，允许患者根据病情及医嘱，设置用药提醒及复诊提醒。

在随访系统中，开放一个专门的板块，即健康宣教知识库，并将常见疾病的健康知识手册输送到知识库中，如《实用儿科护理知识》、《内科护理手册》、

《外科护理手册》、《心脑血管疾病康复手册》等。

1.3 观察指标

(1) 对两组患者的治疗依从性进行评估，包括遵医嘱用药、合理运动、科学饮食、及时复诊等内容。

(2) 评估患者对医院服务的满意度，以自制护理满意度展开调查，包括随访人员的服务态度、医院就医环境、自身康复情况、随访安排是否合理等，各项分值0~25分，总分0~100分，得分80分及以上为非常满意，得分60分及以上为满意，不足60分为不满意，统计满意度。(3) 用Zung氏焦虑情绪评估表(SAS)和抑郁情绪评估表(SDS)，对患者心理状态进行评估，分值为50分及以上、53分及以上，表示患者存在焦虑、抑郁情绪，得分越高，不良情绪越严重。

1.4 统计学分析

用SPSS20.0分析数据，计量资料($\bar{x} \pm s$)、计数资料行t检验、 χ^2 检验。 $P < 0.05$ 为差异显著。

2 结果

2.1 患者治疗依从性

观察组遵医嘱用药、合理运动、科学饮食、及时复诊等依从率均明显高于对照组($P < 0.05$)。见表1。

2.2 患者护理满意度

观察患者护理满意度明显高于对照组($P < 0.05$)。见表2。

2.3 两组患者心理状态评价

护理前，两组SAS、SDS评分组间差异不显著($P > 0.05$)；护理后，观察组两项评分明显低于对照组($P < 0.05$)。见表3。

3 讨论

在患者的治疗与康复过程中，对于出院患者而言，对其加强跟踪和随访是促进患者康复的重要措施，医生借助随访工作，能够对患者出院之后的恢复情况以及持续治疗情况又全面了解，这在评估医师诊断准确性及治疗有效性方面具有重要价值^[4,5]。另一方面对患者实施跟踪和随访，有助于患者在出院之后采取正确的行为方式，对患者的康复十分重要^[6]。

现阶段国内医院在对患者进行跟踪，随访过程中，主要是由医护人员通过电话询问或者发放问卷的方式进行实施，对每一位患者均需实施单独的记录，在这个过程中即出现随访不到位或随访记录不准的情况。为满足不断增长的医院患者，跟踪随访需求，在信息技术不断进步的大环境中，不管是对于患者而言，还是对于医护人员而言，研究更为有效、便捷的随访方式十分重要^[7]。

移动医疗技术近年来在医院领域不断得到重视，对

表 1: 两组患者治疗依从性 [n (%)]

组别	例数	遵医嘱用药	合理运动	科学饮食	及时复诊
对照组	60	50 (83.33)	48 (80.00)	46 (76.67)	48 (80.00)
观察组	60	58 (96.67)	56 (93.33)	55 (91.67)	56 (93.33)
X^2		5.926	4.615	5.065	4.615
P		0.0149	0.032	0.024	0.032

表 2: 两组患者护理满意度 [n (%)]

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
对照组	60	28 (46.67)	20 (33.33)	12 (20.00)	48 (80.00)
观察组	60	32 (53.33)	24 (40.00)	4 (6.67)	56 (93.33)
X^2					4.615
P					0.032

表 3: 两组患者心理状态评分 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	SAS		SDS	
	护理前	护理后	护理前	护理后
对照组	52.34 $\pm$ 6.35	49.56 $\pm$ 4.51	53.64 $\pm$ 5.68	50.45 $\pm$ 6.03
观察组	52.28 $\pm$ 5.17	45.28 $\pm$ 3.94	54.12 $\pm$ 6.32	46.72 $\pm$ 5.92
t	0.057	5.536	0.438	3.419
P	0.955	0.000	0.663	0.001

于患者的诊治工作发挥了重要价值,尤其是在患者的跟踪随访中,能够发挥巨大的应用价值。我院在医院患者跟踪随访过程中采取移动医疗技术基础上的医院随访系统,并且在患者的术后随访中加以应用。医院随访系统是在移动医疗系统这一基础之上,对技术不断创新,对应用模板加以调整,结合医院和患者本身的需求来构建专业的随访系统,这是对医院随访工作的一种深化和改革的,同时也能够为不同患者的信息收集提供重要支持。

对本研究的结果进行分析,可以发现,本院实行的回访只是基础的了解病人的基本情况,对于医院的再次病患有一定的作用,但是对于病人的后续跟踪治疗用处有限,基于移动医疗为出院患者实施随访跟踪服务,能够满足患者的居家康复护理需求,对患者而言能够发挥重要的帮助,因此,建议可以在医院中加以推广,为更多患者带来便利和帮助。

综上所述,为医院患者实施基于移动医疗的随访服务,能够满足患者的医疗护理需求,提升其治疗依从性,有助于构建和谐护患关系,值得推广。

参考文献:

[1] 张彩虹,成亚慧,冯程程,施春香.移动医疗

APP在类风湿关节炎患者健康管理中的应用[J].护理管理杂志,2022,22(12):898-903.

[2] 徐茸花,陈红.基于移动医疗的健康信念教育在糖尿病肾病患者护理中的应用效果[J].临床医学研究与实践,2022,7(31):167-169.

[3] 牛萌,张曦.移动医疗智能化平台管理在癌痛患者中的应用进展[J].护理实践与研究,2022,19(17):2553-2558.

[4] 张梦楠,孙俐,李晶,李书,杨洪喜,侯亚冰,张愿,王耀刚.“互联网+连续管理”模式下随访频度、依从性和忠诚度对2型糖尿病患者代谢指标的影响[J].中国慢性病预防与控制,2022,30(08):631-635.

[5] 杨颖.移动医疗APP在重庆某地社区慢病防控中的应用效果研究[D].重庆医科大学,2022.

[6] 唐玲.基于移动医疗的慢阻肺社区健康教育方案的构建和初步验证[D].北京协和医学院,2022.

[7] 高忠兰,陈务贤,梁晓梅.基于移动医疗理念下中青年高血压患者随访方式的构建及效果评价[J].蛇志,2022,34(01):85-89.