

# 微信健康宣教对黔西南州不孕不育患者满意度提高的运用

黄诗雯 罗 春

(贵州省兴义市人民医院 贵州 兴义 562400)

**【摘 要】** 不孕不育患者承受着经济与心理的双重压力,因盲目就诊、自我情绪失控引发家庭、医患之间的矛盾,兴义市人民医院生殖医学中心于2018年12月为门诊患者建立微信群,通过采用微信护理健康宣教的方法,在线解释解答患者问题,减少患者重复往返医院次数,多途径优化诊疗,改善患者焦虑情绪,加强公民健康素养,有助于提升复诊率和患者满意度。

**【关键词】** 黔西南州; 微信健康宣教; 不孕不育; 患者满意度

世界范围内不孕不育发病率正逐年升高,在发达国家达5%~8%,而发展中国家可高达30%,数据显示我国不孕症患病率约为18%,且发病率呈上升趋势<sup>[1]</sup>。截止目前,黔西南州常住人口为300余万人,已婚育龄夫妇有60万左右<sup>[2]</sup>。伴随国家二胎政策的开放,不孕不育人群数量逐渐上升。因为逐渐增多的患者和繁重的工作,致使医护人员不能空出时间与患者进行更多的交流。多数患者缺乏生殖健康知识以及无法正确理解专业的医学术语,导致医患、护患之间沟通障碍,常出现延误治疗、影响治疗效果的等情况,诱发医疗纠纷<sup>[3]</sup>。目前随着新媒体逐渐发展,我院针对不孕不育患者需要,通过微信健康教育优化诊疗过程,现汇报如下。

## 1 院方资料

黔西南州兴义市人民医院属于国家三级甲等医院,于2016年10月12日夫精人工授精技术(AIH)通过试运行评审在本院实施,成为黔西南州地区唯一一个开展该技术的医院,2020年09月通过体外受精-胚胎移植试运行评审。自2016年12月01日开设门诊至2020年12月31日,门诊人次共计76263人次,AIH周期数:699周期,共425例,临床妊娠率12.09%,达到国家要求标准以上,IVF周期数:45周期,共45例,移植随访结束4例,已成功妊娠2例。中心开展生殖内分泌和不孕症的综合诊治。专业涵盖妇产科学、胚胎学、遗传学、男科学等,是医院重点发展学科之一。现开展体外受精-胚胎移植(IVF)、夫精人工授精(AIH)辅助生殖技术,还在多囊卵巢综合征、子宫内膜异位症、复发性流产及部分遗传性疾病等多种疑难杂症的诊治方面居黔西南州领先水平。

## 2 微信健康宣教模式的建立

### 2.1 建立移动微信群

生殖医学中心自2018年12月建立微信健康宣教群,定期群内健康宣教。一方面,24小时响应,由在线的生殖专科医生解答疑惑。通过微信群,个案解答可供群内全体患者在线学习;通过分析案例启发教育,群内人员可通过讨论,学习掌握生殖医学知识。医护人员以短文、视频、漫画等多种形式推送健康资讯,不受空间和时间局限,普及全民医学知识、提升健康素养。另一方面不孕不育患者在治疗期间需检测多个项目,大部分患者需要重复往返医院,每次经历挂号、排队、缴费均对患者的耐力提出考验,特别是路途遥远的外地患者,更加艰苦。通过微信可推送在线报告、指导用药、随访。不必患者亲自奔波医院,从而降低往返费用,提高患者的满意度,由于解释清楚,患者了解到和医师配合的重要程度,及时复诊,提高了复诊率,方便交流指导。

### 2.2 风险预测与处理措施

部分患者因接受长时间的检查、治疗,破费财力、身心俱疲,内心情绪复杂,增加医患之间的沟通难度。部分护士宣教不及时,患者手机没有信号或者无电,没有及时接收到健康宣教知识,增加诊疗不确定性。对此向患者作好解释工作,及时听取健康宣教内容,不懂的地方及时问,护士健康宣教采取定期方式,尽量在30分钟回答问题。并对患者解释清楚,手机使用流量接收信息,需要保证有信号及充足的电量接收信息。

## 3 实施效果

### 3.1 患者治疗满意度情况

采用微信健康宣教后,患者治疗满意度明显提升,有效率

超过治疗前,见表1。

表1 患者治疗满意度情况

| 组别           | 治疗有信心例数(n) | 有效率(%) |
|--------------|------------|--------|
| 微信宣教前(n=556) | 436        | 78.42  |
| 微信宣教后(n=556) | 517        | 93.05  |

### 3.2 社会效益预期成果

(1)通过微信健康宣教方式,减少患者不必要来院次数,从而降低往返费用,提高患者的满意度,由于解释清楚,患者了解到和医师配合的重要程度,及时复诊,提高了复诊率。(2)提高患者的生活质量,减少人力、物力。(3)提高患者的满意度、信誉度。(4)改变了患者的生活方式,有利于备孕。(5)具有临床价值意义,值得大力推广。

### 3.3 满意度结果

定期微信群内健康宣教,收集资料,将存在的问题及难点进行分析、整改、总结,针对存在的问题进行改进。目前进展较为顺利,群内成员自年初的227人已经增长至556人,分为了3个群。2019年6月采用护317程序维护了生殖医学中心满意度调查问卷,患者的问卷调查显示平均满意度为93.05%。

### 3.4 经济效益

自2016年12月01日开设门诊至2020年12月31日,门诊人次共计76263人次,AIH周期数:699周期,共425例,临床妊娠率12.09%,达到国家要求标准以上,IVF周期数:45周期,共45例,移植随访结束4例,已成功妊娠2例。建微信群初期群内患者快速增长至100+人,2020年12月健康宣教群已建立3个群,群内患者达556人。

各科患者对医疗护理质量的要求越来越高,在临床护理治疗中通过采用微信护理健康宣教的方法,及时解答患者的问题;患者了解到和医师配合的重要程度,及时复诊,提高了复诊率,此方法为创新有效的。

## 4 微信健康宣教的意义与计划

采用微信健康宣教的方法,及时解答患者在就诊过程中的问题;降低患者的焦虑情绪,提高患者的配合程度,避免由于需要修改看诊方案而无法联系的情况发生<sup>[4]</sup>,减少患者不必要来院次数,从而降低往返费用,提高患者的满意度,由于解释清楚,患者了解到和医师配合的重要程度,及时复诊,提高了复诊率。

继续进行群内健康宣教工作;将加强满意度调查问卷的填写,争取每月调查问卷的填写数量达就诊人数30%;并根据疫情管理要求下工作<sup>[5]</sup>,大力宣传生殖医学中心,提升患者就诊率及满意度。

## 参考文献:

- [1] 张焱,沈艳,何媛,et al. 基于微信公众平台的女性生殖健康教育初探[J]. 现代医院,2018,18(10):94-97.
- [2] 雷薇. 微信公众平台对辅助生殖技术助孕患者健康教育指导的应用研究[J]. 心血管外科杂志:电子版,2018,7(02):57-58.
- [3] 万蓉,陈晶晶. 微信平台在辅助生殖中心临床工作中的应用[J]. 当代医学,2016,22(32):17-18.
- [4] 汪惠琴,肖宗辉,阮红民. 健康教育对不孕不育患者治疗信心和护理满意度的影响研究[J]. 智慧健康,2019(20).
- [5] 刘伟信,曾琴,何丽冰. 建国70年人类辅助生殖技术快速发展及展望[J]. 中国计划生育和妇产科,2019(7).