

# 跟踪服务体系的建立及其在公立医院整形美容外科护理服务中的应用效果评价

卢俊曾红

华中科技大学同济医学院附属同济医院 湖北武汉 430000

**【摘要】**目的：探究跟踪服务体系的建立及其在公立医院整形美容外科护理服务中的应用效果。方法：选取在2021年2月-2023年2月本院整形美容外科收治的100例患者，根据随机分组原则将所有患者分为两组，即观察组和对照组，两组分别有50例患者，其中为观察组提供跟踪服务体系，而给予对照组常规护理服务。对比两组患者在治疗依从性和不良情绪改善方面的差异。结果：相比对照组，观察组治疗依从性高（ $P < 0.05$ ）；干预前，两组不良情绪评分差异不明显（ $P > 0.05$ ），干预后，观察组不良情绪评分低于对照组（ $P < 0.05$ ）。结论：跟踪服务体系的建立及其在公立医院整形美容外科护理服务中应用可以获得更为理想的护理效果，不仅能够提高患者的治疗依从性，还可以有效缓解其不良情绪。

**【关键词】**跟踪服务体系；整形美容外科；护理服务

随着社会经济的发展和人们生活水平的提高，整形美容外科手术在公众中越来越受到关注和需求。为了更好地满足患者的需求，公立医院整形美容外科护理服务需要建立起有效的跟踪服务体系，以确保患者在手术后能够得到全面的护理和关怀，同时实现疗效的长期追踪和评估<sup>[1]</sup>。本文旨在探讨跟踪服务体系在公立医院整形美容外科护理服务中的建立和应用效果。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取在2021年2月-2023年2月本院整形美容外科收治的100例患者，随机分为观察组男26例、女24例，平均年龄（ $32.35 \pm 5.15$ ）岁；对照组男27例、女23例，平均年龄（ $33.24 \pm 5.32$ ）岁。一般资料无差异， $P > 0.05$ 。纳入接受公立医院整形美容外科手术的患者。排除标准：（1）患有严重心理疾病或认知功能障碍的患者；（2）有严重基础疾病或手术禁忌证的患者。

### 1.2 方法

为观察组提供跟踪服务体系：（1）明确跟踪目标与内容。首先，需要明确跟踪服务的目标和内容。这包括患者围手术期的身体状况、心理状况、治疗效果、满意度等多个方面。通过设定明确的目标和内容，可以为后续的跟踪工作提供指导。（2）制定个性化的跟踪计划。针对每位患者的具体情况，制定个性化的跟踪计划。这包括跟踪的频率、方式、内容等。例如，对于手术后的患者，可以设定每天或每周进行一次电话随访或线上咨询，了解患者的恢复情况、有无并发症等。对于需要长期治疗的患者，可以设定定期的复诊计划，以便及时调整治疗方案和护理计划。（3）建立多层次的跟踪渠道。为了更加全面地了解患者的情况，

需要建立多层次的跟踪渠道。这包括电话随访、线上咨询、社交媒体互动、定期复诊等多种方式。通过这些渠道，可以及时获取患者的反馈和需求，为患者提供更加精准的护理服务。（4）建立跟踪档案。为了更好地管理患者的跟踪信息，需要建立跟踪档案。这些档案可以包括患者的基本信息、手术情况、治疗进展、随访记录等。通过定期更新和整理档案，可以及时发现患者的问题和需求，为患者提供更加及时和有效的护理服务。（5）定期评估与调整跟踪计划。在实施跟踪计划的过程中，需要定期评估计划的执行情况和效果。通过收集患者的反馈和意见，了解计划的优点和不足，及时进行调整和改进。这样可以确保跟踪服务体系始终与患者的需求保持同步，为患者提供更加优质的护理服务。（6）患者教育和指导：在患者进行整形美容手术之前，提供详细的术前教育，包括手术过程、术后恢复期、可能出现的并发症等信息，帮助患者做好心理准备。在手术结束后，为患者提供详细的术后护理指导，包括伤口护理、药物使用、饮食注意事项等，确保患者能够正确地进行术后护理。在术后的恢复期间，定期对患者进行电话随访或面访，了解患者的恢复情况，提供必要的支持和指导，及时发现和解决问题。为患者提供24小时的咨询热线或在线平台，用于解答患者在术后出现的问题和疑虑，提供及时的指导和建议。针对某些整形美容手术需要康复训练的患者，提供专业的康复训练计划和指导，帮助患者恢复功能和形态。（7）专业团队支持：首先，需要组建一支具备丰富整形美容外科知识和护理经验的专业团队。这支团队应由整形外科医生、护士、心理咨询师等专业人员组成。他们各自在自己的领域内具有深厚的专业知识和实践经验，能够为患者提供全面、专业的护理服务。为了确保团队成员具备足够的专业知识和技能，需要定期为他们提供专业培训。这些培训可以包括整形美

容外科的最新技术、护理技巧、沟通技巧、患者心理护理等方面的内容。在实施跟踪服务体系的过程中,专业团队应为护理人员提供实时的专业指导。这包括在患者护理过程中遇到的各种问题、如何更好地与患者沟通、如何调整护理计划等。通过专业团队的指导,护理人员可以更加准确地把握患者的需求和问题,为患者提供更加精准、有效的护理服务。而为对照组提供基础指导等常规护理措施。

### 1.3 观察指标

治疗依从性、SAS、SDS 评分<sup>[2]</sup>评定不良情绪。

### 1.4 统计学分析

SPSS23.0 处理数据, ( $\bar{x} \pm s$ ) 与 (%) 表示计量与计数资料, 分别行 t 与  $\chi^2$  检验,  $P < 0.05$ , 差异有统计学意义。

## 2 结果

2.1 治疗依从性: 观察组高于对照组 ( $P < 0.05$ ), 见表 1。

表 1 治疗依从性【n (%)】

| 组别       | n  | 完全依从 | 部分依从 | 不依从 | 总依从性    |
|----------|----|------|------|-----|---------|
| 观察组      | 50 | 28   | 19   | 3   | 47 (94) |
| 对照组      | 50 | 17   | 22   | 11  | 39 (78) |
| $\chi^2$ |    |      |      |     | 6.218   |
| P        |    |      |      |     | <0.05   |

2.2 SAS、SDS 评分: 观察组降低明显 ( $P < 0.05$ ), 见表 2。

表 2 SAS、SDS 评分 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

| 分组  | n  | SAS          |              | SDS          |              |
|-----|----|--------------|--------------|--------------|--------------|
|     |    | 干预前          | 干预后          | 干预前          | 干预后          |
| 观察组 | 50 | 58.26 ± 5.26 | 42.48 ± 3.29 | 60.54 ± 4.09 | 46.28 ± 3.19 |
| 对照组 | 50 | 58.15 ± 5.18 | 50.36 ± 4.18 | 60.48 ± 4.17 | 51.29 ± 3.87 |
| t   |    | 0.685        | 8.695        | 0.698        | 6.298        |
| P   |    | >0.05        | <0.05        | >0.05        | <0.05        |

## 3 讨论

随着社会的进步和人们审美观念的改变, 整形美容外科在公立医院中的服务需求日益增长。这一变化不仅要求公立医院提供更加专业的技术, 同时也对护理服务提出了更高的要求。整形美容外科患者往往对手术效果抱有高度期望, 因此, 如何提供优质的护理服务, 确保患者在围手术期的身心安全, 成为公立医院整形美容外科面临的重要课题<sup>[3]</sup>。

跟踪服务体系作为一种新型的护理模式, 强调在患者治疗的整个过程中, 提供连续、全面、个性化的护理服务。这种服务体系不仅能够及

时了解患者的需求和反馈, 还能够帮助护理人员更加准确地评估患者的病情和护理效果, 从而调整护理计划, 提高护理服务质量<sup>[4-5]</sup>。本文通过探究跟踪服务体系的建立及其在公立医院整形美容外科护理服务中的应用效果, 结果显示, 观察组治疗依从性高, 不良情绪改善更明显 ( $P < 0.05$ )。原因为: 通过跟踪服务体系, 护理人员可以及时了解患者术后的恢复情况, 发现并及时干预可能出现的并发症, 保证患者的安全和健康。通过持续的跟踪服务, 可以对患者的整形美容外科手术效果进行评价, 包括手术效果、术后并发症发生率、患者满意度等, 为医院评估护理质量提供客观数据支持。同时, 建立跟踪服务体系可以加强护理人员与患者之间的沟通和联系, 提高患者对医院护理服务的满意度, 增强患者的依从性。此外, 通过跟踪服务系统, 可以及时发现患者在术后康复过程中遇到的问题和困扰, 护理人员可以针对性地提供帮助和指导, 改善其不良情绪, 提升护理效果<sup>[6-7]</sup>。

综上所述, 跟踪服务体系的建立及其在公立医院整形美容外科护理服务中应用可以获得更高的治疗依从性, 减轻患者的不良情绪。

### 参考文献:

- [1] 杨琼, 刘志荣, 贾菲, 等. 跟踪服务体系的建立及其在公立医院整形美容外科护理服务中的应用效果评价[J]. 中国实用护理杂志, 2014, 30(26): 74-75.
- [2] 汪霞霞, 徐彩云. 跟踪护理服务对居家慢性肝炎患者认知行为的影响[J]. 天津护理, 2017, 25(5): 402-404.
- [3] 张莉. 持续性跟踪管理服务对妊娠期糖尿病孕妇自我效能感和分娩结局改善的影响[J]. 当代护士(下旬刊), 2019, 26(9): 80-83.
- [4] 陈腾飞. 确定-定义-产生-应用-计算-跟踪模式护理在射血分数保留的慢性心力衰竭患者中的应用效果[J]. 中国民康医学, 2023, 35(21): 158-161.
- [5] 祝盼盼, 朱永乐, 王广云. 基于知信行理论下跟踪延伸护理对腰椎间盘突出术后康复及并发症发生率的影响[J]. 临床研究, 2023, 31(6): 177-179.
- [6] 丰焕云, 英艳丽, 朱明明, 等. 全程跟踪护理并持续质量改进对维持血液透析患者血管通路管理的护理价值[J]. 国际护理学杂志, 2023, 42(18): 3387-3391.
- [7] 黄瑞雪, 燕秀娟, 赵书娟. 院内外全程跟踪护理在改善 MHD 患者血管通路中应用效果及对患者透析充分性的影响[J]. 国际护理学杂志, 2023, 42(23): 4381-4384.