

影响出院病人电话微信随访质量的因素分析

白奥丽 陈光娟 郑玉华 陆仕忠

(文山郑保骨伤科医院 云南文山 663099)

摘要:目的:探讨出院病人电话微信随访效果的影响因素。方法:2020年2月至2020年12月我科对1326名出院患者进行了电话微信随访、患者满意度调查,2021年根据随访中的影响因素:医护人员对随访的重视程度、患者电话接听率、随访时机、随访的指导性、沟通技巧等,改进了随访方案,2021年1月至12月对2089人次的出院病人电话微信随访、患者满意度调查。对比2020年与2021年随访成功率、病人对医院的满意度。结果:2021年随访成功率、病人满意度较2021年明显提高。结论:医护人员对随访的重视程度、患者电话接听率、随访时机、随访的指导性、沟通技巧等是影响出院病人电话微信随访效果的重要因素。

关键词:出院病人;微信随访;影响因素;改进对策

出院病人电话微信随访是利用信息化工具,在医院与病人及家属之间建立互动,获取出院病人住院期间的真实感受,听取病人意见的一种随访方式,它的应用不仅可以促进和维护病人的健康,提高医院服务质量,而且可以节省大量人力、物力和财力^[1-3]。我科室2020年2月开展微信随访工作,由科室责任护士完成对病区出院病人的微信随访,至2021年12月已随访3415人次,随访工作在不断的完善。成功的微信随访是医患的连心桥,缩短了医患之间的距离,提高了相互的信任。但随访护士在工作中不注意技巧、细节,与临床配合不好,将会适得其反,引起纠纷。针对影响随访质量的因素,我科采取相应对策,提高随访质量、提升随访效率。

1.影响出院病人微信随访质量的因素分析

1.1 病房医生、护士的因素

1.1.1 病房医护人员不重视出院病人微信随访工作,收集病人资料缺乏正确性,电脑录用时未认真核对,尤其电话号码的数字多写、少写;病人出院时未及及时添加微信;病人出院小结太过简略,不符合规范,导致随访工作不能保质保量。

1.1.2 病房护士未做好病人出院宣教及出院病人微信随访服务的告知工作,病人或家属拒接陌生来电,拒绝添加陌生电话微信,导致随访不能顺利进行。

1.2 随访护士的因素

1.2.1 随访护士工作责任心不强:随访护士随访前未详细了解病人相关信息,未掌握针对病人疾病预后的个性化护理,对病人不能做出规范的康复指导,只是机械应付工作任务,使病人容易产生抵触情绪。

1.2.2 随访护士选择随访时机不适当:不适当的时间、地点随访,是对病人、家属的一种干扰。每位病人都有自己的生活习惯,在午休、进餐时打扰他们,会让人烦感;在重要节日或特殊日子,接到医院来电,会有不祥预感,产生不愉快的情绪,随访也不会有好的效果。1.2.3 随访护士业务知识不扎实:随访护士理论知识不扎实,临床经验缺乏,不能正确掌握专科疾病的健康指导,对病人的咨询,含糊不清、随意敷衍,甚至给予不正确的指导,产生不良后果,使病人对医院产生疑惑,怀疑先前的治疗,降低医患之间的信任,存在纠纷隐患。

1.2.4 随访护士缺乏沟通技巧:随访护士未经岗前培训,不懂电话微信礼仪,语言生硬,医学术语生搬硬套,缺乏亲和力;在随访中,不注意保护病人隐私,给病人造成恶性刺激,使随访未达到目的,提前结束交流。

1.2.5 随访护士缺乏自我保护意识:随访护士对医疗法律法规、医院规章制度、相关政策缺乏了解,与病人或家属交流时措词不当,夸夸其谈,随意给病人承诺,容易产生纠纷,影响医院信誉。

1.3 病人及家属的因素

1.3.1 病人因病情不愿让人知道、打扰,故意留错误的姓名、电话。

1.3.2 病人或家属因各种原因对医院不满而拒绝随访。

2.改进对策

2.1 随访护士的选择 随访护士不但要有良好的职业道德修养和慎独精神,还需有丰富的临床经验,扎实的理论知识和良好的沟通能力。我院的随访工作主要是由病区责任护士完成,在对每位病人随访时,责任护士已经了解相关信息,对特殊病人及时与病房医生、护士联系,明确随访目的、注意事项,以便与病人交流自然,保证质量。对病人提出的建议、意见,虚心听取,做好记录,持续改进,将整改措施及时回复病人。对一些无法及时回复的微信,可在几天内分不同时段至少微信随访3次以上,若还无人接听或者回复信息,才能在回访记录本上对每次的通信进行记录,这也是对随

访护士的监督。

2.2 完整书写病人资料 正确完整的信息资料是完成随访的前提。随访工作必须取得病房医生的相互配合,首先要求责任护士认真收集每位病人的信息,完整书写出院小结,加强核对,并且做好出院病人微信随访服务的告知工作,提高随访率,达到随访目的。对电话错误率、随访成功率每月进行排序,反馈病房作为服务质量评价内容。

2.3 选择合适随访时机 出院病人电话微信随访一般在出院3-7天内完成随访。随访时间避开病人进餐、休息及重要节日。微信信息应先做自我介绍、询问病人是否方便交谈^[4],遇到病人特殊情况,可预约下一次随访时间,并表示歉意及感谢。

2.4 加强专业知识及相关知识的培训:健康教育是一门医学和人文科学交叉的学科知识,需具备健康教育学、教育传播学、预防医学等相关学科知识^[5]。责任护士必须与时俱进,不断充实理论知识,积极参加院内外组织的业务知识培训,多与病房医生沟通了解新知识、新病种,对医疗法律法规、医院规章制度、相关政策也应熟知。在随访中会遇到病人提出的各种问题,需一一给予指导,对一些特殊问题不能及时解答的,可帮助病人预约专家门诊或及时与相关医生联系,给予答复。

2.5 重视沟通技巧的培训 掌握沟通技巧才能创造和谐的沟通氛围,达到随访目的。责任护士上岗前都必须参加沟通技巧、电话礼仪培训。随访中对病人选择合适的称呼,注意语言文明礼貌、通俗易懂,语气柔和,注意力集中倾听病人诉说,对病人的咨询抓住重点,注意保护隐私,适当控制随访时间。对情绪激动的病人或家属,把握好自己的情绪,避免造成恶性刺激,随访结束后向病人或家属表示感谢。

2.6 做好出院病人微信随访工作的总结分析 责任护士每周将无法完成随访的病人做好记录,继续用其他方式完成随访,如电话随访。对特殊病人根据需要跟踪随访。科室护士长每月对随访结果,包括随访成功率、电话错误情况、病人满意度、病人提出的表扬、建议和意见等进行统计分析,反馈给护理部,并持续改进。

3.结果

通过对影响出院病人电话微信随访质量因素的分析、持续改进,病人对医院满意度由2020年98.12%上升至2021年98.8%;电话微信随访成功率由2020年94.75%上升至2021年98%;病人提出的合理建议、意见也在不断落实。

4.小结

出院病人电话微信随访这种事后监督的方式,增加了信息的真实性,病人可以在不受医务人员的干扰下,真实的说出自己内心感受,了解病人的需求,可有效地判读每位医务人员的服务质量,对其起到真正的监督和督促作用,对医疗服务工作起到很好的促进作用。使病人生活质量提高,使医疗服务更完善,不断充实人文服务内涵。

参考文献

- [1]叶金松、刘灿均、叶玉东.出院病人电话回访结果分析[J].现代医院,2011,11(3):156-157.
- [2]郭代珠、刘美玲、陈妙虹,等.护士电话随访在出院患者中的应用[J].求医问药,2012,10(9):318.
- [3]苏丹华.出院患者电随访在医院管理中的作用初探[J].中国当代医药,2011,18(13):132.
- [4]何海松,邓玉英.出院患者电话回访中存在问题及对策[J].现代临床护理,2009,8(1):41.
- [5]宋晓波.整体护理500问[M].北京:军事医学科学出版社,2000:266