

出院病人回访率低的影响因素及对策探讨

The influencing factors and countermeasures of low follow-up rate for discharged patients

刘文艺

Liu Wenyi

(重钢总医院 重庆 400000)

(Chongqing Iron and Steel General Hospital 400000)

摘要: 通过对我科 2022 年 1-10 月出院病人回访结果进行分析,发现回访存在回访率低,回访质量低的问题,分析其主要原因包括,回访不及时、回访内容缺乏针对性,回访人员专业知识不足等问题,根据这些问题针对性的提出对策并实施改进,提高出院病人回访率。

Abstract: By analyzing the results of follow-up visits to discharged patients in our department from January to October 2022, it was found that there are problems with low follow-up rates and low quality of follow-up visits. The main reasons for these problems include untimely follow-up, lack of targeted follow-up content, and insufficient professional knowledge of follow-up personnel. Based on these problems, targeted countermeasures are proposed and improvements are implemented to improve the follow-up rate of discharged patients.

关键词: 出院病人; 回访质量; 影响因素; 对策

Keywords: discharged patients; Quality of follow-up visits; Influencing factors; countermeasure

【前言】随着医院之间的竞争逐渐激烈,患者对医疗护理工作的满意度逐渐成为衡量医院工作质量的重要指标,也是影响患者就医选择的重要指标之一,成为影响医院的生存以及发展的前提条件。为了进一步提升医疗质量,我院将患者的医疗护理服务逐渐延伸到患者出院之后,让患者出院之后也能充分感受到我院的人文关怀,包括充满人情味的服务,最终得到患者及其家属高度评价^[1]。为了对出院病人进行延续性护理及健康指导,我院今年引进了出院病人随访系统对出院病人进行回访及健康指导,促进患者早日康复,提高患者满意度。本研究通过对我科 2022 年 1-10 月出院患者回访结果进行回顾性分析,发现回访过程中影响回访质量的主要因素并提出对策进行改进,现总结如下:

1 临床资料

我科在 2022 年 1 月-10 月共计出院 1080 例病人,系统推送回访 318 例,后期电话回访 762 例,其中成功回访 629 例,回访无应答 451 例,回访率为 58%,导致回访率低下几个主要因素包括:1.病人或家属无智能电话,无法接收到系统推送的回访问卷。2.病人或家属收到系统推送问卷后拒绝回访调查。3、回访人员对回访系统操作不熟悉,导致推送延迟。4.回访内容固定,缺乏针对性,回访时不能对患者作出针对性的健康指导,导致患者不愿进行回访。

2 导致回访质量低下的主要因素

2.1 病人及家属

2.1.1 患者经济条件差,无智能手机,无法接收系统推送的回访问卷。

2.1.2 患者及家属对电话回访防备态度,担心诈骗及骚扰电话,不予接听。

2.1.3 患者及家属对回访不重视,收到回访推送后不予理睬。

2.1.4 患者及家属对于病情改善情况表达不清,对于一些轻度症状不能及时察觉,影响到回访内容。

2.2 回访问卷内容因素

2.2.1 回访内容固定

2.2.2 回访内容缺乏针对性

2.2.3 回访内容比较单一,针对不同疾病患者的回访内容都比较相似,没有指导价值。

2.3 回访人员因素

2.3.1 回访人员对回访流程不熟悉,没有及时推送回访问卷

2.3.2 回访人员健康教育经验不足

2.3.3 回访人员对回访工作不重视,回访不及时及漏回访。回访沟通简单。

2.3.4 护士的专业知识水平参差不齐,少部分护士的文化水平比较低,且并没有较好的语言表达能力,因此在回访过程中可能不能突出回访重点内容,导致回访针对性不强,并不能对患者进行良好的回访,根据患者实际情况提供正确康复行为指导,对回访工作产

生消极影响。

2.3.5 护士对回访的内容比较简单,回访方式也比较单一,与康复患者在交流过程中没有耐心,以教育者的姿态自居,没有询问患者的一般情况以及院外康复情况就予以指导,导致指导内容与患者不符。

3 对策

3.1 完善回访制度及流程

专人负责管理回访管理,包括定期督查回访,回访登记资料管理,回访质量较低时纳入质控整改,对回访质量进行分析在科内提出整改。回访工作电是医院服务的延伸,回访人员代表了医院,因此,用语及访问内容、程序必须遵循一定的规范,以体现医院服务的标准化,需遵循以下规则。(1)电话接通前要先了解患者的基本信息,包括出院患者的姓名、年龄、性别、转归、疾病诊断等。(2)电话接通后,要先介绍自己,再确认接电话者的身份,并说明致电的目的。(3)根据患者的不同情况询问患者出院后的疾病康复情况,给予适当的指导;在回答患者问题时,如果你无法确认或你认为患者处于非健康的状况时,应建议患者来院就诊;对需要定期复诊的患者,给予提示。(4)对出院患者进行满意度调查,询问患者此次住院有无意见和建议,并将调查结果准确的记录下来。(5)通话结束,对患者及患者家属的配合表示感谢,等对方挂机后再搁下电话。

3.2 提高回访人员专业能力

出院病人回访的主要目的是,了解患者出院后的健康情况、服药情况、锻炼情况、生活情况及健康指导、政策宣传、定期复查提醒及患者对医院的意见和建议等。对出院病人进行健康指导,护士既要有本专业专业知识,又要具备健康行为学、健康传播学、预防医学等相关学科知识,只有这样,才可把回访工作做得更好。首先,对专科常规疾病健康宣教内容进行业务培训,充实回访人员专业知识。其次,对回访系统操作进行培训,让回访人员掌握回访流程,了解回访内容,熟悉患者健康需求,从而提高回访人员专业素质,避免回访泛泛而谈,在回访时对症进行健康指导,提高患者对回访的认同和配合度。

3.3 改善沟通技巧,提高健康教育水平

沟通能力在工作生活中都非常重要,拥有良好的沟通技巧,可以让回访的护患关系更加和谐,患者和家属对回访的接受度更高。我们护理工作始终坚持以人为本,不仅注重护理质量,更注重对患者人性化服务,坚持以病人为中心,在尊重,理解,关怀病人的基础上,为病人提供温馨,周到的服务。尊重病人的人格,重视病人的人格,重视病人的心理需求,从患者的特点和个性出发,在回访过程中回访人员要做到热情、礼貌、不与患者发生争执,据实记录患者反映的情况,对患者的提问应耐心听取,慎重回答,对治疗原则问题不清楚的不得随意敷衍;对当时不能马上解决或电话解释不清的问题应采取另行答复、预约专家、回院复查等方法。

3.4 完善针对性的回访内容

建立并逐步完善专科的各种疾病“健康教育知识管理库”，帮助回访人员对患者进行正确的健康宣教和院后康复指导。

3.5 患者出院前完善出院指导，包含回访宣教，提高患者及家属对回访的重视和认识。

3.6 对经济条件差，无法接收系统回访的，回访质控专员负责进行电话回访，减少漏回访。

4 结果

通过分析回访模式的优势，主要为以下内容：（1）受到患者与家属的好评：电话回访是由患者住院期间的关窗医生或护士进行，医患之间互相比较熟悉，患者的亲切度比较高，医护人员针对患者提出的疾病疑问也能得到准确、及时的回复，结合患者实际情况进行有针对性予以用药指导、康复指导等，将患者需要重点掌握的知识予以强化教育，有助于促进患者康复，感受到医院的人文关怀^[2]。因此在随访护理应用之后，都能得到患者及家属的肯定以及信赖，多位患者在电话当中以及感谢信当中都表达自身的感动以及感谢之情，为医院开展这一工作表达赞扬。（2）提升医护人员的服务意识：在患者出院之后仍然需要对医护人员开展电话回访，在患者住院期间也要通过医疗服务活动以及相应的护理行为，以患者为中心开展相应的服务，进一步提升患者的护理满意度，便于患者出院之后进行回访^[3]。（3）提升医院管理水平：患者在住院期间因各种原因将不满以及想法隐藏在心里，患者出院之后通过电话回访等方式能排除医院各项因素的影响，患者能及时将内心的想法予以表达，并说明住院期间的感受，此时对于医院的评价通常都更加真实，也更加客观，电话回访能在一定程度上提升调查信息的可信度，有助于医院得到更加真实的信息，帮助医院进一步改进管理措施，提升医院的医疗服务水平。通过护患之间良好的交谈，能加强护患之间的沟通，也能消除一些误会，化解护患之间的潜在纠纷，让原本对医院有意见的患者最终成为医院忠实客户。（4）提升医护人员的业务水平：通过患者出院之后进行回访干预，能及时了解患者的病情状况，也能了解到患者对护理工作的需求，如对医院医疗服务是否满意等，促使医护人员充分提升其诊疗水平以及护理水平；针对少数出院后患者在外院接受治疗患者来说，通过回访也能充分了解到本院与外院之间的医疗服务差异，便于护理人员总结相关经验，进一步提升其技术^[4]。

在出院患者的回访工作当中，也要注意相关注意事项：（1）提升回访率：患者入院之后填写一般资料，通常就能得到患者的联系方式，医护人员需要进行记录与核对，在患者出院时告知患者会通过这一联系方式进行回访，再次确定联系方式的通畅度。针对特殊患者，如整形科、男科、妇科等患者，医护人员应该要告知患者其一般资料以及就诊记录将会严格保密，不会导致资料外泄，保证联

系方式的真实性，进一步提升回访成功率^[5]。（2）沟通期间注意技巧：在与患者进行沟通期间，应该要保持态度和蔼，在沟通语言当中应该要保持通俗易懂，尽量预防医学术语的使用，对于患者的诊疗结果以及预期疗效等应该要客观、真实，不能给予患者不必要的希望以及错误信息；医护人员还应该要学会控制谈话节奏以及谈话气氛，保证回访过程顺利^[6]。（3）合理选择回访时间：在回访时应该要尽量避开患者的休息时间以及吃饭时间，在电话随访期间，电话接通之后医护人员应该要进行自我介绍，通过沟通与交流尽量取得患者或其家属的信任，正式交流开始之前应该要询问患者是否有时间，得到患者许可之后方可进行交流^[7]；由于受到传统思想影响，在特殊节日应该要合理调整回访时间，在节日之前应该要予以必要的祝福，并说明节日期间注意事项，如尽量避免到人群密集处，尤其是呼吸道疾病患者，对于高血压等患者来说，则应该要提醒患者避免情绪大幅度波动，说明日常生活中的注意事项。（4）避免医护人员产生抵触心理：电话回访在很大程度上增加护士的工作负担，部分护士甚至觉得回访工作开展的意义并不大，因此对回访工作存在抵触心理，为此需要加强护士的培训^[8]。医院通过召开相关会议或宣传等方式，让护士充分了解到这一工作的开展意义，通过人性化管理措施予以必要的奖励措施。对于不能达到回访要求患者来说，应该要寻找互相之间存在的误会以及问题，纠正回访时间，耐心询问患者的疑问；如出现回访造假等情况，应该要予以必要的处罚，指导护士必须要在期限内更正，周会上也要进行批评，通过奖惩结合等方式提升医护人员对回访工作的重视度^[9]。

出院回访将出院病人的关心和健康教育延续至出院后，使患者得到延续性的健康指导，为患者和医院建立起沟通的桥梁，对减少患者术后并发症、促进患者康复、复诊指导等具有重要意义。本科自从改进出院患者回访后，改善了服务态度，优化了服务流程，提高了护理服务质量，出院病人回访率增加了，回访质量也大幅度提升，患者满意度也得到了提高，而患者满意度是衡量医疗服务质量的金标准^[10]。在竞争日益激烈的医疗市场，患者对医院服务的评价直接影响医院的发展。实施出院患者回访，提升了医院形象，也提升了医务人员在患者心中的地位和形象。满足了患者的健康需求，提高了社会效益和经济效益。

参考文献：

- [1]张政怡,罗彩凤,吕妃,等. 基于电话随访的膝关节置换病人出院后康复需求的质性研究[J]. 循证护理,2021,7(06):803-806.
- [2]蒋萌,何水红,汪卓赞. 基于病人关系管理软件的出院病人电话随访服务实践探讨[J]. 安徽卫生职业技术学院学报,2021,20(02):12-13+15.
- [3]邓红艳,张晓乐,李霞,等. 基于第三方电话回访促进医院服务质量改进[J]. 现代医院,2020,20(10):1449-1452.