

电话随访在骨科家庭康复患者教育中的应用

罗辑

[摘要] 目的 探讨电话随访加强骨科家庭康复患者教育的效果。方法 通过有计划定时的规范护士电话随访,对骨科患者的家庭康复进行有针对性的专科指导。结果 通过电话随访,骨科患者家庭康复的意识、使用支具及功能锻炼的遵医性得到提高。结论 电话随访对骨科家庭康复患者教育可起到督促、咨询、指导作用,同时可融洽护患、医患关系。

[关键词] 电话随访;骨科;家庭康复;患者教育

Phone Call Following up in Patient Education of Home Rehabilitation in Orthopedic Patients LUO Ji. The Department of Orthopaedic, Liuzhou People's Hospital, the Fifth Affiliated Hospital of Guangxi Medical University, Liuzhou 545001, Guangxi, China

Abstract: **Objective** To explore the effect of phone call following-up on patient education in home rehabilitation of orthopaedic patients. **Methods** The special instruction about family rehabilitation was offered by the nurses with phone call following-up for orthopaedic patients according to individual plan at different periods. **Results** By the phone call following-up, the realization to the family rehabilitation, brace using and compliance of patients improved. **Conclusion** The phone call following-up has urging, consulting and directing effects on patient education in family rehabilitation of orthopedic patients, and can make a better relationship between the patients and medical staff.

Key words: phone call following-up; orthopedic; home rehabilitation; patient education

[中图分类号] R492 [文献标识码] B [文章编号] 1006-9771(2006)12-1050-02

[本文著录格式] 罗辑. 电话随访在骨科家庭康复患者教育中的应用[J]. 中国康复理论与实践, 2006, 12(12): 1050-1051.

患者教育是一个进化的概念,因为在过去,患者教育和健康教育这两个概念是通用的,但随着时间的推移,患者教育逐渐成为一门独立的学科。健康教育更侧重于对健康人群的预防疾病知识教育,而患者教育是针对某科具体疾病进行治疗、护理、康复等知识的宣教^[1]。我科护士采用电话随访的形式对出院后需进行家庭康复的患者进行专科患者教育一年多,通过患者的定期复诊反馈得知,患者的康复意识、康复锻炼方法、支具的使用、运动休息等遵医行为均有明显提高,现总结如下:

1 资料与方法

1.1 临床资料 本科一年中的住院患者,病种有全髋、全膝关节置换术、腰椎单纯压缩性骨折、颈、腰椎管狭窄行椎管减压椎弓根钉内固定术、四肢骨折钢板内固定术或保守治疗、手外伤、脊椎结核等,总计 865 例,随访 588 例,随访率 68.0%。

1.2 方法

1.2.1 打好随访基础 患者入院时,护士应做到“五声五到位”,即患者入院时有迎声、巡视病房有问声、工作不周有歉声、合作有谢声、患者出院有送声;宣教到位、护理到位、管理到位、关心到位、出院患者服务到位,从而建立良好的护患关系,成为患者的知心人。

患者手术前后,护士对其进行个体化专业护理,体现娴熟的护理技能和专业知

识。

患者出院前,护士通过分析患者的具体情况、家属配合程度及家居情况,教会患者生活自理和家属配合的方法、家居用品调整的方案,以利于患者的日常生活,做到有目的地提出个性化的超期望的出院患者教育指导,从而强化连续交流的意识。

通过入院时、手术前后和出院前的个性化护理,为以后的随访打下专科咨询基础。

1.2.2 对随访者的素质要求: ①应具有专科素养,具备骨科专科技能,如各种疾病支具的使用、功能锻炼的方法、生活起居的起、卧、入厕、站、坐、穿戴,特别是穿裤、穿袜、穿鞋等方法,同时还应具备相应的康复知识,能正确解答患者的提问;②应具备能说(使患者心服口服)、会听(能听懂患者的话或话外之音)、善言(能说出患者想说而又说不出的话)、释怀(能换位思考)等交流能力,在交流中充分体现出对患者的理解和赞赏,使患者在随访交流中增强康复自信心;③应具有应变能力,在随访中碰到一些暂时无法回答的问题或属于医疗范围的问题,运用转介给主任或主治医师的方法,既不影响患者对护士的信赖,又能及时解决患者的疑难问题。

1.2.3 随访的实施方法 在患者出院前即向其说明随访的目的、意义在于指导和促进家庭康复。建立随访登记簿,记录患者的姓名、诊断及治疗方法、联系电话、联系人及家庭住址,以便必要时上门随访,同时给患者留下科室的电话及护士、主治医师、护士长、主任的姓名以便患者能及时联系,同时发放相关的疾病康复锻炼教育单。

通常于患者出院后 1 周左右进行随访。由于白天

作者单位:广西医科大学第五附属医院,柳州市人民医院骨科,广西柳州市 545001。作者简介:罗辑(1964),女,广东大埔县人,主管护师,主要研究方向:临床护理及管理。

护士要上班,随访人力不足,以及患者上午运动,中午休息等因素,随访多安排在下午 4 时~晚上 8 时,此时段电话接通率较高,护士的工作量相对较少,可专心至致随访,不受干扰。具体的随访内容如下:

1.2.3.1 上肢骨折患者 对无手术内固定者需指导石膏或夹板的护理方法,询问石膏或夹板的松紧、皮肤是否瘙痒、石膏是否断裂、肢端是否肿胀、是否按要求进行相应的肌肉关节锻炼及日常生活情况等;对手术内固定者,需了解伤口有无红肿及渗液等愈合情况;对行外固定者,应了解针孔部皮肤有无红肿、分泌物及针孔的护理情况,强调不能过早提重物,上肢不能做过度旋转等动作,以防发生意外。

1.2.3.2 下肢骨折患者 对无手术内固定者的随访内容同上肢骨折患者,但对开放性骨折自行敷中药患者应提醒其防止因感染而引起骨髓炎;对行内固定者着重随访支具的使用情况及关节锻炼情况、自理能力和日常生活情况;对使用外固定架的患者,除注意对针孔的观察和自行护理外,应提醒其勿自行调节外固定架,切勿提早下地行走以防外固定松动或断裂。

1.2.3.3 颈椎疾病患者 对行保守治疗者,随访项背肌锻炼、生活工作时对颈部的保护、肢体麻木缓解等情况,指导其进行保护颈部的中立后伸等锻炼,随访起、卧床时的颈部保护情况;对行手术内固定者,需增加随访伤口及进食情况,如伤口有无红肿、进食有无异物感等,提醒患者按要求佩带颈围,防跌倒,项背肌锻炼应待第一次复查拍片后按医生指导进行。

1.2.3.4 胸、腰椎疾病患者 对保守治疗者,随访腰背肌锻炼、腰围佩带情况,以及提抬重物是否按要求、生活自理能力及下肢感觉、运动情况;对行手术内固定者,除随访伤口情况外着重了解术后下肢症状改善情况、是否按规定佩带腰围、日常生活自理情况;对腰椎结核患者,随访服药是否按时按量及有无不适反应。

1.2.3.5 髌膝关节置换患者 随访是否按髌膝关节置换术后康复锻炼指导进行锻炼,髌关节置换者在穿裤、穿袜时应暂由家人帮助;在坐椅、入厕时髌关节不能过屈或扭转,以防人工关节脱位。进行膝关节锻炼时,患者比较痛苦,应在随访中给予鼓励,并督促家属协助;应告知患者注意预防感冒,注意腿部肌肉的舒缩锻炼。

1.2.4 随访注意事项

1.2.4.1 注意说话的方式方法 有些患者出院后忌讳与医院的往来,片面认为医院是不详之地,因此少数患者对医院及医务人员有抵触情绪,故随访前应了解患者的心理状况及生活习俗,避免不慎及刺激性的语言,尽量使用自然柔和的语调做自我介绍,唤起患者的

记忆,取得其信任后再进行随访。

1.2.4.2 接听电话分析 在患者接听电话时注意其语气是否积极,说话内容是否肯定或流畅,对随访内容是否感兴趣,从而间接了解患者的真实情况;在家属接听电话时,重点了解患者的真实情况。对电话随访不理想的,应尽量上门随访,以做到持续跟进;对某些到外地康复或就医的患者,应设法取得联系,以保证康复指导能落到实处,并增加与外单位的护理交流。

1.2.4.3 落实患者提出的疑难问题 随访中遇到患者提出的问题难以解答时,应随时转介给主管医生或主任,并帮助患者确定预约时间,达到及时解决疑问的目的,做到言而有信。

2 结果

通过电话随访,患者的家庭康复意识、使用支具及功能锻炼的遵医性得到提高。

3 讨论

3.1 随访促进了护士专业知识的学习 要做好随访,必须具备相关的专业素质。在一年的随访中,护士们通过讲述、解释、答疑,很好地运用了专业知识,同时为解答患者的疑难问题,通过咨询医生加强了与医生的沟通和对疾病的认识与理解,在增加专业知识的同时更体会到护理专业与相关学科联系、渗透的多学科性,激发了护士对专业知识的学习热情。

3.2 随访缩短了护患间的距离 随访使患者对护士介绍的康复知识有了进一步的了解和体会,得到了更多的及时帮助和指导(虽然是间接的)。患者反馈,有时在生活上正不知所措时,接到护士的随访电话就象学生遇到疑难问题正好碰见老师一样高兴,可见随访使护患、医患关系更为融洽。

3.3 随访提升了医院的服务质量 从患者入院到出院乃至回归家庭后的随访一条龙服务,是我院护理部按照全国百姓放心示范医院诚信服务二十一条的要求设立的一项亲情服务,一年来护士的热情回访得到了一致的好评,使患者得到了超期望的健康服务,提高了医院的声誉。

电话随访在患者教育中虽然不如上门随访直接,但在目前我国护理人力资源不足、社区护理尚未完全规范化的时期,其所带来的成效是确实的,而且经济省时,受到患者的欢迎,同时提高了护理人员的交流技巧,值得在临床上推广。

[参考文献]

[1] 杨丽黎,冯金娥,楼青青.健康教育协调员在医院服务中的作用[J].中华护理杂志,2004,39(7):522-523.

(收稿日期:2006-05-17)