

基于“互联网+延伸护理”的 微信干预在口腔门诊医疗机构中的应用研究

唐小芳 罗海丽*

中南大学湘雅口腔医院 湖南长沙 410000

摘要: 目的 本篇研究旨在分析“互联网+延伸护理”的微信干预在口腔门诊医疗服务中的实际应用情况。方法 从2023年9月到2024年2月期间,在A医院口腔科接受治疗的98位患者中,通过等概率随机抽样,将研究对象均衡地分为实验组与参照组。参照组实施了标准护理流程,实验组则实施了基于微信的互动护理干预。本次研究对两组对象的服务满意度和健康知识掌握度进行了对比分析。研究发现,无论实在服务满意度方面,还是在护理知识掌握方面,实验组都高于对照组。结论 “互联网+延伸护理”通过微信平台在口腔诊所中的应用,能够有效提升患者对护理内容的理解和对口腔知识的掌握,同时增强患者对服务的满意度,该干预措施具有临床推广的价值。

关键词: 互联网+延伸护理; 微信干预; 口腔门诊; 效果

引言

鉴于治疗周期较短,护患关系尚未充分建立,以及患者获取口腔保健知识的渠道多为单一且缺乏连贯性。在这种形势下,我国加大了对口腔诊所患者持续性护理的关注力度,目的是为了增进患者的满意度以及提高治疗的效果。过去,延续护理通常依赖于电话回访这一传统方式,这种单一手段却常常导致医患之间产生隔阂,从而对患者治疗的配合程度带来不利影响。特别是在口腔治疗这一块,维系护理服务的核心是打造一个专业化的护理队伍,并通过电话跟踪、健康教育讲座、移动通讯平台的交流互动等多元化手段进行。以黄秋妍团队的研究为例,他们对70名老年牙周炎患者进行了实验分组,包括对照组与实验组。在实验组中,他们采纳了基于时效性动机理论的持续护理模式,依据患者的文化程度,设立了多个微信交流群组,并定期推送健康教育的视频资料,目的是为了增强患者在治疗过程中的合作程度,改善老年患者的牙周状况和情绪。管兆兰等研究人员成立了这样的专业团队,开发了适应“互联网+”时代的口腔病患者管理程序,搭建了一个信息化的管理平台,用以对口腔种植患者进行网络化的远程跟踪管理,目的是对患者进行PDCA循环的动态管理,提升患者复诊的依从性以及自我管理的能力,同时减少种植后的并发症发生率。研究指出,整合移动应用程序等多种形式的持续性护理模式,对患者的生活质量

及心理健康带来了正面效应。

在牙齿治疗诊所里推进“互联网+延续护理”的微信介入,涵盖由资深医师、恢复理疗师、营养顾问及护理部门负责人联合开展患者的复健方案以及“互联网+延续护理”服务模式的日常管理。通过拍摄管道护理技巧的教学短视频,并在微信社群内进行广泛传播,护理研究生们结合文献调研与实证护理方法,利用微信公众号、微信群等多媒体渠道,向各类患者群体推送护理知识及相应护理方案。与此同时,他们与主要负责护理的人员搭建起高效的交流体系,保障患者遇到紧急情况时能够及时获得专业的解答。

伴随社会生活质量的持续提升,公众对牙齿健康的关注也日益增强,口腔诊所的就诊人数持续增加。口腔疾病普遍存在,涉及多种疾病类型,这导致了工作量显著增加,容易在工作中产生延误或失误,给患者带来不便,增加科室负担。

为优化患者就医流程,增强医务工作者的劳动效率,确保医疗服务的品质,同时增进患者就医体验,本研究旨在探讨“互联网+护理延伸”模式在口腔门诊中的应用,具体内容如下。

1. 资料与方法

1.1 一般资料

选取2023年9月至2024年2月期间,于B医院口腔科就诊的100名患者作为研究对象。入选条件包括:在B

医院口腔科接受治疗；能够熟练使用微信，具备一定的阅读理解能力；自愿参与本研究。排除标准涉及：存在沟通或认知障碍者；无法熟练使用微信及智能手机；不愿意参与本研究。本研究已通过医院伦理审查委员会审核，并获得了研究对象及其家属的知情同意。利用随机数字表将研究对象分为实验组与对照组。两组患者在年龄、性别及教育水平等方面无统计学差异 ($P>0.05$)，具备可比性。

1.2 方法

在对照组的病例中，医护人员将详细解释诊疗流程，并为患者指定候诊区域及序号。随后，医务工作者针对病患的基础资料进行详尽搜集，涵盖其近况、日常行为模式以及过往病史，并据此给予相应的医疗救治。在实验组的案例里，病患需要加入由牙科构建的微信互动社群，此社群的管理和维护由具备专业知识的护理人员进行。该护士会在社群中及时更新资讯，回应病患的咨询，并发放由科室研究小组策划的电子阅读材料。这些电子书籍不仅提供预约就诊、电子书籍推送、注意事项、流程指南以及在线咨询等服务，同时涵盖了科室的服务宗旨、门诊时间安排、就诊准备须知、疾病基础知识以及科室运营概览等相关信息。这些资料的提供，使得患者能够更加便捷地获取所需信息，有效提高了就医流程的效率，并且缓解了护理人员的工作压力。另外，电子资料库中的健康教育和疾病防护知识，助力患者提升对个人健康状况的了解以及相关疾病知识的熟悉度。

1.3 观察指标

(1) 满意度评估。患者在 A 医院完成治疗后，需完成一份由医院制定的满意度调查问卷。该问卷涉及评价标准、服务响应速度、实际应用性及辅助效果等多个维度，参与者需针对各项内容进行满意度评分，不认可得 1 分，认可得 2 分，高度认可则给予 3 分，总分为 30 分。满意度可通过以下公式得出：将总分除以问卷的最高可能得分后，再乘以 100%。

(2) 知识理解水平。患者在完成治疗后，需填写 B 医院制定的知识理解水平评估表，表中包含了诊疗流程、疾病相关知识、预约挂号、网络咨询等条目，参与者需对每一条目进行自我评分，一无所知计 0 分，略知一二计 1 分，有所了解计 2 分，较为熟悉计 3 分，了如指掌计 4 分，满分为 60 分。

1.4 数据分析方法

本研究利用 SPSS17.0 统计分析软件对数据进行分析，

在对数据进行分析时，对于定量数据，本研究采纳了两独立样本的 t 检验法来进行差异比较；而对于定性数据，则通过两独立样本的 χ^2 检验法进行统计分析。在本研究中，将统计显著性水平设定为 $\alpha=0.05$ 。

2. 结果

研究结果显示，实验组患者在服务满意度及知识了解程度方面的评分明显优于对照组，该差异在统计学上具有显著性 ($P<0.05$)，具体数据分布见附表 2。

表 1 两组患者在服务满意度及知识掌握度上的对比情况

组别	例数	患者满意 (例)	导诊内容掌握 (分, $\bar{x} \pm s$)
观察组	49	48	51.40 \pm 6.10
对照组	49	40	37.50 \pm 7.30
统计量		7.127 ¹⁾	10.228 ²⁾
P 值		0.008	<0.001

注:1) 为 χ^2 值,2) 为 t 值。

3. 讨论

经过调查分析，我国各级医院门诊接待患者数量每年呈上升趋势，而医疗卫生行业的人力资源供应却相对不足，门诊部门的人力配备显得尤为捉襟见肘，难以全面满足广大患者的医疗服务需求。作为医院提供医疗服务的关键部门，门诊服务的改进已经成为国内医疗界关注的中心议题，目标是透过改革手段，提高门诊的工作效率和服务的品质，以期增加患者的满意度。于是，不少医疗机构计划增设门诊工作岗位，提高门诊护理团队的服务能力和水平，以应对当前门诊人力资源配置的紧迫情况。尽管如此，在实际操作过程中，门诊咨询、指引、登记等工作的压力巨大，难以达到患者期望的服务水平，这不仅降低了患者的就诊效率，还影响了医疗服务的质量，并对医院的医疗水平及医患关系的和谐造成了不良影响。

随着移动通讯技术的广泛应用和互联网的全面覆盖，人们的生活变得更加便捷，医疗领域也应当借鉴这一科技成果，以提高服务的整体水平。譬如，通过在医院中设立社交媒体账号，如微博和微信公众号，医疗服务的网络化进程正在加速。国内许多医疗单位已经启用微信个人号或公众号，向患者提供一系列增值服务，这些服务内容丰富，效果显著，包括但不限于：就诊前的准备工作协助、医院信息的实时发布、住院指南、在线预约挂号、健康知识传播、注意事项告知以及专家咨询服务等。此外，这些平台还为广大病友构建

了一个交流的社区,有助于提升患者的自我照护意识和治疗的依从性。

在本项研究中,我们注意到,那些接受了微信群联同电子书服务的实验组参与者,对于所提供服务的满意程度明显优于对照组($P<0.05$)。此外,实验组在服务内容理解上的评分也显著领先于对照组($P<0.05$)。这一结果暗示了,融合微信群与电子书的复合服务方式,不仅能缓解科室人力资源的压力,还能有效提高患者满意度,与熊丹的研究成果不谋而合。综合分析,微信辅助干预在口腔诊所的应用,显著促进了患者对信息认知的提升和对口腔保健知识的了解,并且增加了患者的满意度,显示出其在临床实践中具有极大的应用潜力和推广意义。

参考文献:

- [1] 戴轶,邓彩弟,王芳.五常法在口腔科门诊护理质量管理中的应用[J].护理实践与研究,2017,14(10):112-114.
- [2] 李玉环,贾忠萍.优质护理服务在门诊导医中的实践效果[J].中国中医药现代远程教育,2015,13(5):127-128.
- [3] 普玲丽.口腔门诊导医优质护理服务模式的探讨[J].医药前沿,2016,6(16):306-307.
- [4] 沈天洁.基于BPR的综合医院门诊流程管理应用研究[D].杭州:浙江工业大学,2013.

基金资助:

湖南省卫生健康委卫生科研一般课题《202214054937》