

# 基于需求的出院随访对精神分裂症患者的随访效果

范利芳, 李 姝, 陈 岚

(绵阳市第三人民医院·四川省精神卫生中心, 四川 绵阳 621000)

**【摘要】目的** 探讨基于需求的出院随访对精神分裂症患者出院随访完成率、满意率和门诊复诊率的影响。**方法** 选取 2017 年 3 月-5 月在四川省精神卫生中心准备出院的 200 例慢性精神分裂症患者为研究对象, 按照随机数字表法分为对照组和观察组各 100 例。出院后 1 月内, 对照组采取通用出院电话随访, 观察组通过出院随访需求问卷调查后实施个性化出院随访。出院随访后的 1 周内, 由第三方管理咨询公司电话调查两组患者出院随访完成率和满意率; 出院随访后 1 月内, 分析两组患者门诊复诊情况。**结果** 对照组出院随访完成率为 80%, 满意率为 80%, 门诊复诊率为 11%; 观察组分别为 93%、93%、22%。两组出院随访完成率、满意率和门诊复诊率比较差异均有统计学意义( $P < 0.05$  或  $0.01$ )。**结论** 实施基于需求的个性化出院随访可能有助于提高精神分裂症患者出院随访完成率、随访满意率和门诊复诊率。

**【关键词】** 需求; 出院随访; 精神分裂症

中图分类号: R749.3

文献标识码: A

doi: 10.11886/j.issn.1007-3256.2019.05.012

## Effect of demand-based discharge follow-up on patients with schizophrenia

Fan Lifang, Li Shu, Chen Lan

(The Third People's Hospital of Mianyang·Sichuan Mental Health Center, Mianyang 621000, China)

**【Abstract】 Objective** To investigate the effect of demand-based discharge follow-up on the completion rate, satisfaction rate and outpatient follow-up rate of schizophrenia patients. **Methods** A total of 200 chronic schizophrenia patients discharged from Sichuan Mental Health Center from March to May 2017 were enrolled, and were divided into the control group ( $n=100$ ) and the observation group ( $n=100$ ) according to the random number table method. Within one month after discharge, the control group received general telephone follow-up, while the observation group received personalized discharge follow-up based on the questionnaire survey. The completion rate and satisfaction rate of discharge follow-up within one week after discharge were investigated by a third-party management consulting company. Then the outpatient follow-up rate of the two groups within one month after discharge was also analyzed. **Results** The follow-up rate, satisfaction rate and outpatient follow-up rate of control group showed statistic difference with those in the observation group (80% vs. 93%, 80% vs. 93%, 11% vs. 22%,  $P < 0.05$  or  $0.01$ ). **Conclusion** For schizophrenia patients, the implementation of demand-based personalized discharge follow-up may improve their completion rate, satisfaction rate and outpatient follow-up rate.

**【Keywords】** Demand; Discharged follow-up; Schizophrenia

随着我国新医改的不断深入, 医疗市场竞争日趋激烈, 人民群众对医疗服务的要求日趋提高。三级医院评审标准(2011年版)明确指出: 医院对患者的出院指导与随访有明确的制度。定期出院回访可提高患者遵医行为和满意度, 制订合理有效的家庭护理措施, 对促进医患关系和谐、提高患者生活质量具有积极意义<sup>[1-3]</sup>。王志明等<sup>[4]</sup>研究指出, 电话随访能提高患者出院后的依从性、增加健康行为。但是被动式的出院电话随访, 可能无法满足患者和家属的需求, 甚至会让患者反感或不耐烦。如何真正落实以患者为中心的服务理念, 已经成为医疗机构努力的方向, 而采用个性化的出院随访提升患者随访效果, 鲜有文献介绍。本研究采用基于患者需求的出院随访对精神分裂症出院患者进行随访, 探讨此

随访方式对患者随访满意度和门诊复诊情况的影响, 为进一步优化精神分裂症患者的出院随访工作提供参考。

## 1 对象与方法

### 1.1 对象

于 2017 年 3 月-5 月在四川省精神卫生中心选取准备在 1~2 天内出院的慢性精神分裂症患者为研究对象。入组标准: ①符合《国际疾病分类(第 10 版)》(International Classification of Diseases, tenth edition, ICD-10)精神分裂症诊断标准; ②疾病阶段处于慢性康复期, 并准备出院; ③病程 > 5 年。排除标准: ①有衰退或冲动兴奋行为等无法完成评估者; ②伴酒精等物质滥用或严重躯体疾病者; ③共病痴呆、

精神发育迟滞及严重的认知功能障碍者。符合入组标准且不符合排除标准共 200 例,按照随机数字表法分为对照组和观察组各 100 例。本研究经四川省精神卫生中心伦理委员会批准,研究对象均自愿参与本研究并签署知情同意书。

## 1.2 方法

### 1.2.1 随访工具

采用自制出院随访需求问卷了解观察组的出院随访需求。问卷内容包括患者一般资料、出院随访人员(主管医生、责任护士、随访工作者)、出院随访方式(微信随访、门诊随访、电话随访、短信随访、家访)、出院随访时间(出院 1 周内、2 周内、1 月内)、出院随访次数(每周 1 次、每两周 1 次、每月 1 次)、出院随访内容(服药情况、生活自理情况、病情变化、睡眠情况)。采用自制出院随访满意度调查表了解出院随访完成情况以及出院随访总体满意度。在完成出院随访后 1 周内,由第三方管理咨询公司通过电话调查两组满意度及随访完成情况。在完成出院随访后 1 月内,通过 HIS 系统提取两组患者以精神分裂症在门诊复诊的信息,计算两组患者门诊复诊率。

### 1.2.2 随访方法

观察组采用基于需求的出院随访方式。出院当天,由科室责任护士指导家属和患者共同填写出院随访需求调查表,并根据出院随访需求建立个性化出院随访计划。出院后 1 月内,出院随访人员按照患者填写的出院随访需求表的内容,进行个性化出院随访。对照组仅采用电话随访。出院后 1 月内,科室指定一名责任护士负责落实,对患者进行电话随访,了解患者病情并进行健康教育指导。科室指定质控人员对两组患者的随访情况检查落实。

### 1.3 统计方法

采用 SPSS 17.0 进行统计分析。采用  $\chi^2$  检验比较两组患者出院随访完成率、满意率和门诊复诊率。检验水准  $\alpha=0.05$ 。

## 2 结 果

### 2.1 两组患者一般情况

观察组共 100 例,其中男性 58 例,女性 42 例;病程(8.00±2.16)年;受教育年限(9.00±6.24)年。对照组共 100 例,其中男性 60 例,女性 40 例;病程(8.00±2.22)年,受教育年限(10.00±6.12)年。

### 2.2 两组随访完成率、满意率及门诊复诊率比较

两组患者出院随访完成率、出院随访满意率和门诊复诊率差异均有统计学意义( $P<0.05$ 或 $0.01$ )。见表 1。

表 1 两组患者随访完成率、满意率及门诊复诊率比较

组 别	出院随访 完成率	出院随访 满意率	门诊 复诊率
对照组( $n=100$ )	80%	80%	11%
观察组( $n=100$ )	93%	93%	22%
$\chi^2$	7.24	7.24	4.39
$P$	<0.01	<0.01	<0.05

## 3 讨 论

精神分裂症患者出院后,更加需要医院的电话随访服务以巩固治疗效果<sup>[5-8]</sup>。医院客服管理系统在出院患者随访中有重要作用,单一的电话随访方式已经不能满足患者的需要,应积极拓展出院随访途径,以满足患者的康复需求<sup>[9-10]</sup>。由于精神分裂症患者的特殊性,出院随访工作应根据患者特点开展。患者在面对随访时,可能不愿意接受医务人员电话随访,而愿意选择门诊随访或短信随访;部分患者由于病情等特点,需要康复训练指导,更倾向于选择微信视频随访以展示康复情况<sup>[11]</sup>;部分患者由于家庭特殊原因,希望医务人员进行家庭随访等<sup>[12]</sup>。此外,在随访人员和随访次数及内容上,不同病情的患者都有自己个性化的需求。

本研究将基于需求的出院随访应用于精神分裂症患者,结果显示,采取基于需求的出院随访方式的患者随访完成率、出院随访满意率和门诊复诊率均高于接受单纯电话随访的患者( $P<0.05$ 或 $0.01$ )。基于需求的出院随访方式能够落实以患者为中心的服务理念,满足患者的疾病康复需求、更易被患者及家属接受,从而提高患者出院随访完成率、出院随访满意率和门诊复诊率。因此,在对精神分裂症患者的出院随访工作中,应注重患者的个性化需求,提高随访工作效果。

本研究存局限性在于:①出院随访人员由于医学素养不同,出院随访质量高低有别,患者的满意度可能存在差异;②门诊复诊的相关因素及复诊原因较多,本研究未逐一探讨;③患者出院后所获得的社会支持程度不同,也会对随访效果产生一定影响。今后应对出院随访工作人员加大培训力度,提高其医学素养;将随访工作情况纳入个案管理,提高出院随访质量;同时分析门诊复诊的相关因素,以获得更加客观全面的资料以指导随访工作的开

展。此外,对于患者出院后的随访管理,还需要基层社区医院和家庭等多方面的支持配合<sup>[13-15]</sup>。

## 参考文献

- [1] Higashi K, Medic G, Littlewood KJ, et al. Medication adherence in schizophrenia: factors influencing adherence and consequences of nonadherence, a systematic literature review [J]. *Ther Adv Psychopharmacol*, 2013, 3(4): 200-218.
- [2] Sendt KV, Tracy DK, Bhattacharyya S. A systematic review of factors influencing adherence to antipsychotic medication in schizophrenia-spectrum disorders [J]. *Psychiatry Res*, 2015, 225 (1-2): 14-30.
- [3] Harber L, Takeuchi H, Borlido C, et al. Factors associated with drug attitude in patients with schizophrenia spectrum disorders [J]. *Schizophr Res*, 2017, 188: 185-186.
- [4] 王志明, 林玉琼, 谭风华. 电话随访对提高出院患者遵医行为及健康行为的影响[J]. *现代临床护理*, 2010, 9(8): 43-44.
- [5] 董玫, 田京发, 王晓敏, 等. 电话随访住院患者满意度分析[J]. *护理管理杂志*, 2012, 12(10): 757-758.
- [6] 舒卫东, 丁淑萍, 付萍. 电话随访出院患者在医院管理中的应用[J]. *中国美容医学*, 2012, 21(8): 436-437.
- [7] 刘睿, 李宛珊, 王雪青, 等. 北京城区四家传统中医门诊患者复诊情况调查[J]. *国际中医中药杂志*, 2012, 34(10): 876-878.
- [8] 邢程, 罗忠梅, 高艾煜, 等. 患者多层次电话随访的实践及评价[J]. *中国卫生质量管理*, 2011, 18(3): 54-55, 58.
- [9] 武美茹. 脑卒中病人出院随访途径需求情况调查分析[J]. *现代临床护理*, 2010, 9(5): 10-11.
- [10] 蔡军红. 医院客户服务管理系统在出院患者随访中的应用研究[J]. *护理实践与研究*, 2016, 13(6): 129-131.
- [11] 鲁华, 董元玲, 桑娟, 等. 微信随访对PICC置管患者延伸服务的影响分析[J]. *护士进修杂志*, 2015, 30(14): 1268-1270.
- [12] 金杨杨. 家庭随访改善慢性心衰患者症状困扰的研究[J]. *护士进修杂志*, 2013, 28(10): 930-932.
- [13] 金洪民, 白明, 张永宏. 社区干预对康复期精神分裂症患者社会功能的影响[J]. *四川精神卫生*, 2016, 29(4): 332-335.
- [14] 徐良雄, 高卉, 曾德志. 家庭综合因素与首发精神分裂症患者出院后病情变化关系的临床分析[J]. *四川精神卫生*, 2015, 28(6): 529-532.
- [15] Lambert M, Conus P, Eide P, et al. Impact of present and past antipsychotic side effects on attitude toward typical antipsychotic treatment and adherence [J]. *Eur Psychiatry*, 2004, 19(7): 415-422.

(收稿日期:2018-11-10)

(本文编辑:陈霞)