

## 健康管理中心的电话回访工作存在问题分析与对策

张杨坪, 许国琼\*

重庆医科大学附属第二医院 重庆

**【摘要】目的** 为了进一步提升体检后服务水平, 提高健康管理中心的满意度, 本文探究健康管理中心的电话回访工作存在的问题, 并经分析后制定相应对策并进行实施, 以观察其效果。**方法** 选取 2022 年 3 月-2022 年 9 月在我体检中心受检的 1000 例受检者作为研究对象, 并对其进行回顾性分析, 对比两组受检者的回访率, 了解未达到电话回访工作质量标准的原因和占比, 以及对回访的满意度对疾病的认知程度和复诊率。**结果** 研究组的回访率、对回访的满意度以及对疾病的认知程度和复诊率明显优于常规组,  $P < 0.05$  说明存在对比意义。**结论** 成功的电话回访顺应了医疗服务的需求, 是一种快捷、经济、实用并容易被接受的持续性护理服务, 可变被动服务为主动服务, 不但有利于提高对疾病的认知程度, 还能提高体检者对医护健康指导工作的依从性, 并使患者对护理服务的满意度提高, 提升了体检后的服务水平。

**【关键词】** 健康管理中心; 电话回访; 问题; 对策; 效果

**【收稿日期】** 2023 年 3 月 11 日

**【出刊日期】** 2023 年 5 月 20 日

**【DOI】** 10.12208/j.cn.20230232

### Analysis and countermeasures of problems in telephone return visit of health management center

Yangping Zhang, Guoqiong Xu\*

The Second Affiliated Hospital of Chongqing Medical University, Chongqing

**【Abstract】 Objective** In order to further improve the service level after physical examination and improve the social satisfaction of the health management center, this paper explores the problems existing in the telephone return visit of the health management center, and develops corresponding countermeasures after analysis and implementation, in order to observe the effect. **Methods** 1000 cases of patients who were examined in our physical examination center from March 2022 to September 2022 were selected as research objects and retrospectively analyzed. The return visit rate of the two groups of patients was compared to understand the reasons and proportion of patients who did not meet the quality standard of telephone return visit, as well as the satisfaction of return visit, the degree of cognition of disease and the return visit rate. **Results** The rate of return visit, the satisfaction of return visit, the degree of cognition of disease and the rate of return visit in the study group were significantly better than those in the conventional group,  $P < 0.05$  indicated that there was comparative significance. **Conclusion** Successful telephone return visit complies with the needs of medical services, is a quick economic, economic, practical and easy to accept continuity of nursing services, variable passive service for active service, not only conducive to improve the degree of awareness of the disease, but also can improve the physical examination of medical health guidance work compliance, and make patients to improve the satisfaction of nursing services, Improved the service level after physical examination.

**【Keywords】** Health management center; Telephone return visit; A problem; Countermeasures; The effect

随着社会经济不断发展和人们生活水平的提高, 越来越多的人开始注重健康管理, 因此参与健康体检的人群越来越多, 健康管理中心主要负责对体检人群进行各项检查, 一般对受检者采用的是常规管理, 例如简单的将体检前、体检中和体检后的项目、流程、

注意事项告知受检者, 虽有一定成效, 但大部分受检者并不重视自己的体检结果, 对自己的疾病等一无所知或漠不关心, 这样便失去体检的意义<sup>[1,2]</sup>。因此要对受检者进行回访, 帮助其认知疾病的危害, 通过对以往电话回访工作, 发现电话回访制度存在欠缺, 不断

\*通讯作者: 许国琼

提高延续性护理服务质量, 和人群对疾病相关知识水平以及复诊率。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取 2022 年 3 月-2022 年 9 月在我体检中心受检的 1000 例受检者作为研究对象, 并对其进行回顾性分析, 根据随机数字表法将所有受检者划分为常规组(采用一般电话回访)和研究组(在一般电话回访的基础上添加优质的回访技巧), 每组各 500 例受检者, 为保证此次研究的科学及准确性, 所有受检者年龄 18 岁以上, 75 岁以下, 均在本中心进行体检, 其中常规组受检者中男性与女性比例为 262:238, 平均年龄为  $(40.31 \pm 2.28)$  岁, 研究组受检者中男性与女性比例为 247:253, 平均年龄为  $(40.19 \pm 2.33)$  岁, 所有受检者中包括: 心血管系统疾病患者 108 例、神经系统疾病患者 85 例、呼吸系统疾病患者 263 例, 妇科疾病患者 57 例、消化系统疾病患者 213 例、外科系统疾病患者 274 例, 患者病历资料完整。排除合并恶性肿瘤或血液系统指标异常者、滥用药物者、严重感染者、合并其他自身免疫系统疾病、认知及语言功能障碍、精神疾病或癫痫病史者、重要器官功能障碍, 指标间  $P > 0.05$ , 具备可比性。

### 1.2 方法

(1) 所有受检者在体检时均给予建立电子健康档案(包括受检者的年龄、联系电话、身体状况、生活方式、认知程度以及性格特点和精神状态), 详细掌握体检人员的各项指标, 回访内容包括目前身体状况、既往病史以及记录回访日期、回访内容和受检者满意度以及针对其患病情况了解对疾病的认知程度。

(2) 常规组: 护理人员通过体检报告了解患者的检查情况, 按照传统的方法进行回访, 将体检结果告知患者, 了解患者对疾病的相关疑问, 积极回答受检人员的问题, 并对患者开展电话指导, 叮嘱必要时定期进行复诊。

(3) 研究组: 通过对常规组回访情况进行调查分析, 并根据工作中存在的问题进行改良并实施。

### 1.3 观察指标

对比两组受检者的回访率, 了解未达到电话回访工作质量标准的原因和占比, 以及对回访的满意度对疾病的认知程度和复诊率。

### 1.4 统计学分析

应用 SPSS21.0 软件统计进行统计数据处理, 计数资料采用  $(\bar{x} \pm s)$  表示, 行 t 检验, 计数资料采用

$[n(100\%)]$  表示, 行  $\chi^2$  检验。若  $P < 0.05$  说明存在对比意义。

## 2 结果

常规组回访成功率为 23.60% (118/500), 未达到电话回访工作质量原因中包括: 错号、空号、关机或联系人与受检者分离等情况为 57.85% (221/382)、回访时机不当 6.28% (24/382)、未能给受检者正确指导 5.50% (21/382)、缺乏沟通技巧 17.02% (65/382)、回访内容缺乏专科性 13.35% (51/382), 对回访的满意度为 53.39% (63/118), 对疾病的认知程度为  $(68.35 \pm 6.14)$  分, 复诊率 13.40% (67/500); 研究组回访成功率为 71.80% (359/500), 与常规组中因错号、空号、关机或联系人与受检者分离等情况比为 92/221、回访时机不当 6/24、未能给受检者正确指导 8/21、缺乏沟通技巧 20/65、回访内容缺乏专科性 15/51, 对回访的满意度为 74.65% (268/359), 对疾病的认知程度为  $(88.02 \pm 6.45)$  分, 复诊率 59.40% (297/500),  $P < 0.05$  说明存在对比意义。

## 3 讨论

随着社会发展, 居民健康意识明显提升, 健康管理服务随之增加, 通过健康体检了解自身健康水平, 预防疾病发生<sup>[3]</sup>。健康管理中心主要负责为群众提供体检项目, 以便帮助体检者了解自己的身体情况, 做好各种类型疾病的有效预防, 但由于大部分患者对所患疾病的认知较低, 导致复诊率极低, 对医务人员的满意度也不高, 大量的研究表明传统的回访模式流于表面, 无论是在收集受检者的信息还是对受检者进行宣教方面都具有一定的局限性, 回访质量效果的影响不大, 所以要对疾病检出者进行优质的回访措施。

通过此次研究发现, 在一般电话回访中存在的问题包括以下几点:

(1) 基本信息不足: 在受检者体检时资料填写不明, 所留电话号码不准确或为外地手机, 甚至不填写(其中部分老年体检者由于不记得自己的联系方式), 导致联系电话出现错号、空号、关机等情况发生, 或留家属的电话号码, 通过电话回访进行的健康教育信息不能及时传递给体检者<sup>[4]</sup>。

(2) 回访时机不当: 回访时由于午休时间或因特殊情况关机因此未能将回访落到实处, 同时部分受检者由于正在忙于别的事务, 认为回访对其产生了干扰, 因此拒绝回访。

(3) 回访内容缺乏专科性: 回访前, 未详细了解受检者资料, 导致回访目的不明确, 以致于受检者不

满意回访工作。

(4) 未能给受检者正确指导: 由于回访人员对护理健康教育程序的基本内容了解粗浅或认识不足, 不能完全胜任健康教育的需要, 对新技术、新项目、专科发展动态知之甚少, 甚至无法回答受检者提出的各种问题, 导致受检者对回访工作不满意<sup>[5]</sup>。

(5) 缺乏沟通技巧: 回访人在回访时的语气、问题过于程式化, 以及对受检者缺乏足够的耐心, 或因少数为长者, 使用方言, 及听力下降, 听不清回访者的说话, 从而出现答非所问, 不能很好配合而导致双方无法进行有效的沟通、交流, 过多采用专业术语与体检者交流, 很容易引起对方的不耐烦、产生误解或敷衍情绪, 进而影响回访效果。

对回访中存在的问题进行改革并制定对策后实施:

(1) 完善回访制度: 提高回访人员对电话回访重要性的认识, 定期对回访人员进行培训, 让她们认识到电话回访工作的重要性, 主动完成电话回访工作, 对于在电话回访中受检者及家属提出的建议和意见, 每月进行汇总, 反馈到各个部门、职能部门, 并进行整改, 建立完善的电话回访制度。

(2) 信息登记核实并选择适宜的回访时间: 受检者体检时前台工作人员要对其填写的资料进行检查并核实, 对确实无电话联系的受检者, 一定要详细填写居住地址, 以便信访, 若受检者无联系电话或坚决不留主治, 应采取被动回访, 即留下健康管理中心的电话号码, 让受检者主动联系我们、然后再根据具体情况给予电话回访或信访, 尽量勿在午休或下班高峰时间给予回访, 避免打扰其休息时间<sup>[6]</sup>。若电话无人接听或者是处于关机状态需要将此次的电话拨打情况进行记录。

(3) 提高回访人员的专业水平和沟通技巧: 电话回访时首先需表明身份, 根据不同的年龄选择合适的称呼, 回访语气温柔, 声音甜美, 减少护患距离感, 回访人员既要具有扎实的理论基础和临床业务水平, 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<sup>[7]</sup>。电话接通后告知受检者本次来电的意图, 在征得其同意后继续开展对话, 如受检者表明目前不方便接听电话则需要询问再次致电的时间, 做好记录, 谈话时间不宜太长, 通话结束后表示感谢, 给患者留

下美好的印象。

(4) 给予科学完善的健康指导: 回访人员必须提高自我素养, 努力拓展自己的知识面, 提高自我学习的积极性, 在回访前仔细阅读受检者的档案, 了解其病情, 做好充分准备, 针对不同病种的受检者要进行心理、用药、饮食、活动等方面有针对性的指导, 并要督促受检者及时回院复诊<sup>[8]</sup>。

综上, 成功的电话回访顺应了医疗服务的需求, 是一种方便、快捷, 经济、实用并容易被接受的延续性护理服务, 可变被动服务为主动服务, 不但有利于提高对疾病的认知程度, 还能提高体检者对医护健康指导工作的依从性, 并使患者对护理服务的满意度提高, 提升了医疗的整体质量。

### 参考文献

- [1] 罗毅峰.科学化、个性化健康教育护理在健康管理中心实施的应用效果分析[J].健康大视野, 2020(15): 291, 294.
- [2] 王瑾.健康管理中心护理健康教育的实施作用分析[J].现代医学与健康研究电子杂志,2018,2(01):172.
- [3] 高一琿,王丽,赵妮.浅谈健康管理中心护理健康教育的实施效果[J].中外女性健康研究,2017(20):121+125.
- [4] 贾雯.体检中心采血室护士针刺伤护理风险管理与防范[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(18):238-248.
- [5] 杨飞玉.全程护理干预对体检者健康体检后遵医行为的影响[J].河南医学研究,2018,27(10):1920-1921.
- [6] 邓红艳,张晓乐,李霞,刘红兵.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.
- [7] 何云霞.乳腺癌终身回访档案的建立和应用效果[J].国际护理学杂志,2020,39(11):2104-2106.
- [8] 徐晓文,孟昭丽.电话回访中心在医院管理中的实践与作用[J].科技风,2020(01):242-243.

版权声明: ©2023 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS