

# 全程个案护理模式对口腔外科手术患者就医体验的影响

申宝红, 范会丽, 王荣荣

(新乡医学院第一附属医院 口腔外科, 河南 新乡, 453100)

**摘要:** **目的** 观察全程个案护理模式对口腔外科手术患者就医体验的效果。**方法** 选取 168 例口腔外科手术患者为研究对象, 根据随机数字表法分为对照组和观察组, 每组 84 例。对照组患者应用常规护理, 观察组在对照组基础上应用全程个案护理模式。观察 2 组患者干预前后就医体验及心理状态量表评分, 统计 2 组患者护理满意度。**结果** 观察组患者就医体验量表(HCAHPS)各维度得分均高于对照组, 差异具有统计学意义( $P < 0.05$ ); 干预后, 观察组患者牙科畏惧量表(DFS)及牙科焦虑量表(DAS)得分均低于对照组, 差异具有统计学意义( $P < 0.05$ ); 观察组患者护理满意度为 95.2%, 高于对照组的 85.7%, 差异具有统计学意义( $P < 0.05$ )。**结论** 全程个案护理模式能在常规护理基础上改善口腔外科手术患者就医体验及护理满意度, 缓解患者焦虑、恐惧等不良情绪。

**关键词:** 口腔外科; 全程个案护理模式; 护理满意度; 畏惧; 焦虑

中图分类号: R 473.78; R 781; R 615 文献标志码: A 文章编号: 1672-2353(2023)24-111-04 DOI: 10.7619/jcmp.20233252

## Influence of whole process case nursing mode on the medical experience of patients undergoing oral surgery

SHEN Baohong, FAN Huili, WANG Rongrong

(Department of Oral Surgery, the First Affiliated Hospital of Xinxiang Medical College, Xinxiang, Henan, 453100)

**Abstract: Objective** To observe the influence of the whole process case nursing mode on the medical experience of patients undergoing oral surgery. **Methods** A total of 168 patients with oral surgery were chosen as research objects, and they were randomly divided into control group and observation group, with 84 patients in each group. The control group was given routine nursing care, while the patients in the observation group were given whole process case nursing mode based on on the control group. The medical experience and mental state scale scores in two groups were observed before and after the intervention, and the nursing satisfaction in two groups was analyzed. **Results** The scores of each dimension and total score of Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS) in the observation group were higher than those in the control group ( $P < 0.05$ ). After intervention, the scores of Dental Fear Scale (DFS) and Dental Anxiety Scale (DAS) in the observation group were lower than those in the control group ( $P < 0.05$ ). The nursing satisfaction of patients in the observation team was 95.2%, which was higher than 85.7% in the control group ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** The whole process case nursing mode can improve the medical experience and nursing satisfaction of patients undergoing oral surgery on the basis of routine nursing, and alleviate negative emotions such as anxiety and fear.

**Key words:** oral surgery; whole process case nursing mode; nursing satisfaction; fear; anxiety

口腔科手术患者常伴随焦虑、恐惧<sup>[1]</sup>, 治疗时表现为逃避治疗、配合度差、耐受性低, 患者就医体验感较差, 导致常规护理干预效果不理想<sup>[2]</sup>。全程个案护理模式是专科护士通过评估、

计划、评价、反馈及实施 5 个步骤, 在患者诊疗过程中提供持续、动态、全程的个性化指导和服务<sup>[3]</sup>。研究<sup>[4]</sup>显示, 全程个案护理模式在心脏病及肿瘤等多种慢性病患者中应用效果较好, 能显著

提高护理效果及患者治疗依从性。本研究探讨全程个案护理模式对口腔外科手术患者就医体验、心理状态及护理满意度的影响,现报告如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取 2023 年 1—8 月在新乡医学院第一附属医院收治的 168 例口腔外科手术患者,随机将其分为对照组和观察组,每组 84 例。对照组男 47 例,女 37 例;年龄 23~61 岁,平均(42.61±6.33)岁;文化程度为高中及以下 31 例、大专及以上 53 例;疾病类型为颌面肿瘤 30 例,颌面骨折 54 例。观察组男 51 例,女 33 例;年龄 25~58 岁,平均(42.54±5.97)岁;文化程度为高中及以下 36 例、大专及以上 48 例;疾病类型为颌面肿瘤 35 例,颌面骨折 49 例。2 组患者一般资料比较,差异无统计学意义( $P>0.05$ ),患者均签署本研究知情同意书。纳入标准:①患者均为初次接受口腔外科手术,且为择期手术;②患者符合手术适应证;③年龄 18 周岁以上者;④患者意识清醒,具备正常的沟通及认知能力。排除标准:①既往有口腔手术史者;②精神障碍患者;③患者合并严重基础疾病。本研究经过本院伦理委员会审查通过。

### 1.2 方法

1.2.1 对照组:应用常规护理,在术前给予患者疾病及手术相关健康教育,常规进行术前口腔准备,术后密切监测患者生命体征及病情,遵医嘱给予口腔卫生指导及创口护理。

1.2.2 观察组:在对照组基础上应用全程个案护理模式。(1)成立全程个案护理小组。由口腔外科护士长担任组长,负责组员培训及方案制订、管理、评估和监督等,4 名口腔外科护士担任全程个案护理师,负责护理方案实施及数据整理等。研究开始前,护士长负责所有护理人员相关知识及技能培训,包括全程个案管理目的、意义及方法,掌握全程个案护理相关技能,进一步提升小组成员综合素质及护理能力,确保护理人员操作的一致性。小组成员综合国内外相关文献及以往实际病例,结合全程个案护理模式的评估、计划、实施、评价及反馈 5 个步骤,将患者护理干预分为入院初诊期(入院第 1~2 天)、围术期(术前 1 d 至术后 2~3 d)及追踪期(出院前 1 d 至出院后随访期间)3 个时期制订具体的护理方案。(2)全程

个案护理具体实施方法。①入院初诊期:评估,护理人员在患者入院后通过 30 min/次,共 2 次的一对一沟通,主要评估患者一般资料、疾病信息、家庭状况、对疾病的了解程度及治疗配合程度等。计划,向患者及家属介绍全程个案管理模式的流程和具体方法,取得患者理解和配合,于住院病历之外建立患者个案护理档案,初步制订患者全程个体化护理方案。实施,通过健康手册、视频宣教及微信平台等进行多元化疾病健康教育,结合图片、文字、视频、动画等,帮助患者建立积极行为态度,针对疾病治疗、口腔清洁与维护等进行重点宣教,调动患者内在动力逐步达到行为转变。评价和反馈,评价患者对全程个案护理的了解程度和接受程度,评价患者对治疗的配合程度及疾病相关知识的掌握程度,反馈给主管医生并了解其掌握的相关情况以便综合分析。②围术期:评估患者术前心理状态及健康教育掌握程度,术后评估患者恢复情况等。计划,术前进行患者访视,重点宣教患者掌握程度较低的手术相关知识,同时给予患者心理干预。实施,结合口腔模型为患者演示疾病治疗过程、术后口腔状态、术前准备及术后护理内容等,护理人员讲解后可让其复述判断患者知晓程度。患者存在焦虑、紧张、恐惧等不良情绪时,可通过播放以往成功治愈的病例相关视频、正性引导、积极心理暗示或正念训练方法,调动患者治疗积极性及主观能动性。评价及反馈,反馈给主管医生患者情况,并了解其掌握的相关情况以便综合分析。③追踪期:评估患者恢复效果、自我护理行为及口腔环境维护能力,评估患者不良口腔行为改变情况及良好习惯养成情况。计划,与患者及家属共同计划出院期间个案管理方式,可通过微信、电话等进行随访,每周随访 1 次,共持续 4 周。实施,在患者出院前向患者宣教口腔尤其是创口部位的护理方法,帮助患者养成良好的口腔卫生习惯,强调口腔护理与危害防控的重要性,出院后通过电话及微信等为患者提供良好支持,指导患者提升自我管理能力,例如遵医嘱用药、口腔护理、休息睡眠、饮食及情绪疏导等,记录患者个案护理内容及结果,提高家庭支持力度,做到家庭、医院双重监督及干预。评价及反馈,评价患者口腔自护效果。

### 1.3 观察指标

①观察 2 组患者就医体验,采用中文版患者就医体验量表(HCAHPS)评估,本研究使用的改

良版 HCAHPS 量表包括护患沟通、医院环境、需求应答、用药沟通、出院指导及整体评价 6 个维度 18 个条目,采用 0~10 分进行评价,分数越高提示就医体验越好。② 比较 2 组患者干预前后心理状态。采用牙科畏惧量表(DFS)<sup>[6]</sup>及牙科焦虑量表(DAS)<sup>[7]</sup>评估,DFS 共 20 个条目,采用 1~5 级评分法,满分 20~100 分,分数越高说明畏惧感越高;DAS 共 4 个条目,采用 1~5 级评分法,满分 4~20 分,分数越高说明焦虑感越高。③ 统计 2 组患者护理满意度。根据本院自制护理满意度量表评估,量表评分内容包括护理人员的服务技能、服务态度、诊疗环境及健康教育,共分为非常满意、满意、一般、不满意,护理满意度 = (非常满意人数 + 满意人数) / 总人数 × 100%。

#### 1.4 统计学分析

采用 SPSS 21.0 软件分析数据,正态分布的计量资料以( $\bar{x} \pm s$ )表示,采用  $t$  检验。计数资料以

[ $n(\%)$ ]表示,采用  $\chi^2$  检验。 $P < 0.05$  为差异具有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 2 组患者干预前后就医体验比较

观察组患者 HCAHPS 各维度得分均高于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),见表 1。

### 2.2 2 组患者干预前后心理状态比较

干预前,2 组患者 DFS 及 DAS 量表评分比较,差异无统计学意义( $P > 0.05$ );干预后,观察组 DFS 及 DAS 评分均低于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),见表 2。

### 2.3 2 组患者护理满意度比较

观察组患者护理满意度为 95.2%,高于对照组的 85.7%,差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),见表 3。

表 1 2 组患者干预前后就医体验比较( $\bar{x} \pm s$ )

组别	$n$	护患沟通	医院环境	需求应答	用药沟通	出院指导	整体评价
对照组	84	20.27 ± 3.74	22.33 ± 3.16	18.12 ± 2.89	22.13 ± 3.17	20.91 ± 2.52	21.47 ± 2.84
观察组	84	26.08 ± 1.01*	26.17 ± 1.35*	25.16 ± 2.42*	25.09 ± 2.46*	26.62 ± 1.34*	25.83 ± 2.72*

与对照组比较, \* $P < 0.05$ 。

表 2 2 组患者干预前后心理状态比较( $\bar{x} \pm s$ )

组别	$n$	DFS 评分		DAS 评分	
		干预前	干预后	干预前	干预后
对照组	84	60.12 ± 9.41	48.33 ± 6.84*	15.02 ± 3.20	12.03 ± 2.67*
观察组	84	60.07 ± 8.75	33.56 ± 4.18*#	15.11 ± 3.19	8.15 ± 1.84*#

DFS: 牙科畏惧量表; DAS: 牙科焦虑量表。与干预前比较, \* $P < 0.05$ ; 与对照组比较, # $P < 0.05$ 。

表 3 2 组患者护理满意度比较[ $n(\%)$ ]

组别	$n$	非常满意	满意	一般	不满意	合计
对照组	84	39(46.4)	33(39.3)	9(10.7)	3(3.6)	72(85.7)
观察组	84	54(64.3)	26(31.0)	4(4.8)	0	80(95.2)*

与对照组比较, \* $P < 0.05$ 。

## 3 讨论

患者就医体验是在患者的角度上探讨整个就医过程中对医疗服务的各个环节的经历、感受和体验,其来源并服务于护理满意度,能更加客观地反映患者对就医经历的感受和诉求,能在此过程中反映医疗服务质量及管理水平<sup>[8]</sup>。口腔健康是全身健康的重要组成部分,随着口腔科就诊患者数量增多,临床对于口腔医疗服务需求较大,尤其针对口腔外科手术患者,患者对治疗及手术感到焦虑和恐惧,因此提高患者就诊体验、提升口腔

科医疗服务质量具有重要意义<sup>[9]</sup>。本研究将全程个案护理模式应用在口腔外科手术患者护理中,相较于常规护理更能体现“一对一”全程护理服务,更具有个体化和针对性。

本研究结果显示,观察组患者就医体验各维度得分均高于对照组,且观察组患者护理满意度显著高于对照组患者,说明全程个案管理模式能有效提高口腔外科手术患者就医体验及护理满意度,与田思维等<sup>[10]</sup>研究结果相同。分析其原因在于:本研究应用的全程个案护理模式基于评估、计划、实施、评价及反馈等 5 个步骤,将口腔外科手术患者护理干预分为入院初诊期、围术期及追踪期 3 个时期,分析及评估患者不同时期的不同护理及治疗需求,根据评估结果实施针对性疾病宣教、心理干预及对症护理,区别于常规护理,应

用全程个案护理模式实施干预更具有针对性和个体化,是本研究的主要创新点;全程个案护理模式结合视频、微信及口腔模型等进行多元化健康宣教,并通过患者反馈进行重点教育,有利于提高患者疾病信息接收水平<sup>[11]</sup>。本研究应用的全程个案护理模式能够较好地提高患者对疾病治疗、预后及护理相关知识及技能的掌握程度,并且全程个案护理模式延长了患者接受医疗服务时间,增加了护患沟通,在治疗各个阶段均能得到科学化指导和服务,是区别于常规护理的创新之处<sup>[12-13]</sup>,因此,全程个案护理模式能有效改善口腔外科手术患者护患沟通、医院环境、需求应答、用药沟通及出院指导等就医体验,并有效提高患者护理满意度。

本研究结果显示,干预后观察组牙科恐惧及焦虑得分均低于对照组,说明全程个案护理模式能缓解口腔外科手术患者焦虑、恐惧等不良情绪,与常利等<sup>[14]</sup>研究结果相似。研究<sup>[15]</sup>显示,口腔科就诊患者超过 50% 的患者存在牙科治疗恐惧及焦虑,可能与过往痛苦的牙科经历、治疗疼痛等相关,不仅导致患者治疗配合度下降,还会延长治疗时间。本研究应用的全程个案护理模式加强了患者疾病不同治疗时期的心理状况评估,在护理过程中帮助患者调动治疗积极性及信心,并采用了正性引导、积极心理暗示或正念训练等方法进行不良情绪缓解,调动其主观能动性。既往研究<sup>[16-18]</sup>显示,个案管理注重患者治疗效果及疾病转归,在患者治疗中穿插正性引导、心理暗示、芳香疗法等心理干预,能帮助患者缓解负性情绪,改善患者积极应对方式,本研究结果与其相同。本研究应用的全程个案护理模式在常规护理干预的基础上完善心理干预,将人性化与科学化相结合,借助心理干预训练进行情绪疏导,并提高家庭支持力度,从医院及家庭双方面强化患者口腔保健意识,逐步帮助患者形成口腔健康行为的意识和信心,缓解患者治疗导致的不良情绪和不适感,体现了护理创新之处。

综上所述,全程个案护理模式能有效改善口腔外科手术患者就医体验及护理满意度,缓解患者焦虑、恐惧等不良情绪。

#### 参考文献

[1] 杜芳,赵经纶,吴秉伦,等. 深圳市口腔科门诊患者满意度及其影响因素研究[J]. 中国卫生经济, 2022, 41(12):

71-75.

- [2] 宫慧娟,楼燕凤. 失效模式与效应分析在口腔科护士职业安全管理中的应用效果[J]. 护理实践与研究, 2022, 19(19): 2964-2968.
- [3] 刘才琪,孙小玲,王静,等. 超重或肥胖型多囊卵巢综合征患者的家庭参与式个案健康管理[J]. 护理学杂志, 2023, 38(8): 5-9.
- [4] 陈雪丹,方海云,何金爱,等. 25 所三级甲等综合医院脑卒中患者个案管理护理服务现状的调查[J]. 现代临床护理, 2022, 21(7): 1-6.
- [5] 李文峰,李飞. HCAHPS 与我国医院满意度调查的对比分析及启示[J]. 中国病案, 2013, 14(7): 41-42.
- [6] 梁焕友,彭助力,潘集阳,等. 牙科畏惧调查(DFS)量表中文版的研制与评价[J]. 中山大学学报: 医学科学版, 2006, 27(2): 236-240.
- [7] 蒋银杨,胡颖,何克新. 口腔门诊成人患者牙科焦虑症调查及相关因素分析[J]. 实用口腔医学杂志, 2009, 25(5): 725-727.
- [8] 景丹丹,李宁,刘彦,等. 眼科日间手术患者就医体验及分阶段照护需求的质性研究[J]. 中华现代护理杂志, 2023, 29(6): 810-814.
- [9] 曹常乐,常瑞霄,黄硕果,等. 口腔癌术后患者出院准备度与健康素养、心理弹性的相关性分析[J]. 护理实践与研究, 2023, 20(2): 180-185.
- [10] 田思维,喻磊,范满红,等. 口腔癌患者围术期个案管理模式的应用[J]. 护理学杂志, 2022, 37(1): 36-38.
- [11] 王丹丹,罗葳. 急性牙髓炎患者牙科恐惧症的影响因素分析与防护措施[J]. 护理实践与研究, 2019, 16(19): 116-117.
- [12] 余慧,查庆华,张世瑜,等. 全程个案管理模式在乳腺癌保乳日间手术中的应用研究[J]. 重庆医学, 2023, 52(4): 508-512, 517.
- [13] 虞亚梅,张永芳,石洁文,等. 全程专业护理个案管理对乳腺癌化疗患者疾病不确定感的影响[J]. 护士进修杂志, 2018, 33(2): 99-101, 111.
- [14] 常利,王雁,谢娟,等. 全程个案管理模式对乳腺癌患者负性情绪及自我管理效能感的影响[J]. 现代临床护理, 2021, 20(11): 34-42.
- [15] 何清丽,王晓慧,李丹丹,等. 罗森塔尔效应的心理干预对口腔癌患者术后情绪状态和自护能力的影响[J]. 中国健康心理学杂志, 2023, 31(8): 1171-1176.
- [16] 张佳,郁艳梅,钱柯柯,等. 基于护理个案管理的全程心理干预对急性心肌梗死心血管事件发生率的影响[J]. 护理实践与研究, 2021, 18(18): 2744-2747.
- [17] 毛双玮,徐海萍. 局部大面积破溃乳腺癌植皮患者围术期的全程个案管理[J]. 实用临床医药杂志, 2021, 25(13): 106-107.
- [18] 刘淑芳. 个案护理管理模式对老年哮喘患者疾病不确定感和应对方式的影响[J]. 检验医学与临床, 2017, 14(2): 258-260.

(本文编辑:吕振宇 钱锋)