

# 互联网+图文咨询造口护理的实践与体会

施 婕

华中科技大学同济医学院附属同济医院 胃肠外科 湖北武汉 430030

**摘要:** **目的:** 探讨如何开展互联网+图文咨询造口护理工作。**方法:** 通过图文咨询对肠造口患者进行线上造口护理知识的讲解、答疑, 帮助患者处理造口并发症, 指导患者掌握造口护理技巧, 告知造口护理用品的使用方法。

**结果:** 通过线上图文咨询, 给肠造口患者提供专业的护理和帮助, 解除了患者的困扰, 提高了患者的自我护理能力。

**结论:** 对于肠造口患者而言, 互联网+图文咨询造口护理的开设, 不仅使患者能便捷地得到专业、优质的护理服务, 特别在新冠疫情时期, 尽可能减少人群的流动和医院门诊的拥堵。

**关键词:** 造口护理; 图文咨询; 实践与体会

## Practice and experience of Internet + graphic consultation on stoma nursing

Jie Shi

Department of Gastrointestinal Surgery, Tongji Hospital Affiliated to Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan, Hubei Province 430030

**Abstract:** **Objective:** To explore how to carry out the Internet + graphic consultation stoma nursing work. **Methods:** Through graphic consultation, online colostomy care knowledge was explained and questions were answered, patients were helped to deal with the complications of colostomy, patients were guided to master the colostomy care skills, and the use of colostomy care products was informed. **Results:** Through online graphic consultation, professional care and help were provided for enterostomy patients, which relieved the patients' troubles and improved their self-care ability. **Conclusion:** For patients with enterostomy, the opening of Internet + graphic consultation on ostomy care not only enables patients to easily get professional and high-quality nursing services, but also reduces the flow of people and the congestion of hospital clinics as much as possible during the COVID-19 period.

**Keywords:** ostomy nursing, graphic consultation; practice and experience

2021年2月, 华中科技大学同济医学院附属同济医院护理部, 通过资质审核, 考评筛选, 推出了护理专业免费图文咨询服务。共有23位护理专科护士作为护理专家担任免费图文咨询工作, 笔者作为一名ET, 参与了造口护理的在线图文咨询工作。肠造口是用外科手术方式在腹壁上开口, 并将肠管拉出腹腔, 开口缝于腹壁, 用于排泄粪便或尿液。由于造口术后排便无规律且不受控制, 术后病人需要长期乃至终身进行造口的自我护理和管理。肠造口术后的病人, 不仅面临着造口自我护理的

挑战, 且到达507%的造口并发症的发生率, 更是给病人带来了深深的困扰和痛苦。同时, 近年来随着快速康复外科应用实践的不断深入, 患者平均住院日明显缩短<sup>[1]</sup>。在短时间内患者及家属很难全面掌握造口自我护理的知识和技能, 出院后的延续护理至关重要。我科开展了多模式的延续护理, 包括电话随访, 病友QQ群或者微信群, 造口门诊等。延续护理模式主要帮助患者能够安全的从急性期过渡至亚急性期, 同时也包含由医院转移到家庭护理的整个过程<sup>[2]</sup>。电话随访由于只能通过患者及家属的语言描述, 对其造口发生的问题进行评估, 凭借粗略的判断进行护理指导, 实际效果有限; QQ群或者微信群的延续护理模式由于群里成员众多, 不利于保护隐

**通讯作者简介:** 施婕, 女, 本科, 主管护师, 护士长,  
E-mail: 2456037967@qq.com.

私,且群消息众多而杂乱,管理难度大。而线上图文咨询针对性强,图片文字记录全面,便于准确评估和判断患者存在的问题,给予有效的帮助和指导,更加规范和科学。作为一名造口护理治疗师,笔者于2021年2月至2022年1月,共对36例患者通过线上图文咨询的方式,进行了造口护理的指导,现将护理实践与体会汇报如下。

## 1 图文咨询的运行模式

1.1 患者只需要关注“华中科技大学同济医院”的微信公众号,点击下栏菜单中的“智慧医疗”,打开“同济云医”中的“图文咨询”,搜寻“护理咨询”,选择造口护理咨询,即可出现咨询护理人员的头像、职称、擅长的领域,也可以查看该护理人员简介。

1.2 “在线咨询-病情信息”里面,包含有“病情描述”、“咨询目的”、“病情照片”三大快,患者可以描述自己的主要症状以及想获得的帮助,希望解决的问题,上传造口图片可以使护理人员通过直观的图片,准确评估患者的造口,做出正确的判断,从而来指导和帮助患者。

1.3 一旦患者发出了图文咨询,相应的护理专家会收到来自同济医院的短信提醒,并要求被咨询的护理人员在48小时内回复处理。

1.4 护理专家均需下载“APP”,在收到短信提示后,原则上利用自己的休息时间,尽快登录“同济云医”,即可看到患者的姓名、年龄、性别,以及患者提交的“病情描述”、“咨询目的”、“病情照片”等资料,然后对此做出回复。

## 2 图文咨询问题分析

### 2.1 处理造口并发症

2.1.1 2例为造口水肿患者,观察黏膜皱褶消失程度,轻度水肿术后6-8周可自行缓解,若后期突发的造口水肿则要警惕是否有低蛋白、肠梗阻、肾功衰等,建议患者去医院检查。

2.1.2 1例为造口回缩患者,建议使用凸面底盘并佩戴造口腰带或造口腹带固定。若病情加重,建议去医院复诊。

2.1.3 1例为造口周围机械性皮肤损伤,指导拆除造口底盘时,应动作轻柔,必要时使用黏胶剥离剂。

2.1.4 19例为造口周围潮湿相关性皮肤损伤,均为回肠造口或横结肠造口导致粪便稀薄,宜加用防漏膏或防漏贴环,使用造口护肤粉、皮肤保护膜或者水胶体敷料来修复皮肤。

2.1.5 2例造口周围肉芽肿,对于较小的肉芽肿,建议加强观察,注意护理动作轻柔,如有出血局部用棉签

按压止血;对于较大的肉芽肿可以到医院用硝酸银等方法处理。

### 2.2 指导6例患者掌握自我护理技巧

2.2.1 造口周围潮湿相关性皮炎的发生多由于粪水渗漏至底盘下面沾染皮肤所致,指导黏贴造口袋后应注意观察靠近造口边缘的底盘是否发泡颜色是否加深;更换造口袋拆除底盘后应检查底盘及皮肤上是否沾染大便。

2.2.2 为使造口袋牢固黏贴,注意更换造口袋后,局部适当加压加热,半小时内限制弯腰等活动;造口袋内1/3-1/2满时,宜将造口袋排泄物进行排放。

2.2.3 长期黏贴造口袋导致皮肤瘙痒时,可适当使用皮炎平等膏剂涂抹,黏贴造口袋之前需擦除油性膏剂,以免影响造口袋黏贴的牢固度。

### 2.3 对4例患者讲解造口护理产品的特性及使用方法

2.3.1 若患者肥胖、灵活度差、造口低平、回缩或位于皮肤褶皱时选用凸面底盘,高排量患者选用耐磨底盘。

2.3.2 袪式回肠造口应常规使用防漏膏,局部皮肤破损时使用不含乙醇的防漏产品,以免引起疼痛。

2.3.3 造口皮肤保护粉和保护膜的联合使用,有助于加速轻度皮损的愈合。水胶体敷料和藻酸盐敷料的联合使用可用于重度皮损的治疗。

## 3 体会

3.1 随着“互联网+”时代的到来,互联网医疗领域中的服务的逐步推广,并逐步取代传统的医疗模式。线上图文咨询,远程指导处理并发症,避免了挂号就诊等繁琐的手续,可以让患者的并发症得到及时处理,减轻患者痛苦;同时减少了患者就医路上的奔波,避免因时间、距离、活动能力、经济条件等原因造成的就医困难<sup>[3]</sup>。有助于提高肠造口病人的生活质量,建立和谐融洽的护患关系。

3.2 通过参与线上图文咨询,开阔了ET护士的视野,积累了更多的临床经验,有助于提高造口治疗护理师的专业素质和专业能力,同时便于发现临床护理工作中的薄弱环节,有利于针对专科护理的流程进行改进,提升专业护理品质。

3.3 大多数老年人对智能手机和网络技术比较陌生,接受新事物的能力较弱<sup>[1]</sup>。如何在今后地工作中,还需要帮助更多的老年人掌握智能手机的使用方法,使图文咨询服务于更多的造口患者,让每一个造口患者都能有尊严的生活。

4 由于智能手机的普及,为了方便快捷地给予病人专业帮助,拟将图文咨询增设附属功能。护理专家将造口护理相关知识和内容黏贴在咨询页面,便于咨询者

查阅,在护理专家的指导下,不断进行自我学习,积累护理经验。

#### 4.1 造口护理用品的选择

4.1.1 造口齐平或者凹陷者:需要两件式凸面底盘,同时配合防漏膏/可塑防漏贴环、腰带使用,使固定更牢固,凸面底盘加压力于造口周围皮肤,使造口基部膨出。

4.1.2 造口疝者:建议使用两件式底盘柔软的造口袋,同时配合腰带使用,避免疝气进一步加重。

4.1.3 造口脱垂者:需选择一件式底盘柔软大容量的造口袋,以容纳脱垂的肠管,尽量避免选用两件式造口袋(手法复位固定者除外),肠管脱出异常者需及时就医。

4.1.4 造口皮肤黏膜分离:如果造口黏膜缝合处分离较浅,建议使用一件式底盘柔软的造口袋;如果造口黏膜缝合处分离已深至腹腔内,建议使用凸面底盘的造口袋,并配合使用腰带进行固定。

4.1.5 造口水肿:对于造口水肿的患者而言,建议使用一件式底盘柔软的造口袋。

4.1.6 造口出血、造口缺血坏死:使用一件式或两件式透明造口袋,透明袋体便于观察造口情况。

#### 4.2 饮食教育

饮食与营养是造口患者较为困惑的问题,不同于手术前,造口手术后患者不能完全控制排便过程,所以他们较为关心饮食对于排泄的影响。减少吞入气体,吞咽空气会增加排气量,为避免经口摄入空气,患者吃东西时宜减慢速度,不要狼吞虎咽,减少交谈,不要咀嚼口香糖;减少摄入产气的食物和饮料,如洋葱、卷心菜、豆类、黄瓜、萝卜、可乐、苏打水、啤酒等;特殊患者减少摄入乳糖制品,许多成年人不再产生可以分解乳糖的分解酶,他们摄入奶制品肠道会痉挛并产生气体;造口产生异味问题。

饮食上要注意容易引致粪便异味的食物,如芦笋、西兰花、卷心菜、奶酪、蛋类、大蒜、辛香类的调味品等;可摄入减轻粪便异味的食物,如西芹、番茄汁、酸奶等。这些食物具有活化酶,可搭配新鲜水果。

#### 4.3 造口患者的皮肤管理

对造口周围皮肤的保护,一直都是我们护理中非常重要的环节,因为皮肤一旦受损,造口袋的使用效果就会减半,同时也无形中增加了经济成本。除了炎症和感染之外,渗漏是造口患者遇到的最常见问题。渗漏以后会影响周围皮肤健康,引发感染,影响病人生活质量,

身体活动和社交活动受到限制。因为有异味,给患者的社交造成毁灭性的打击。所以,不仅需要患者自身重视,家人和护理人员也需要充分的学习造口护理知识。

4.3.1 学会正确清洁皮肤:毛发量旺盛的造口家人,可以使用剪刀及时进行修剪,否则不仅会影响底盘的粘贴,在揭除底盘时还会出现因拉扯造成的毛囊炎。揭除底盘后,须保证皮肤表面残余粘胶清理干净。必要时可使用造口底盘黏胶剥离剂。清洁皮肤,只需用弱酸性沐浴液或普通清水,以环状方式由外往内将肠造口周围皮肤清洗干净,动作须轻柔不可用力擦洗。

4.3.2 评估观察皮肤情况:检查造口周围皮肤是否有褶皱不平整,应使用防漏膏或者防漏圈进行填平,使其与底盘粘贴紧密。观察造口周围皮肤,是否有红疹、破皮、溃烂或感染等问题,找寻其根本原因。一般来讲多为排泄物刺激造成,则应该掌握正确处理措施。若肠造口位置设定在手术切口上或肚脐旁,缝线处需以薄装水胶体敷料粘贴加以保护,造口边缘则可用造口防漏可塑贴环或者防漏膏填充凹陷不平的地方,再黏贴底盘。评估造口的高度是否正常。如果造口粘膜在不同体位(平躺/座位/站立)下,观察其高度低于肚皮表面或者与肚皮表面平齐,建议佩戴微凸或者凸面底盘,同时必须佩戴腰带,确保底盘与皮肤紧密贴合。

4.3.3 预防和保护皮肤:常规使用造口附件产品,就是对皮肤提前预防和保护。因为一旦排泄物渗漏,就会对皮肤刺激很大,容易发生皮肤问题。护理用品不是一成不变的,需要经常评估造口的变化,特别是早期,需要在专业人员的指导下,选择专业的护理用品进行护理,还可以添加附件产品,比如造口粉、护肤膜、贴环等,保持皮肤健康,帮助预防渗漏。

#### 参考文献:

[1]梁瑶,王淑云,权琳,等.微信联合造口门诊延续护理模式对肠造口病人自我护理能力的影响[J].齐鲁医学杂志,2016,31(4):471-473.

[2]冉小玲,漆佳,杨若莺,等.延续护理在胃肠外科肠造口患者中的运用研究.结直肠肛门外科,2021,27(S1):120-121.

[3]汪丽萍,颜巧元,张宁,等.肠造口患者的远程延续护理.护理学杂志,2021,36(13):108-110.

[4]尚伟伟,赵丽静,邓媛媛,等.移动互联网技术在慢性病患者延续护理中的应用研究进展[J].现代医药卫生,2021,37(23):4040-4042.