

# 基于微信平台的整形患者延续护理应用进展

燕春<sup>1</sup> 向廷秀<sup>2</sup>

(1.重庆医科大学附属第一医院 烧伤医疗美容科 400010; 2.重庆医科大学附属第一医院 分子肿瘤及表观遗传学重庆市重点实验室)

摘要: 随着经济的进步及科技的发展, 全世界的整形医疗飞速发展, 我国的整形患者数量也与日俱增。整形患者有留院时间短、术后护理要求多、回访时间长等特点, 对延续护理要求高。基于微信平台整形患者延续护理的研究, 目前正受到整形美容科的重视, 现就我国基于微信平台整形患者延续护理的研究进展, 做一综述, 总结其应用效果和存在的问题。

关键词: 微信; 整形患者; 延续护理;

随着大众生活水平的提高, 越来越多的人寻求通过整形手术来改善自身容貌, 而我国美容整形外科在近年来也得到了飞速发展<sup>[1]</sup>。专业整形美容医生会根据患者的相关需求制定整形方案, 并以电子模拟的形式; 将预期效果呈现出来, 因此在手术拆线后患者一般会得到满意的整形效果, 其满意度也往往较高。但是随着时间的延长患者手术部位可能会出现一系列的不良反应, 这使得患者后期的满意度下降, 焦虑程度也不断提升。Rankin<sup>[2]</sup>等研究发现整形手术患者最常见的心理问题是手术期间的焦虑和轻度抑郁。Grossbart TA<sup>[3]</sup>等认为美容手术必须强化心理护理并贯穿于整个治疗期, 对治疗效果也有明显帮助。

经济发达国家从 20 世纪 90 年代末就开始注意患者的延续护理, 获得了良好的治疗效果, 深受患者的喜爱, 在全球致力于改善患者离院后生活质量的大背景下, 患者离开医院后的护理协调性和连续性问题逐渐受到关注。“transitional care”是 20 世纪 80 年代在美国发展起来的一种新型护理模式, 自 2001 年香港学者将延续护理模式引入我国, 正式开启了我国对延续护理的探索, 延续性护理在慢性疾病中的应用效果已经被诸多研究所证实, 临床效果也得到了充分的肯定。而延续护理模式与整形患者术后护理要求高度契合。

## 1 延续护理的概念及在整形患者中实施的必要性

### 1.1 延续护理的概念

延续护理是指当病人在不同地点之间转移或在同一地点不同照护等级之间转变时, 通过向其提供院外健康指导和专业护理, 弥补与医院护理之间脱节的问题, 以保证健康照护的协调性与连续性。包括由医院制订出院计划、转诊、患者回归家庭或社区后的持续随访与指导。延续护理的开展以患者为中心, 是整体护理的一部分, 使患者在离院后可以得到持续、直接的健康服务, 以促进患者的康复, 减少由于病情恶化出现再住院的需求, 具有良好的社会效益及经济效益。

### 1.2 整形患者延续护理实施的必要性

我国患者在院期间能够得到较好的临床护理, 但离院后离开了医护人员督促, 多数患者遵医行为较差。延续护理就是使护理服务从院内延伸至院外, 可以避免患者从医院到家庭出现的脱节, 解决患者出院后护理不足的问题。官庆妮<sup>[4]</sup>对 200 名糖尿病患者出院后社区延续护理需求进行调查, 结果显示 84% 的患者希望出院后获得社区延续护理。简平<sup>[5]</sup>等对 193 例慢性病(包括慢性肝硬化、慢性阻塞性肺气肿、糖尿病、冠心病、脑卒中)患者进行调查; 显示: 66.0% 的慢性病患者希望出院后得到医院的延续护理; 50.8% 的慢性病患者希望出院后 1-2 年内得到延续护理; 42.2% 的慢性病患者希望出院后每年得到 10-12 次延续护理。由此可见, 大部分患者出院后仍需得到延续护理。美容整形手术大多为门诊手术, 患者无需住院, 在院停留时间较短, 单位时间内医护对患者实施的操作较集中, 患者所需要了解、掌握、记忆的相关知识较多, 大多数患者不能完全理解、掌握和记忆。患者术后脱离严密的医疗和护理观察, 有可能出现难以预料且患者无法自行处理的问题。据统计; 78% 的美容整形患者对术后总体效果不满意, 15.62% 的受术者会发生感染、出血等并发症, 由此导致的医疗纠纷与投诉也呈日益上升的趋势。因此, 为整形手术患者提供延续护理很有必要。整形门诊手术患者提供离院后的延续性护理服务是保证术后安全的重要措施, 延

续护理有提升患者术后自我护理能力的可行性。对患者进行个性化的延续心理支持、健康知识宣教和居家护理技能指导, 可使患者正确认知手术的恢复过程、整形效果, 客观认识和接受整形手术风险, 并且有助于提高患者术后自我护理能力。

## 2 整形患者延续护理与网络手段联合的意义

在发达国家, 利用网络进行远程医疗咨询、远程会诊和健康教育已成普遍手段<sup>[6]</sup>。我国自李克强总理在第十二届全国人大三次会议上提出制订“互联网+”行动计划以来, 《全国护理事业发展规划(2016—2020年)》及《全国医疗卫生服务体系规划纲要(2015—2020年)》明确, 借助云计算、大数据、移动互联网、物联网等信息技术的快速发展, 大力推进护理信息化建设, 积极探索创新优化护理流程和护理服务形式, 强化移动医疗设备等护理应用信息体系, 提高护理服务效率和质量, 减轻护士工作负荷。由此可见, 护理信息化建设已成为我国公共卫生领域关注的焦点问题, 其改革的方向应是基于大数据、云计算及物联网等“互联网+”新技术而进行的智能化方向的信息化改革。

## 3、微信平台在整形手术患者延续护理中的使用现状

### 3.1 基于微信平台延续护理的发展概况

微信(Wechat)是腾讯公司于 2011 年 1 月推出的一个提供即时通讯的免费 app, 可通过通信运营商、跨平台操作系统快速发送免费语音、文字、视频、图片。截至 2013 年 10 月 24 日, 腾讯微信的用户数量已经超过了 6 亿。在我国, 将微信技术应用于延续护理的研究开始于 2012 年初, 其中开展比较早的并取得了一定效果的是利用微信平台对支气管哮喘患儿进行出院后的延续护理, 该项目开展时间为 2012 年 1 月—2013 年 6 月, 该研究结果显示微信组效果较好。微信平台应用于我国延续护理的初步探索取得了良好的效果。与此同时, 微信平台同延续护理结合的研究陆续在内科、外科、妇产科等科室开展起来, 并取得了良好的效果。微信教育的方式与传统的健康教育方式不同, 具有简便快捷性、经济型、知识性、可接受性等特点, 在传统的文字、图片的方式上, 又增加了语音、视频等新方式, 增加了交流的互动性, 使患者能更加直观的了解相关知识。微信群还可以支持多人同时进行交流, 这样更有利于多数患者之间的互相沟通。微信平台的这一优点完全适合整形患者延续护理的要求。

### 3.2 基于微信平台整形的延续护理实施方法

#### 3.2.1 组建整形患者延续护理微信平台及团队

申请微信公众号, 建立与主题相关的论坛。由年资高的护士、医生组成团队, 团队成员均具备良好的沟通、协调、表达能力, 熟练掌握微信各项功能及疾病相关治疗护理知识。医生、护士、病人及病人家属间建立与主题相关的微信群。微信延续护理小组成员每日保证一定的在线时间, 接受患者关于整形相关内容的咨询, 以及解答病人的共性问题。对于一定时间未出现在群聊中的患者, 护士则打电话联系, 告知参与的意义, 鼓励其参与。

#### 3.2.2 与患者建立联系

将微信公众平台和微信群的二维码和功能介绍印在一张卡片上, 由护士在签署整形手术同意书前介绍给患者, 告知两者的服务目的及使用

方法,帮助患者关注微信公众平台,加入微信群,教会病人或家属使用。

### 3.2.3 论坛的功能及知识的推送

微信号在添加患者以后立即推送术前和术后注意事项,患者手术后再次推送术后注意事项,加强记忆。微信公众号每天或每隔几天会发送疾病相关的知识或知识链接,推送的形式包括图片、文字、语音、视频。所有的推送内容,由医生、护士共同编写,并经专家审核后发送。整个推送过程由高年资护士监督。

### 3.2.4 患者微信信息的回复及反馈

微信强调用户之间的真实性和平等性,微信平台可以根据不同患者的真实反馈,进行一对一的交流,为每一位患者提供个性化的服务,让患者感受到医护人员对他们的支持与爱护,增加了他们对医护人员的信任感,提高整形患者满意度。患者对整形手术有任何疑问,可以立即上传照片,由管理员转发手术医生,这样可以保证整形患者与医生的实时联系。

## 4. 基于微信平台整形患者的延续护理效果

微信的应用,拓展了护理服务的范围,使得患者在院外,也能接受到优质的护理指导,护理人员能对患者进行持续的跟踪服务。微信平台整形患者延续性护理通过邀请患者家属进入微信群并关注微信公众号,指导其给予患者有效的心理支持及饮食生活照料,提高其生活状态及心理功能。微信平台整形患者的延续护理可以立即查看并转发患者照片,这样可以让手术医生对整形患者的手术效果及效果反馈有直观的感受,避免语言描述的不准确及误导<sup>[7]</sup>。

## 5 基于微信平台的整形患者延续护理实施过程中存在的问题

5.1 无明确分工制度和合理补偿微信平台的建立及维护大多由科室承担,且大部分延续护理工作由医生、护士利用个人的休息时间来完成,需要一定的奉献精神,尚没有合理的经济补偿和一定的精神鼓励,这些因素都制约着基于微信平台在整形患者中的延续护理的发展。若相关部门能重视此项工作,建立相关的法制制度和财政补偿机制,投入经费,提供微信平台适当的维持基金或给予团队成员恰当的经济补偿和精神鼓励,能调动团队成员的积极性,以保证基于微信平台的延续护理工作的开展。

5.2 缺乏诚信合作的医疗环境近年来,医疗纠纷数量逐年增多,相关法律法规尚不健全,加之媒体不懂医学、不明真相盲目报道,医患环境愈加恶化。2002年我国《医疗事故处理条例》对医疗事故和医疗纠纷采用“举证责任倒置”。由于引发的争议和负面影响不断,2009年《侵权责任法》对“举证责任倒置”做出部分调整,即“谁主张谁举证”<sup>[8]</sup>,即病人对于医疗纠纷也需要提供相应的证据。如今医患矛盾突出,通过微信平台传播的信息更须谨慎,文字、图片、语音、视

频更可作为病人举证的证据。加之缺乏健全的法律,法规、财政制度和跨学科的延续护理团队,使得医务人员在基于微信平台的延续护理在实施上更显得畏首畏尾。

5.3 侵犯患者隐私的风险在医疗案例报道中,存在保护隐私权的意识欠缺,未经当事人同意和授权便公开披露其隐私的问题。医疗护理人员工作中经常使用微信平台推送医疗案例报道,普及健康知识,在进行此类报道时要增强保护患者隐私的意识,隐避相关敏感信息,并在征得患者同意的情况下进行<sup>[9]</sup>。

## 6. 小结

综上所述,将微信平台与整形患者延续护理相结合是可行的,是新时代下医疗美容事业发展的必然趋势。基于微信平台整形患者的延续护理操作简单、不受时间和空间限制,将健康宣教知识以语音、文字、图片、视频等形式通过微信平台发布,使得健康教育内容可以更直观、更人性化地展现给病人,弥补了整形患者留院时间短、信息接收不全的不足,扩展了延续护理的方法和深度。在整形术后效果评价中可以有效截取图片,是与医疗工作中宝贵的资料。而且其信息传播呈病毒增殖式扩散,病人及家属可以利用碎片时间通过微信公众号和朋友圈反复阅读、随时观看,有利于知识的理解和技能的掌握。

## References

- [1]吴素华. 浅谈我国的整形美容[J]. 现代营销(学苑版), 2012,(8):254.
- [2]RANKIN M, BORAH G. Psychological complications: national Plastics surgical nursing survey[J]. Plast Surg Nurs, 2009, 29(1): 25-30, 31-32.
- [3]Grossbart TA, Sarwer DB. Psychosocial issues and their relevance to the cosmetic surgery patient [J]. Semin Cutan Med Surg, 2003, 22(2):136-147.
- [4]官庆妮. 糖尿病患者出院后社区延续护理需求及其影响因素研究[D]. 昆明医科大学, 2015.
- [5]简平, 刘义兰. 某三级医院 193 例慢性病患者延续护理需求调查研究[J]. 护理学报, 2014, 21(20):1-5.
- [6]陆博文. “互联网+”在我国社会养老服务体系中的应用研究[D]. 武汉: 武汉大学, 2017.
- [7]詹恂, 严星. 微信使用对人际传播的影响研究[J]. 现代传播, 2013, 35(12):112-117.
- [8]中华人民共和国主席令. 中华人民共和国侵权责任法[R]. 201007-01.
- [9]谢海阳. 医疗案例报道应当重视保护患者隐私权[J]. 新闻记者, 2006(8):52-54.