

# 健康中国战略视角下社区口腔民营门诊护士的工作现状及改善研究报告

苦君玲

(广西医科大学附设护士学校、广西医科大学护理学院, 广西南宁 530021)

**摘要:** 围绕着《“健康中国 2030”规划纲要》的健康中国战略实施不断推进, 以社区为单位, 加快完善公共卫生服务体系建设, 促进口腔健康医疗资源纵向整合, 提升社区口腔门诊的防治能力, 防止病从口入, 做到口腔疾病可防可控, 成为目前口腔公共卫生服务体系建设重要任务。本文以社区口腔民营门诊为例, 浅谈口腔民营门诊护士的工作现状和提升实践体会, 为创新口腔护理人才培养的产学研模式提供参考。

**关键词:** 口腔门诊; 护士; 工作现状; 改善

随着护理人才培养、产教融合以及校企合作不断深化的护理职业教育办学模式的实施, 教育链、人才链和产业链实现有机衔接, 高校护理专业教师不再单纯只属于三尺讲台, 还需要通过亲历医院及企业用人一线, 专业实践调查学校“产品”的使用情况, 从“供给侧”助推护理技能型人才的培养。根据校企合作的需要以及“双师”型教师发展的要求, 护理专业教师利用寒暑假和业余时间, 到医疗企业进行跟岗学习和观察, 一方面对企业进行专业学术的指导和帮助, 另一方面, 收集最新的企业人才需求诉求点, 为护理人才的培养明确侧重点。

健康中国战略实施推进过程中, 一方面以居民社区为单位的口腔防治体系建设需求日益突出。另一方面, 2019年1月31日, 国家卫生健康委发布《健康口腔行动方案(2019—2025年)》(简称“《方案》”)明确推动口腔健康产业创新升级, 国家对口腔医疗产业的政策扶持以及产业与资本的加速融合, 给口腔医疗行业, 尤其是民营口腔带来迅速而蓬勃的发展。

如今口腔门诊几乎都是全科一体化门诊, 诊治范围包括了牙体牙髓、牙周科、口腔颌面外科、修复、正畸、种植等, 门诊还设置有手术室、放射室、器械消毒供应室等。口腔门诊护理工作内容 and 模式与其他科室护理工作存在较大差异, 口腔门诊护士的专科职能和地位凸显, 因此, 保证护理队伍的稳定性是口腔门诊护理管理工作的重点。

## 一、时下社区民营口腔门诊护士的工作状况特点

(一) 口腔门诊专科护士(简称“门诊护士”)人力资源不足

“四手”操作的要求改变了传统护士在诊疗中单方面执行医嘱的角色, 这也是今后口腔护理发展的必然趋势。但由于门诊口腔专科护士数量严重不足, 大多数还是“二手”操作的传统护理模式, 不能完全实现“一对一”四手护理模式。

(二) 门诊护士学历及专业水平参差不齐

口腔护理学是近年来才真正受到重视和发展的一门年轻学科, 我国的口腔护理在学历教育体系上的发展尚处于起步阶段, 开设

有口腔护理专业的高等院校很少, 大部分口腔门诊护士均是中职或者高职层次的护理学专业毕业, 而非口腔护理专业, 缺乏系统的口腔专科护理知识。目前门诊护士在校期间接受的是以临床内、外、妇、儿为主的通科临床护理教育。口腔护理工作专业性强, 毕业后从事口腔护理工作往往都需要很长一段时间学习口腔专业护理知识和操作流程, 过程中对职业的认知评价更需要管理者的积极引导。

(三) 门诊护士中扮演“多栖”角色

由于口腔门诊护理工作内容、操作技能均自成体系, 以操作性的治疗为主, 且专科器械精细多杂价高、齿科材料种类繁多、诊疗技术更新迭代迅速, 与病房的常规护理工作存在较大差异和特殊性, 门诊护士不仅是熟练、高效和医生完成“四手”操作配合的护士, 同时扮演着“门诊前台(来院人员初筛、预检、分诊)”“口腔健康宣教员”“器材管理员”和“院感防控员”等角色。

(四) 门诊护士观察和应急处理能力弱

口腔诊室相对面积较小, 大多数都是非负压的层流诊室。口腔门诊诊疗的工作特点是医护全程密切配合, “四手”操作过程中, 医生主要进行患者的处置操作, 护士除了作为配合的助手, 还需要观察牙椅上患者的各种反应, 识别各种风险, 早期发现并配合医生处置, 才能保障患者的健康。口腔门诊护士的业务知识往往局限于口腔专业知识与口腔常见病和多发病的专科护理技能, 对于其他临床疾病和慢性病的护理及应急处理能力非常薄弱。国内有关于口腔门诊医护人员应急处理能力的调查数据显示, 仅 5.17% 人员正确处理门诊突发事件。那么, 随着健康中国战略实施推进过程中, 由于口腔诊疗操作的特殊性, 医护人员非常容易和患者的唾液、血液等接触, 交叉感染风险极高。如何在短暂的诊疗时间里, 识别病人风险并配合医生应急处理尤为重要。因此, 口腔诊疗过程中采取及时正确的护理防护措施显得尤为重要。因此, 加强口腔门诊护士观察及应急能力是急需解决的问题。

(五) 门诊护士职业获得感低, 离职率高

门诊护士工作内容繁多, 责任重大, 可相应的薪资待遇和职

业发展平台却非常有限,职业获得感低,岗位考核机制不全,专业进修学习机会缺乏,导致护士队伍流动性非常大,严重影响了口腔门诊高质量诊疗工作的开展和为患者服务的质量。

校企合作就是将高等院校与用人企业之间的资源进行交互,将企业的运营机制和岗位需求与高等院校的人才培养体系和人才培养目标相结合,通过协调、互动和分享等长期合作模式达到高校人才培养成果与企业的人才需求无缝对接的目的。

## 二、掌握口腔门诊护士的工作现状,通过跟岗调研见习进行了下述改善实践探索

### (一) 利用绩效杠杆,优化护士人力资源优化配置

在门诊护士人手短缺,门诊护士“多栖”现状的情况下,一方面通过校企合作的“工学结合”模式缓解用人紧张,同时,护士可从中发现自己的特长,实现护士个人与岗位的共同发展。门诊应健全前台分诊、治疗、宣教随访、仓管、拍片、院感等岗位职责制度和考核制度,推进岗位绩效考核制度,实现多劳多得、优劳多得,通过有据可依,充分发挥护士潜能,实现护理人员最大效能化,稳定护士队伍建设。

### (二) 提高护士职业获得感,重视岗位学习与考核

现有门诊护士的口腔专科护理知识水平参差不齐、工作内容繁杂的情况下,容易出现“为了干活而工作”的应付式消极体验,严重影响了护理工作的质量。对此,诊所管理者坚持以人为本,一方面加强对护士工作各环节的人文关怀,实行轮休制度、团建制度、学习制度等。关怀是一种态度和情感劳动,只有护士自身感受到人文关怀,她们才有可能在其护理工作中对患者实施人文关怀,这直接关系到患者的诊疗体验和护患关系,人文关怀是护理工作的本质。除此之外,术业有专攻,针对每个岗位都应开展规范培训和日常考核和学习,通过对外进修学习新技术、新理念,对内通过交班、每周医护小讲堂等相互分享交流,既坚定了护士胜任工作的信心,调动了工作主动性,提供并坚定职业生涯规划的发展方向,让工作有所期待,从“可以做到”提升为“可以做好”。同步提高护士的口腔全科专业技能,方可保障了口腔门诊全科诊疗的工作质量。

### (三) 建章立制,定期演练,加强突发医疗事件应急处置能力

口腔门诊诊疗方式特殊,专科特色鲜明。医护人员与患者在诊疗过程中较长时间的近距离接触,同时,齿科器械高速涡轮机头及抛光、备牙等操作时难免产生大量水雾、飞沫以及气溶胶,呼吸道传播风险很大,诊疗中细心观察患者不适,调整诊疗节奏。患者并不仅仅只有口腔疾病,同时患有基础疾病或慢性病的情况常见,在口腔诊疗过程中,由于心里紧张或者体位固定时间长,遇到突发疾病时,需要医护人员熟练掌握规范的抢救处置流程。医护人员是口腔诊疗的实施者,在健康中国战略实施推进过程中,职业防护标准化的情况下,加强医务人员的自身防护是诊疗工作顺利开展的前提,严格按照医院感染防控要求,把突发情况处置

流程张贴于诊室内显眼处,不定期进行突发情况的演练。通过急救演练和突发事件演练,从处置原则、患者身份识别、护患沟通、决策、备物、人员分工、抢救配合上报等环节中存在的疏漏和问题,通过一次次实地讨论、分析、总结不断进行优化完善,提高门诊的应急事情处置能力。

### (四) 重构生活形态,口腔诊疗线上化加速,加强校企合作

健康产业升级和互联网经济时代到来,互联网+人工智能等数字化技术在口腔行业呈现出井喷式发展。移动互联网医疗就诊方式在提升口腔门诊经营管理方面优势突出,提高预约就诊效率,整合人力资源,建立大数据平台,建设社区口腔健康信息化服务体系,加强患者口腔档案的管理及回访,引进口腔在线问诊、远程协同会诊和互联网口腔用品消费平台。与此同时,对医护人员的职业能力提高更高要求,“一人多责”的“多栖”局面已成为时代发展的普遍现象。适应市场需求的从业口腔护士队伍来源于高校的培养输送。高校是人才的聚集地,与时俱进地加强建立校企合作,联合培养管理,医疗企业参与到高校的人才培养体系中去,使得学生能够在毕业时达到其岗位要求,角色转换零时间,也有效地降低了企业的人力资源成本。

健康是促进人的全面发展的必然要求,居民的健康意识与健康理念出现大幅度提升,今后将会投入更强大的科研力量、更饱满的社会资本、更广泛的社会资源融入和布局大健康产业,“互联网+”的口腔运营生态将成为未来发展趋势。社区口腔民营门诊服务能力尚显薄弱,急需提升口腔医护人员的从业能力,才能满足新技术的产业化应用,技术迭代加速的产业发展。此时,只有深化校企合作模式,及时从供给侧释放用人需求特点,提高医学高等教育的专业针对性,双向介入、优势互补、资源互用,对构建“互联网+”的口腔医疗生态发展有着十分重要意义。

## 参考文献:

- [1] 甘露,李华,李秀娥,等.北京某三甲口腔专科医院护士执业环境的调查研究[J].中华现代护理杂志,2020,26(19):2526-2530.
- [2] 张秀梅,胡少华,洪静芳,等.安徽省二级医院护士执业环境调查分析[J].护理学杂志,2020,35(17):54-57.
- [3] 胡志萍,李秀娥,刘少丽,等.口腔专科护士执业环境调查与影响因素分析[J].护士进修杂志,2020,35(11):1046-1049.
- [4] 裴嘉宇,吴红霞,苏雅静,安晓楠,张卉,李艳青.护理硕士研究生人文关怀能力与影响因素研究[J].循证护理,2021,7(12):1611-1615.
- [5] 钱晓菁,张欣雨.以问题为导向学习法结合思维导图用于护理学教学中的应用[J].国际医药卫生导报,2020,26(6):877-880.