

# 风险管理在口腔门诊护理工作中的应用

王卓元

四川大学华西口腔医院 四川成都 610000

**摘要:** **目的:** 探讨风险管理在口腔门诊护理工作中的应用意义, 为提高口腔门诊护理质量奠定基础。**方法:** 本文在笔者所工作的医院中选取2018年7月~2019年6月口腔门诊收治的400例患者作为研究对象, 将研究对象分为两组, 即研究组和对照组。研究组实施护理风险管理措施, 对照组则实施普通常规的护理措施。对比两组患者在接受治疗期间的风险事件发生率、家属投诉率和对护理工作的满意程度。**结果:** 对比两组得风险事件和投诉率, 研究组的比率明显低于对照组, 差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。相反的, 护理满意度方面, 研究组明显高于对照组, 差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。**结论:** 对口腔门诊的患者实施护理风险管理, 可较大程度上降低风险事件的发生率和家属投诉率, 故风险管理值得在口腔门诊推广应用。

**关键词:** 风险管理; 护理质量; 口腔门诊

## Application of risk management in oral outpatient nursing

Zhuoyuan Wang

West China Stomatological Hospital of Sichuan University Chengdu 610000, China

**Abstract:** **Objective:** To explore the application significance of risk management in dental clinic, so as to lay a foundation for improving the quality of nursing in dental clinic. **Methods:** A total of 400 patients admitted to the stomatological clinic in the hospital where the author worked from July 2018 to June 2019 were selected as the research objects. The research objects were divided into two groups, namely the study group and the control group. The study group implemented nursing risk management measures, while the control group implemented ordinary routine nursing measures. The incidence of risk events, family complaint rate and satisfaction degree of nursing work were compared between the two groups during the treatment. **Results:** Comparing the risk events and complaint rate of the two groups, the rate of the study group was significantly lower than that of the control group, and the difference was statistically significant ( $P < 0.05$ ). On the contrary, the nursing satisfaction of the study group was significantly higher than that of the control group, and the difference was statistically significant ( $P < 0.05$ ). **Conclusion:** The implementation of nursing risk management for patients in the dental clinic can greatly reduce the incidence of risk events and the complaint rate of family members, so the risk management is worthy of promotion and application in the dental clinic.

**Keywords:** risk management; Nursing quality; Dental clinic

### 引言:

世界卫生组织给出的风险管理的定义是指, 个人或健康组织通过采取一定有效手段, 从而达到降低或完全避免患者医疗安全事故的发生和再发生。风险管理作为当今临床医学行业一种新兴的管理理念, 已经逐渐得到了医护人员的认可, 目前已被我国各大医院应用于各

个科室, 由此可见, 该管理理念的优势所在。风险管理, 通过制定一系列的风险管理体制, 同时不断的应用心形的预防风险技术, 以此完成对风险因素的管理与控制, 同样要对总结分析实践反馈的信息, 最终达到提升临床护理质量, 改善医患关系作用。

### 一、资料与方法

#### 1. 一般资料

对照组患者年龄12~75岁, 平均( $48.61 \pm 1.96$ )岁。研究组患者年龄13~78岁, 平均( $49.14 \pm 1.78$ )

**作者简介:** 王卓元, 女, 1992.12, 汉, 四川, 本科, 护士, 口腔护理。

岁, 改组病人一定要了解调查的整个过程, 并签署同意书方可作为研究组, 两组病人的一般资料比较, 差异无统计学意义 ( $P > 0.05$ )。

## 2. 纳入及排除标准

(1) 纳入标准: ①患者基本类型有牙周炎、牙髓炎、牙体缺失等, 经诊断后接受牙科基础治疗、口腔正畸治疗、口腔修复治疗; ②经医学伦理委员会审批并在其监护下展开研究, 患者知悉实验内容后自愿参加, 已在知情同意书上签字。

(2) 排除标准: ①合并有心、肝、肾等严重器质病变患者; ②认知及语言功能障碍患者。

## 3. 方法

对照组实施常规护理管理, 要求护理人员严格按照护理流程, 开展环境护理干预、心理护理干预、健康教育、专业用药指导、饮食护理干预及行为干预等工作。

在此基础上, 研究组加强风险管理, 具体方案为: ①成立风险护理管理小组, 完善风险管理制度。风险管理小组的成员包括临床医师和护理人员, 选择标准包括口腔门诊工作经验丰富、具备扎实的专业知识基础、责任心强, 护理人员可根据自己的实际经历或观察, 提出自己对于现行护理工作管理制度及工作流程的疑虑或建议, 最终总结出护理风险隐患, 对风险的发生几率及危害进行评估, 制定科学合理的风险防范机制<sup>[1]</sup>。②加强护理人员培训, 提升护理风险识别能力。定期召开口腔门诊风险管理会议, 分析口腔门诊中可能发生的风险事件及其危害, 提升其风险识别能力及应急处理能力, 每半个月组织一次岗位培训, 学习最新的护理知识和护理技能, 提升护理人员的服务意识, 提升其沟通交流技巧, 召开法律知识讲座, 让护理人员在工作过程中学会维护自身及医院权益。③贯彻落实风险管理策略, 降低风险事件发生率。按照操作流程及质量标准进行作业, 确保护理文书书写的及时性、准确性及规范性, 热情接待入院患者, 加强与患者的沟通, 做好健康宣教、心理护理干预、用药指导等工作, 提升患者的病症认知水平及治疗依从性, 避免患者未按时服药引发的医疗风险, 加强院内感染控制, 严格执行无菌操作, 门诊定期打扫, 使用循环风紫外线消毒剂进行消毒, 诊疗器械消毒合格后方可使用, 医疗垃圾按照规定分类、存储、销毁。④做好诊后随访工作。责任护士实施延续性护理工作, 在患者接受治疗后询问其病情康复情况, 督促患者按时服药, 告知自我管理事宜, 同时让患者评价一下门诊护理工作, 询问有无不满意的地方, 将随访内容记录下来, 建立信

息反馈机制, 不断完善门诊护理管理机制。⑤加大风险管理教育: 对组内成员每月定期进行感染控制专业知识培训, 加强自我防护和标准预防, 提高其风险意识; 开展相关法律知识讲座, 提高其法律意识; 让组内资深护理人员定期进行感染控制工作中经验分享, 使组内其它成员进一步了解口腔护理工作中存在的风险因素, 便于进行针对性预防。内容主要包括牙椅及诊疗后台面的消毒, 个人与患者防护措施的培训, 操作环境的消毒相关培训。通过对感染风险因素进行有效控制, 以降低风险事件发生<sup>[2]</sup>。⑥完善相关制度: 制定口腔护理管理制度。要求护理人员严格按照相关四手操作规范进行操作。在操作过程中对能触及到的地方全部使用防污膜, 保证一人一用一更换。并完善监督制度, 对其工作进行定期审核考察, 根据审核考察结果予以奖励或惩罚。其奖励方式及处罚方式以薪资奖励或处罚为主<sup>[3]</sup>。

## 4. 判定标准

记录两组风险事件、交叉感染、医患纠纷的发生例数, 计算发生率。对比两组临床指标, 评价风险管理在口腔门诊中的应用意义。

## 5. 统计学方法

通过SPSS 18.0进行分析, 数据用( $\bar{x} \pm s$ )表示, 以 $P < 0.05$ 具有差异统计学意义, 并使用 $\chi^2$ 进行检验。

## 二、结果

1. 对比两组得风险事件和投诉率, 研究组的比率明显低于对照组, 差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。相反的, 护理满意度方面, 研究组明显高于对照组, 差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ ), 具体情况见表1。

表1 两组患者风险管理指标比较[n (%)]

组别	例数	风险事件	投诉事件	护理满意度
对照组	200	4 (2.0%)	5 (2.5%)	167 (83.5%)
研究组	200	2 (1.0%)	3 (1.5%)	188 (94.0%)
$\chi^2$	/	5.766	6.071	6.102
P	/	<0.05	<0.05	<0.05

## 三、讨论

近十年来, 人们对于口腔健康的重视度逐年提升, 这促进了口腔医学的发展, 口腔门诊工作体系也不断完善, 相关护理服务的质量标准也随之提升。在口腔门诊工作中, 由于护理人员的疏忽或不专业, 难免会出现用药错误、院内交叉感染等风险事件, 而且由于患者自身遵医行为以及疾病因素, 也会发生一些意外, 这些事情的发生, 不仅会影响到患者的康复, 而且可能演变为医疗纠纷。为了提升口腔门诊护理服务质量, 根据其护理

管理需求, 成立护理风险管理小组, 加强护理人员培训, 提升其服务意识及法律意识, 贯彻落实风险防范理念, 强调护理过程的规范化, 加强院内感染控制, 优化护理服务措施, 防患于未然, 可有效降低风险发生率, 即使发生风险时间, 也能够第一时间安抚患者及家属, 采取有效的补救措施, 让患者得到及时治疗, 促进病情康复<sup>[4]</sup>。

由于人们越来越重视健康以及外形美观, 因此, 人们对口腔的关注度越来越高, 这在很大程度上促进了我国口腔医学的快速发展, 而我国各大医院口腔部门的管理体制也在不断完善中, 同时口腔门诊的护理质量的标准也相较以前得到了很大的提升。即便如此, 在口腔护理过程中, 依旧存在着诸多的风险事件, 例如患者服药错误、发生感染等, 这些风险事件大多是由于护理人员的粗心和患者自身未听从医嘱所导致, 风险事件发生频率的上升直接导致医患纠纷的情况明显增多, 同时, 还会影响患者口腔恢复情况, 因此, 通过风险管理降低风险事件的发生是十分必要的。根据口腔科室的基本护理需求, 专门建立护理风险管理小组, 对组内所有成员进行严格的训练, 提升他们的责任与服务意识, 落实风险防范理念, 强调护理过程需要规范化, 有效地对感染事件进行预防, 防患于未然, 可有效降低风险发生率<sup>[5]</sup>。

口腔护理是一个复杂多样、长期漫长的过程。随着医疗技术的持续发展, 护理工作存在的风险也在不断提高。因此势必要建立相应的风险管理体制, 降低护理工作中风险事件及院内交叉感染事件的发生。我科成立风险监控小组后, 首先对小组成员进行相关风险意识和专业知识培训, 指导科室其他成员加强风险意识教育。在工作中发现问题后及时纠正并完善管理制度, 以期减少风险事件的发生<sup>[6-7]</sup>。

通过对患者发放健康知识材料用药知识安全讲座等, 提高了患者安全用药的意识, 通过对患者建立慢性病档

案, 收集的内容有患者的相关资料, 有助于分析和判断患者的病情, 给予更有效的用药指导, 通过加强与患者及患者家属的沟通, 提高患者用药的依从性, 从而使社区实现对慢性病的控制和管理。通过派遣工作人员深入患者家庭, 可及时纠正患者的不良用药习惯, 指导患者正确用药<sup>[8]</sup>。本研究结果显示, 观察组药理学干预后的用药依从率高于对照组, 且疾病控制合规率也高于对照组, 观察组的安全用药评分高于对照组。

#### 四、结束语

综上所述, 将风险管理应用于门诊口腔护理工作中可降低风险事件发生及交叉感染发生, 有利于提高整体治疗效果, 可积极推广应用。

#### 参考文献:

- [1]李旭琴, 罗翔, 李瑶, 等.社区多病种慢性病老年患者用药依从性调查及影响因素分析[J].上海医药, 2017, 38(2): 7-9.
- [2]王莹.社区护理干预对慢性病患者治疗依从性的影响分析[J].中国社区医师, 2019(9): 159.
- [3]倪志娟.慢病管理中的慢病门诊护理模式探讨[J].实用临床护理学电子杂志, 2018, 12(10): 23-24.
- [4]张姓.新形势下门诊护理工作面临的问题与对策[J].世界最新医学信息文摘, 2018, 15(24): 221-222.
- [5]刘玉芝, 王言飞, 顾慧.口腔护理管理中风险管理的实施价值分析[J].中国卫生产业, 2018(3): 29-30.
- [6]唐国华, 唐子为, 文旭敏, 等.风险管理在口腔护理管理中的应用[J].中国卫生产业, 2018(6): 16-17.
- [7]杨慧霞, 陆春霖, 段珂.浅析风险管理在口腔门诊护理工作中的应用意义[J].全科口腔医学电子杂志, 2017, 4(1): 28.
- [8]孙成.护理风险管理在胃肠外科护理管理中的应用效果探讨[J].当代医药论丛, 2017, 15(15): 268-269.