

以医生满意度为基础的改进措施对牙体牙髓科护士根管治疗配合能力的影响

程春¹ 刘英²

(1.新疆医科大学第一附属医院/附属口腔医院, 新疆维吾尔自治区口腔医学研究所;
2.新疆医科大学第一附属医院/附属口腔医院口腔颌面肿瘤外科, 新疆 乌鲁木齐, 830011)

摘要:目的 分析以医生满意度为基础的措施应用于牙体牙髓科护士中, 对其根管治疗配合能力的影响。方法 选取 2021 年 4 月-2021 年 9 月在本院牙体牙髓科工作的 35 名护士作为研究对象, 以 2021 年 7 月作为分界线, 即开始实施以医生满意度为基础的措施; 在干预前调查医师对护士根管治疗配合满意情况, 根据结果分析根管治疗配合过程存在的问题, 并进行 3 个月的针对性干预; 比较干预前、干预 3 个月后牙体牙髓科护士根管治疗配合能力(采用本院自制医师对护士配合能力满意度问卷评估)、理论及专科实践能力(采用本院自制护理能力调查问卷评估); 并选取干预前后在本院进行根管治疗的患者各 40 例, 比较患者护理满意度。结果 干预后, 35 名护士根管治疗配合能力问卷中物品及器械准备、材料调拌、突发事件处理能力、四手操作熟练度、健康宣教各维度评分及总分均高于干预前, 差异有统计学意义($P < 0.05$); 35 名牙体牙髓科护士根管治疗理论及专科实践能力评分均高于干预前, 差异有统计学意义($P < 0.05$)。干预后的患者对护理总满意度高于干预前患者, 差异有统计学意义($P < 0.05$)。结论 以医生满意度为基础的措施应用于牙体牙髓科护士中, 可提高护士根管治疗配合能力及理论、实践能力, 且可提高患者对护理满意度。

关键词: 牙体牙髓科; 根管治疗; 医生满意度; 改进措施; 配合能力; 实践能力

根管治疗是牙体牙髓科常见治疗手段, 通过将根管内感染物去除, 并充填根管, 封闭冠牙, 可预防根尖周病变发生, 促进已病变的根尖周愈合, 提高患者咀嚼功能及生活质量^[1-2]。但根管治疗流程较为复杂, 器械繁多, 过程中医护双方需充分了解对方动作习惯, 护士的配合能力是根管治疗成功的重要保证^[3]。因此, 采取有效措施提高护士根管治疗配合度至关重要。既往常规护理更注重护士业务能力、患者或医生满意度等方面, 对护士配合能力关注较少^[4]。以医生满意度为基础的护理措施主要是通过医生对护士配合度进行满意度调查, 以了解护士业务及熟练水平, 寻找缺陷, 并采取针对性干预措施, 以提高护士配合能力^[5]。本研究旨在探究以医生满意度为基础的措施应用于牙体牙髓科护士中, 对其根管治疗配合能力的影响。具示如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 本次研究的实施经过医院医学伦理委员会审核批准, 选取 2021 年 4 月-2021 年 9 月在本院牙体牙髓科工作的 35 名护士作为研究对象, 35 名护士中, 男性 4 名, 女性 21 名; 年龄 24-45 岁, 平均年龄(30.59 ± 4.13)岁; 文化程度: 中专 9 名、大专 18 名、本科及以上 8 名; 职称: 1 名副主任护师、5 例主管护师、10 名护师、19 名护士。

另选取 2021 年 4 月-2021 年 9 月期间, 以医生满意度为基础的措施干预前、后患者各 40 例; 干预前 40 例患者中, 男 23 例, 女 17 例; 年龄 21-58 岁, 平均年龄(42.36 ± 2.16)岁; 其中龋病 20 例、急性或慢性牙髓炎 11 例、根尖周炎 7 例、其他 2 例; 干预后 40 例患者中, 男 21 例, 女 19 例; 年龄 20-55 岁, 平均年龄(41.75 ± 2.09)岁; 其中龋病 18 例、急性或慢性牙髓炎 14 例、根尖周炎 5 例、其他 3 例。两组患者一般资料比较($P > 0.05$)。有可比性。全部护士、患者对本次研究知情, 并签订研究知情同意书。

1.2 入选标准

1.2.1 纳入标准 ①纳入护士均为本院牙体牙髓科护士, 取得护士资格证; ②均在牙体牙髓科工作时间超过 1 年; ③实施以医生满意度为基础的措施前后无护理人员变动; ④干预期间在岗; ⑤护士及纳入的患者依从性好, 可配合本次研究调查。

1.2.2 排除标准 ①干预期间外出进修或学习、休假等护理人员; ②中途放弃, 未完成整个干预过程者; ③近期遭遇家庭变故, 影响工作状态的护士; ④不配合根管手术者; ⑤合并心理疾病的护士, 如焦虑症或抑郁症。

1.3 方法 2021 年 4 月-2021 年 6 月期间未进行医师对护士根管治疗配合满意度调查; 2021 年 7 月, 发放医师对护士根管治疗配合满意度调查表, 根据结果分析根管治疗配合过程存在的问题, 并进行 3 个月的针对性干预, 具体内容如下。(1) 医师对护士配合满意度调查: 进行配合能力针对性培训之前, 采用本院自制医师对护士配合能力满意度问

卷评估, 调查了解入选护士根管治疗业务及熟练水平, 寻找缺陷; 于 2021 年 7 月至 9 月进行针对性培训, 培训 3 个月结束后, 再对护士配合能力进行调查。(2) 根据调查结果实施针对性培训: ①物品准备不足问题: 护士通过查阅书籍或询问有经验的医师根管治疗过程中所需物品及器械, 检查并及时更换本科室器械及物品; 听从医师意见, 及时添加根管治疗所需耗材及器械, 保证物品及器械安全、充足。②材料调拌生疏者: 可在护士长或带教老师带领下, 学习材料调拌的理论知识及技术规范, 理论知识学习技术可进行实地演习, 一对一指导护士调拌材料的重要技能。③处理应急突然事件能力不足者: 组织护士通过理论学习、随堂练习等方式掌握医院制定的应急预案, 后通过情景演练、考核等方式评估护士掌握情况, 并总结成功案例经验, 以提高护士应急能力。④四手操作不熟者: 医生或者护士长采用规范的四手操作为根管治疗患者进行整个过程, 护士可在旁观察步骤及细节, 可录像便于后期学习; 护士长在操作同时, 结合病例向护士细致讲解四手操作要领、医师习惯及注意事项等, 并反复演示; 然后指导护士动手练习, 护士长需在旁指导, 便于护士快速掌握。⑤未能及时协助医师健康宣教者: 对护士进行集中理论知识讲解, 告知其根管治疗后需注意事项, 掌握宣教技巧, 授课过程中可让护士练习完整的宣教过程, 以提高其健康宣教能力。

1.4 评价指标 (1) 根管治疗配合能力: 采用自制医师对护士配合能力满意度问卷评估护士配合能力, 该问卷 Cronbach's α 为 0.849, 重测效度为 0.869; 问卷包括物品及器械准备、材料调拌、处理应急突发事件能力、四手操作熟练度、协助医师健康宣教情况 5 个方面, 每个方面均为 20 分, 总分 100 分, 分数越高, 护士配合能力越高。(2) 护士理论及专科实践能力: 采用自制护理能力调查问卷评估, 该问卷 Cronbach's α 为 0.874, 重测效度为 0.851; 问卷包括理论考核(采用闭卷方式, 主要内容是牙体牙髓科根管治疗理论知识)、实践考核(包括物品准备、器械摆放及清点、器械传递、主动配合度等)2 个方面, 均采用百分制, 分数越高, 理论及实践能力越强。(3) 患者护理满意度: 采用医院自制患者护理满意度调查问卷评估, 该问卷 Cronbach's α 为 0.837, 重测效度为 0.863, 主要包括预约与提醒、诊疗物品准备、配合医师的熟练度、诊室环境及物品、吸水、宣教等方面, 总分 100 分, 其中 80-100 分为非常满意; 60-79 分为满意; < 60 分为不满意, 总满意度 = (非常满意 + 满意) / 40 $\times$ 100%。

1.5 统计学方法 数据采用 SPSS 25.0 软件处理, 计数资料以 % 和 n 表示, 组间比较采用 χ^2 检验, 等级资料采用秩和检验; 符合正态分布的计量资料以 " $\bar{x} \pm s$ " 表示, 组间比较采用独立样本 t 检验, 组内以配对样本 t 检验; 检验水准 $\alpha = 0.05$ 。

2 结果

2.1 护士根管治疗配合能力 干预后, 35 名护士根管治疗配合能力各维度及总分均高于干预前, 差异有统计学意义($P < 0.05$)。见表 1。

表 1 干预前后 35 名护士根管治疗配合能力比较 ($\bar{x} \pm s$, 分)

时间	物品及器械准备	材料调拌	突发事件处理能力	四手操作熟练度	健康宣教	总分
干预前	15.36 ± 2.13	14.10 ± 1.96	12.18 ± 1.36	14.66 ± 1.87	13.66 ± 1.46	69.96 ± 3.69
干预后	17.84 ± 2.09	16.47 ± 2.00	15.47 ± 1.69	16.47 ± 1.68	16.02 ± 1.59	82.50 ± 4.78
t	4.917	5.007	8.973	4.260	6.468	12.286
P	< 0.001	< 0.001	< 0.001	< 0.001	< 0.001	< 0.001

2.2 理论及专科实践能力 干预后, 35 名牙体牙髓科护士根管治疗理论及专科实践能力评分均高于干预前, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。见表 2。

表 2 干预前后 35 名护士理论及专科实践能力比较 ($\bar{x} \pm s$, 分)

时间	理论考核	实践考核
干预前	70.12 ± 5.42	68.77 ± 4.98
干预后	81.69 ± 5.13	79.02 ± 5.11
t	9.172	8.499
P	< 0.001	< 0.001

2.3 患者满意度 干预后的患者对护理总满意度高于干预前患者, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。见表 3。

表 3 干预前后患者对护理满意度情况比较 [n (%)]

时间	非常满意	满意	不满意	总满意率
干预前 (n=40)	15 (37.50)	17 (42.50)	8 (20.00)	32 (80.00)
干预后 (n=40)	22 (55.00)	17 (42.50)	1 (2.50)	39 (97.50)
χ^2/Z		Z=2.116		$\chi^2=4.507$
P		0.035		0.034

3 讨论

近年, 显微镜下根管治疗被广泛应用于牙体牙髓科中, 这是一项精细的新技术, 专科性较强, 流程多样, 且器械复杂, 此过程要求医护双方充分了解动作及习惯, 提高配合度^[6-7]。口腔操作前, 护士充分准备物品及机械, 不仅可减少术中护士来回拿取次数, 还可缩短医生诊疗时间, 进而提高工作效率^[8-9]。因此, 护士根管治疗的配合能力是提高治疗成功率的保证。

以往口腔护理培训多局限于理论学习及部分操作培训, 未注重医护配合操作能力的提升, 导致培训与实际脱节, 不利于提高牙体牙髓科护士根管治疗配合实践能力^[10]。近年, 医护合作培训模式不断被用于重症监护室、手术室等医护配合度要求较高科室, 并取得一定效果^[11]。而随着口腔科中根管治疗四手操作不断应用, 对医护配合度要求也逐渐提高, 医护合作培训也被不断被用于口腔科护士培训中^[12]。以医生满意度为基础的改进措施能够提高护士熟练度及与医师配合度, 可将器械及物品提前准备到位, 可能对提高护士配合能力有积极意义。本研究结果显示, 干预后, 35 名护士根管治疗配合能力各维度及总分均高于干预前, 且护士根管治疗理论及专科实践能力评分均高于干预前, 结果表明, 以医生满意度为基础的措施应用于牙体牙髓科护士中, 可提高护士根管治疗配合能力及理论、实践能力。分析原因在于, 以医生满意度为基础的措施在培训之前, 通过医师对护士配合能力进行评估, 可了解护士的业务水平, 找出存在的问题, 便于后期采取针对性措施进行干预, 进而提高配合度^[13]。针对存在物品准备不足问题的护士, 该改进方案指导护士通过询问并查阅资料以了解根管治疗所需器械, 进而纠正物品准备不足问题; 针对调拌材料生疏者, 该护理措施通过理论知识与实地演习相结合的训练模式, 可提高护士对材料调拌熟练度^[14]。突发事件应急能力是护理人员在工作中可及时判断患者病情, 并熟练配合抢救及护理的能力^[15-16]。牙体牙髓科组织护士通过理论学习、情景演练及考核等方式巩固培训效果, 可强化护士对急救知识记忆力, 进而提高应急能力, 使得抢救可在短时间内完成, 利于提高医师对护士满意度, 进而提高护士配合能力^[17]。

本研究结果还显示, 干预后的患者对护理满意度高于干预前患者, 说明以医生满意度为基础的措施可提高根管治疗患者对护理满意度。分

析原因在于, 该护理措施通过加强对四手操作不熟练护士培训, 可使护士快速掌握四手操作, 提高与医师配合度, 缩短患者根管治疗时间, 提高患者舒适度及安全感, 进而提升患者对护理的满意度。此外, 通过加强对护士健康宣教能力, 不仅可节省医生诊疗时间, 使得医生有充足时间写病历资料, 且护士可有更多时间接触患者, 加强与患者沟通交流, 及时提出口腔建议, 进而提高患者对护士满意度。

综上所述, 以医生满意度为基础的措施应用于牙体牙髓科护士中, 可提高护士配合能力及实践能力, 且可提高患者对护理满意度。

参考文献

- [1] Su D, Hu X X, Wang D S, et al. Semiconductor laser irradiation improves root canal sealing during routine root canal therapy[J]. Plos One, 2017, 12 (9): e0185512.
- [2] Hashemini M, Razavian H, Mosleh H, et al. In vitro evaluation of the antibacterial activity of five sealers used in root canal therapy[J]. Dent Res J, 2017, 14 (1): 62-67.
- [3] 胡志萍, 李秀娥, 刘少丽, 等. 口腔专科医院门诊护士工作参与度状况调查及影响因素分析[J]. 中华现代护理杂志, 2020, 26 (19): 2531-2536.
- [4] 陈彦廷, 李星星, 田林清, 等. 口腔专科护士规范化培训的教学模式[J]. 昆明医科大学学报, 2020, 41 (9): 162-165.
- [5] 花雯, 韩佳南, 岳海莉, 等. 基于医生满意度的改进措施在提高牙体牙髓科护士根管治疗配合能力中的应用[J]. 中华现代护理杂志, 2020, 26 (20): 2796-2799.
- [6] 谢芳, 庞红霞, 周美燕, 等. 浅谈根管治疗术中根管充填的护理配合[J]. 湖南中医药大学学报, 2018, 38 (A01): 821.
- [7] 马艳辉, 王盼盼, 马春丽. 口腔专科医院牙体牙髓科在开展候诊厅健康教育的效果观察[J]. 现代消化及介入诊疗, 2019, 24 (A02): 2559.
- [8] Smirnova S A, Yastrebov O A. The progressive models of educational activities as a basis for the training of forensic medical experts of the new generation[J]. Sud Med Ekspert, 2017, 60 (1): 56-59.
- [9] 贾丽琴, 王鸣, 雷颖, 等. 模块化教学法在口腔门诊新护士培训中的应用研究[J]. 护理管理杂志, 2018, 18 (11): 820-823.
- [10] 夏熙彦, 熊宇, 肖利. 大型综合医院开展口腔专科护士规范化培训的实践与思考[J]. 中华医学教育探索杂志, 2020, 19 (1): 120-124.
- [11] 邹亚清, 李琴, 张建珍. 运用医护合作培训方法提高根管显微治疗专科护士的实践能力[J]. 上海口腔医学, 2019, 28 (6): 648-651.
- [12] 贾丽琴, 王鸣, 雷颖, 等. 模块化培训模式对提升口腔门诊护士核心能力的效果研究[J]. 护士进修杂志, 2018, 33 (15): 1380-1383.
- [13] 袁正林, 曹丽. 微课融入传统教学模式对牙体牙髓病学教学效果的影响研究[J]. 中国社会医学杂志, 2018, 35 (5): 467-470.
- [14] 张丽青, 郑冬华, 许多, 等. 手术室护士间团结度对其工作满意度的影响研究[J]. 中华护理杂志, 2016, 51 (1): 70-74.
- [15] 阚庭, 陈楚琳, 黄燕, 等. 医护人员传染病突发事件核心应急能力指标体系的构建[J]. 中华护理杂志, 2018, 53 (4): 461-466.
- [16] 肖冬姐, 陈海燕, 肖海艳, 等. 护理人员传染病突发事件应对能力现状调查及影响因素分析[J]. 护理研究, 2020, 34 (24): 83-87.
- [17] 魏波, 王伟, 邹红玉, 等. 口腔科医生档案管理对门诊护理质量及患者满意度的影响[J]. 山西医药杂志, 2015, 44 (9): 1027-1029.

作者简介: 程春, 女, 汉族, 1976.5, 副主任护师, 护士长。研究方向: 口腔护理学。单位: 新疆医科大学第一附属医院/附属口腔医院, 新疆维吾尔自治区口腔医学研究所