

# 风险管理在口腔门诊护理工作中的应用

李改枝 朱 念 李梦婷

国药葛洲坝中心医院/三峡大学第三临床医学院 湖北 宜昌 443002

**摘要:** 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:** 选取我院2021年1月~2021年6月口腔门诊收治的200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,对照组则实施常规护理措施。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( $P < 0.05$ )。对比两组患者的诊疗管理、消毒管理,都要明显高于对照组,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

## 引言

随着科学水平不断提高,医疗水平不断进步,越来越多的新技术应用于口腔临床治疗中,护理人员在工作中可能面临的护理风险也在增大。口腔门诊护理工作较为复杂多样,护理操作过程易出现许多不安全因素,因而加强口腔护理操作的管理十分重要。风险管理作为一种现代管理方法,有研究指出将其应用于口腔门诊护理操作中可有效规避护理工作中存在的风险<sup>[1]</sup>。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取我院2021年1月~2021年6月口腔门诊收治的200例患者作为研究对象,对照组患者年龄12~75岁,平均(48.61±1.96)岁。研究组患者年龄13~78岁,平均(49.14±1.78)岁,两组病人的一般资料比较,差异无统计学意义( $P > 0.05$ )。

### 1.2 方法

(1)对照组使用常规口腔门诊护理管理:包括详细询问患者既往病史和病情进展、基础护理、常规引导。

(2)研究组使用风险管理口腔门诊护理管理:①健全风险管理机制:因口腔患者特殊性,对护理人员专业技能和专业知识要求较高,特别是在分诊工作中,扎实的专业技能是缩短患者候诊时间,维护秩序的关键。常见风险管理机制涉及诊疗配合、预检分诊、消毒灭菌等

内容,从护理管理层面预防危机事件<sup>[2]</sup>发生。②强化护理人员专业技能:做好口腔门诊护理,则应以规范护理行为和操作流程为前提,内容为:遵守无菌操作理念;以护理人员自身水平为衡量点,做好专业技能教育,辅之开展交流会,不仅可增强护理人员之间的交流和默契感,还可提升专业能力。③增强护理人员的沟通技能:护理人员应以亲切和蔼的态度和患者及家属间交流,了解患者疾病特点、类型,指引患者有序就诊,预防危机事件<sup>[2]</sup>。④定期评估。需要定期评估护理风险控制现状,比如已经发生的风险问题处理结果以及在开展护理过程中出现的护理差错等,对这些不良事件进行原因分析和全方位的评估,制定针对性的改进对策,使护理风险管理更加完善<sup>[3]</sup>。

### 1.3 观察指标

对比两组患者不良事件总发生率、护理工作满意度。即前者包括护理投诉/差错、职业暴露、医源性感染;后者是以自制不记名调查问卷法,对患者及家属满意度予以测定:①满意:总分 $\geq 90$ 分;②基本满意:70 $\leq$ 总分 $< 90$ 分;③不满意:总分 $< 70$ 分,总满意度=满意度+基本满意度/总例数 $\times 100\%$ 。

### 1.4 统计学方法

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

## 2 结果

### 2.1 两组患者不良事件总发生率比较

对照组不良事件总发生率显著高于研究组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。见表1。

**通讯作者:** 李改枝,1985年2月、汉、女、河南开封、国药葛洲坝中心医院、护理、主管护师、本科、443002、466296366@qq.com、研究方向:口腔护理

表1 两组患者不良事件总发生率比较[n(%)]

组别	n	护理投诉/差错	职业暴露	医源性感染	总发生率
对照组	100	8(8.00)	4(4.00)	2(2.00)	14(14.00)
研究组	100	2(2.00)	1(1.00)	0(0.00)	3(3.00)
$\chi^2$					4.479
P					0.034

## 2.2 两组患者护理总满意度比较

研究组护理总满意度高于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。见表2。

表2 两组患者护理总满意度比较[n(%)]

组别	n	满意	基本满意	不满意	总满意度
对照组	100	35(35.00)	48(48.00)	17(17.00)	83(83.00)
研究组	100	51(51.00)	47(47.00)	2(1.00)	98(98.00)
$\chi^2$					3.904
P					0.048

## 2.3 比较两组患者的护理质量评分

对比两组患者的诊疗管理、消毒管理,都要明显高于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。见表3。

表3 两组患者护理质量评分( $\bar{x} \pm s$ )

组别	诊疗管理	消毒管理	护理质量
观察组	96.26±2.67	96.34±2.74	94.88±2.65
对照组	82.51±2.66	79.75±2.57	78.65±2.68

## 3 讨论

近些年来,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相关制度,制定口腔护理管理制度。要求护理人员严格按照口腔护理操作规范进行操作。在操作过程中对接触唾液的操作面板及曝光控制按钮应在每位患者使用前进行表面清洁消毒或者用一次性保护膜覆盖使用后丢弃,保证一人一用一更换<sup>[4]</sup>。并完善监督制度,对护理工作进行定期检查质控,根据质控结果予以奖励或惩罚,奖惩结果在绩效考核方案中体现,激励员工提高工作质量,不断进步。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<sup>[5]</sup>。口腔门诊护理工作复杂多样,随着医疗技术发展,大量口腔新设备、新技术运用于口腔治疗中,对口腔护理工作提出了更高的要求,口腔护理的相关工作存在的风险也在逐步提高。因而口腔护理管理者必须做风险管理,以控制口腔护理过程中可能出现的风险事件及交叉

感染<sup>[6]</sup>。风险管理作为现代管理方法应用于口腔护理工作中,通过成立风险管理小组,对以往风险事件进行收集分析,针对口腔护理工作中可能出现的风险因素制定相关预防改进办法,对组内成员进行专业培训等方法,对口腔护理工作中可能出现的风险因素及时规避,可有效降低风险事件及交叉感染发生率<sup>[7]</sup>。

## 4 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及交叉感染的发生,有利于提高患者整体治疗效果,提高满意度,可推广应用。

## 参考文献

- [1]雷颖,贾丽琴.危机管理在口腔门诊护理管理中的应用探讨[J].全科口腔医学电子杂志,2019,6(2):147-148.
- [2]陈琳峰.危机管理在口腔门诊护理管理中的应用效果[J].临床合理用药杂志,2018,11:146-147.
- [3]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,2019,4(1):28.
- [4]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,2020,15(15):268-269.
- [5]寇冬梅.规范化管理在口腔专科医院门诊护理管理中的应用[J].中国卫生产业,2020,14(35):34-35.
- [6]张红梅.危机管理在口腔门诊护理管理中的应用[J].中西医结合护理(中英文),2019,2(11):120-121.