

风险管理在口腔门诊护理工作上的应用近况

潘家佳, 杨书燕, 徐莹

苏州大学附属口腔医院 江苏苏州

【摘要】随着医疗水平的不断提高和医疗服务质量的发展,采用高质量的护理管理对提高医疗质量具有积极作用。口腔门诊专家是近年来随着临床医学需求显著增加的部门,它加强了门诊护理管理并实施了高质量的护理服务理念。人性化和舒适的护理可以加强风险管理,并降低门诊风险的发生率,它可以提高综合门诊服务的质量,提高患者的治疗依从性,促进医患关系的和谐发展,获得患者的认可和信任,并树立良好的声誉和形象。本文主要讨论了口腔科诊所风险管理的重要性,加强口腔科诊所的风险管理可以减少风险事件的发生率和交叉感染的风险。有效并促进医师与患者之间和谐关系的发展,具有重要的指导价值。

【关键词】口腔门诊; 风险管理; 应用

Application of risk management in nursing of stomatological outpatient department

Jiajia Pan, Shuyan Yang, Ying Xu

Suzhou University dental hospital, Suzhou, Jiangsu

【Abstract】 With the improvement of medical level and the development of medical service quality, adopting high-quality nursing management has positive effect on improving medical quality. In recent years, with the increasing demand of clinical medicine, dental experts have strengthened the management of outpatient nursing and implemented the idea of high-quality nursing service. Humanized and comfortable nursing can strengthen risk management and reduce the incidence of outpatient risk, it can improve the quality of comprehensive outpatient service, improve patients' treatment compliance, and promote the harmonious development of doctor-patient relationship, gain the recognition and trust of patients, and establish a good reputation and image. This article mainly discusses the importance of risk management in stomatology clinics, which can reduce the incidence of risk events and the risk of cross-infection. Effective and promote the development of harmonious relationship between doctors and patients, has an important guiding value.

【Keywords】 Dental Clinic; Risk Management; Application

随着医疗工作的细化以及诊断和治疗过程的细化,当前的医患关系消除了医生与先前病人之间的接触问题^[1-2]。医生的工作更加方便周到,这项工作的特点是过程高,种类繁多且复杂。看似简单或琐碎的工作通常隐藏着不确定性和不安全因素,可能对患者或访客造成危险。口腔科门诊护理的工作与护理相似,由于其独特的性质,专业护士必须定期考虑其护理风险,并在工作过程中确定措施。相关预防通过评估过去的医疗纠纷数据,定期的门诊护士会议记录以及医生和医疗技术人员的意见和建议,来预测潜在的护理风险^[3-4]。并申请通过分析风险类别并联系各种风险事件的人员来执行相应的监督措施。可以从以下几点进行风险识别。

1 患者方面

口腔疾病的早期阶段对患者的日常生活影响有限,尽管该疾病会发展到严重的中期和晚期。但这还不足以鼓励患者服用口服药物。但是许多患者担心口腔的诊断和治疗过程,疼痛和延迟常规治疗。因此,许多患者会在口腔疾病诊所就诊,因为当疾病发展时,他们的症状变得无法忍受,这使得患者及其家人都难以理解和忍受。这导致了医疗纠纷,一些患者出现异常状况,自我控制意识对医生的治疗无效,在治疗过程中很容易发生意外。

2 护理人员方面

口服药物的患者经常会感到疼痛和不适,从而引起焦虑和不安,如果护士不与患者和家人积极沟通,他们将无法及时了解患者的心理和情绪,缺乏有效的

指导并且工作缺乏主动性, 这使患者及其家人不信任医护人员。同时, 部分医护人员自身的综合素质水平不高, 并不能针对口腔疾病患者提供优质护理服务, 其自身护理过程中存在不当措施, 增加了护理风险。此外, 医护人员在诊疗过程中也要做好自我防护工作, 穿戴好隔离衣并佩戴帽子、口罩与手套等, 严格执行手卫生相关制度, 在无菌操作前、接触患者前后、接触体液后以及接触患者周围环境后均要做好手卫生工作。

3 诊疗条件方面

提升环境卫生质量, 在口腔科门诊中要做好空气消毒处理工作, 每日做好常规消毒以及通风, 确保室内空气流通。口腔临床治疗必须使用口腔器械进行, 在使用过程中, 超声波洁口腔器, 高速涡轮手柄和其他设备会产生声音刺激。长时间暴露在超过 90dB 的医疗环境中可能会导致活动过度 and 感觉障碍。声音传播感染会引起焦虑, 耳鸣, 血压升高, 失眠等状况。治疗环境可能会对儿童和老年卒中患者产生不利影响, 需要护理人员特别注意。在口腔疾病的诊断和治疗过程中, 无菌手术是一项重要的要求。但是, 口腔治疗期间的高速口腔器械可能会雾化患者的血液和唾液, 并导致口腔疾病的发生。夹带空气中的飞沫, 这可能会导致口腔医疗的风险和并发症。为了有效避免上述情况, 所以在口腔护理中常常会选择使用各种消毒剂, 例如过氧乙酸, 乙二醇和氯, 一旦使用不当也可能会损坏人体的皮肤和粘膜, 并且患者的吸入可能会引起不良反应。处理好废弃医疗用品, 对患者的分泌物、医疗废物等采取封闭式处理, 将医疗物品、器械等放置于消毒供应中心进行集中清洗、消毒处理。

口腔科诊所的例行护理管理要求护理人员严格遵守护理程序, 进行环境护理干预, 心理护理干预, 健康促进和药物使用指南研究。从专业上讲, 饮食护理干预和行为干预, 我们还需要加强患者风险管理, 具体方案为:

(1) 建立风险管理团队, 完善风险管理体系, 风险管理团队的成员是医师和护士。选择标准包括在口腔科诊所的丰富经验, 扎实的专业知识和强大的责任感。护理人员可以提供当前护理工作的直接管理或观察与系统有关的问题或建议, 最后一步总结了护理的隐患, 评估风险的可能性和危险, 并建立科学合理的风险防范机制。在提前预防的基础上还要注重改进不足之处, 定期对管理质量进行总结, 对患者的反馈进行抽查, 对管理工作的不足之处及时纠正, 确保管理

质量能够持续改进。结合口腔科门诊实际情况制定出科学、合理的医院感染管理制度, 要求小组成员学习并严格执行。

(2) 加强护理人员培训, 提高护理风险识别能力。加大感染防控的宣传教育力度, 组织医护人员学习医院感染相关知识以及加强感染防控管理的认知, 提升医护人员对口腔科门诊感染防控的重视度。定期举行口腔科诊所风险管理会议, 以分析口腔科诊所的潜在风险和危险, 提高风险识别和应急能力, 并提供培训课程。工作训练每半个月一次, 以学习最新的护理知识和护理技能, 改善护理人员的服务观念, 发展沟通交流技能, 并教授法律知识, 以便护理人员可以学习保护自己和医院的知识。该部门将定期进行相关的专业知识培训, 并建议该部门的其他成员加强风险意识教育。定期举行法律研讨会, 以塑造医护人员的形象, 以实现职业风险预防目标。

(3) 应用风险管理策略以减少风险事件的发生。实施操作程序和质量标准, 核实准时, 准确性和护理文件标准, 热情接待患者, 加强与患者的沟通, 通过教育在医院表现良好, 对卫生, 心理护理, 用药介绍等, 并改善患者避免按时服用。应增加药物在医院感染控制, 严格灭菌, 门诊常规清洁以及使用紫外线消毒剂中造成的医疗风险。循环空气进行灭菌, 并仅在获得批准后使用。医疗废物应按规定分类, 存储和处置。通用设备和医疗设备与工作环境相关的(例如座椅和控制台), 每天都要用紫外线进行消毒。经常暴露在空气中的医疗设备受到用于手术设备的杂质膜的保护, 可能接触患者的伤口, 用自来水清洗并用专业消毒剂消毒。

(4) 诊断后随访良好持续护理的护士将询问患者治疗后的状况, 鼓励患者按时服药, 报告自我管理, 并要求患者评估门诊护理。无论是否满意, 对内容进行记录和跟踪, 建立信息响应机制, 并不断完善门诊管理机制。

(5) 风险管理质量监督: 医院感染管理质控小组定期对口腔科门诊进行抽查, 检查环境消毒情况、医护人员防护工作、手卫生工作以及医疗器械消毒工作等, 对医院感染患者病例数进行统计, 找出发生医院感染的原因并提出解决措施, 调整医院感染预防与控制管理方案, 监督改进效果。

风险管理可以针对各种风险因素建立有效的预防措施, 避免潜在的护理风险事件, 提高门诊服务质量, 并提高患者满意度。随着医疗事故的增加, 对患者权

利和依从性的保护意识也增强了。医疗法规加强了对医疗专业人员的要求。缓解医疗纠纷的方法已成为当今医疗系统中的紧迫问题,因此,通过加强监管,加强培训,临床风险预测和干预在本研究中变得越来越重要。护理人员安全,加强对护理风险的监督,确保门诊服务,管理工作是连续而直接的。

口腔是细菌与病毒聚集的主要部位,患者在口腔科门诊治疗的过程中很容易发生唾液与血液的飞溅,而口腔科各种诊疗器械在高速运转过程中造成的气溶胶与粉尘会让口腔中的细菌与病毒在空气中传播进而导致口腔科诊室的空气环境遭到污染,极大程度上增加了医院感染的风险。因此,必须建立一个一致的风险管理系统,以减少护理风险和跨医院感染事件的发生。在我们部门建立风险监控团队之后,团队成员接受了风险意识和相关专业知识的培训,并鼓励其他部门成员加强学习。着眼于风险并在发现问题后及时进行纠正和改进,以减少风险事件的发生在过去的十年中,对口腔保健的兴趣逐年增加,促进了口腔科的发展。口腔科诊所系统得到了不断完善,相关护理服务的质量标准也得到了提高^[5]。在口腔科诊所,由于护理人员的疏忽或不专业,不可避免发生诸如用药错误和医院间感染等风险事件。患者自身的需求和疾病因素也可能导致事故,但这只会影响患者的康复,而且还会影响病人的康复但这也可能导致医疗纠纷^[6]。根据护理管理的需要,提高口腔科门诊服务质量,建立护理风险管理团队,加强对护理人员的培训,提高服务观念和法律观念,运用风险防范,突出标准。护理过程及加强医院感染控制优化护理服务措施,以防在出现问题之前就将其预防,即使出现风险也是如此。但这也可以减少风险的发生。但这可以帮助患者及其家人尽快找到舒适感,并采取有效的补救措施为患者提供及时的治疗并促进康复。

参考文献

- [1] 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.
- [2] 徐燕玲.门诊护理管理在医院感染控制中的作用分析[J].中医药管理杂志,2016,23(23):34-35.
- [3] 马蕊.门诊护理服务的现状与改进[J].世界最新医学信息文摘,2016,4(86):56-57.
- [4] 刘玉芝.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.
- [5] 唐国华.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.
- [6] 高琼.优质服务在门诊护理管理中的应用效果观察[J].现代诊断与治疗,2017,22(15):234-235.

收稿日期: 2022年8月11日

出刊日期: 2022年9月28日

引用本文: 潘家佳, 杨书燕, 徐莹 风险管理在口腔门诊护理工作上的应用近况[J]. 国际护理学研究, 2022, 4(5): 25-27

DOI: 10.12208/j.ijnr.20220201

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2022 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS