

儿童口腔门诊专科护理敏感质量指标体系的构建及初步应用

陈梅春, 潘茫茫*

温州医科大学附属口腔医院, 浙江 温州 325000

摘要: 构建儿童口腔门诊专科护理敏感质量指标体系的方法涵盖了患者安全、护理服务和临床效果等多个维度, 旨在提升儿童口腔门诊的护理质量和治疗效果。初步应用结果显示, 预约成功率、初诊评估完成率、个性化护理计划制定率、消毒和无菌操作执行率、疼痛管理达标率和术后随访完成率均达到较高水平。未来将进一步优化各项指标, 提升整体护理质量。

关键词: 儿童口腔门诊专科; 护理敏感质量指标体系; 构建方法; 应用分析

Construction and Preliminary Application of a Sensitive Quality Indicator System for Specialized Nursing in Pediatric Oral Outpatient Clinics

Chen Meichun, Pan Mangmang*

Affiliated Stomatological Hospital of Wenzhou Medical University, Wenzhou, Zhejiang 325000

SCHOOL & HOSPITAL OF STOMATOLOGY WENZHOU MEDICAL UNIVERSITY, Wenzhou, Zhejiang 325000

Abstract: The method of constructing the sensitive quality index system of specialized nursing in children's dental clinic covers many dimensions such as patient safety, nursing service and clinical effect, aiming at improving the nursing quality and treatment effect of children's dental clinic. The preliminary application results show that the success rate of appointment, the completion rate of initial evaluation, the formulation rate of personalized nursing plan, the implementation rate of disinfection and aseptic operation, the compliance rate of pain management and the completion rate of postoperative follow-up have all reached a high level. In the future, all indicators will be further optimized to improve the overall nursing quality.

Keywords: pediatric oral outpatient specialty; nursing-sensitive quality indicator system; construction method; application analysis

引言

随着社会对儿童口腔健康的重视程度不断提高, 儿童口腔门诊面临的挑战也日益增多。为了确保儿童能够获得高质量的口腔护理服务, 构建一个科学、系统的护理敏感质量指标体系显得尤为重要^[1]。基于此, 本文旨在构建这一指标体系, 为儿童口腔门诊的护理服务提供参考和借鉴。

一、儿童口腔健康的重要性

儿童口腔健康的重要性不容忽视。良好的口腔健康不仅关系到孩子的饮食和营养吸收, 还直接影响到他们的语言发展、社交能力和自信心。据世界卫生组织统计, 全球约有60%至90%的学龄儿童患有龋齿, 这表明口腔健康问题在儿童中普遍存在。为了确保儿童的口腔健康, 家长和医护人员需要密切关注以下方面: 儿童应每天刷牙两次, 每次至少两分钟, 并使用含氟牙膏。每半年进行一次口腔检查, 及时发现并治疗潜在问题。早期干预可以有效避免问题恶化, 减少治疗成本。减少糖分摄入, 尤其是避免

频繁食用高糖零食和饮料。因此, 通过这些措施, 可以显著提升儿童的口腔健康水平, 为其全面发展奠定坚实的基础^[2]。

二、当前儿童口腔门诊护理现状

当前儿童口腔门诊护理现状呈现出一系列特点和挑战。许多儿童对看牙医感到恐惧和不安, 导致他们在治疗过程中表现出抗拒行为。同时, 由于儿童口腔健康知识相对匮乏, 很多家长缺乏正确的护理观念。此外, 儿童口腔门诊的服务流程也需要进一步优化。目前, 部分门诊在预约、挂号、就诊等环节存在不便之

处，影响了患者的整体体验^[3]。因此，通过关注这些问题，儿童口腔门诊的护理质量和服务水平有望得到显著提升，更好地满足儿童及其家庭的需求^[4]。

三、护理敏感质量指标的概念

护理敏感质量指标是指那些能够反映护理服务质量和护理效果的关键指标。这些指标不仅能够衡量护理工作在实际临床实践中的表现，还能揭示护理干预对患者健康结局的影响。护理敏感质量指标通常涵盖多个方面，包括患者安全、护理过程、临床结果和患者满意度等^[5]。患者安全是护理敏感质量指标的核心内容之一。它包括预防和减少医疗差错、感染控制、跌倒和压疮的发生率等。护理过程指标关注的是护理操作的具体执行情况^[6]。例如，是否按时给药、是否严格执行无菌操作、是否遵循标准的护理流程等。临床结果指标主要关注患者的健康状况和治疗效果。这包括伤口愈合情况、疼痛管理效果、疾病控制情况等。患者满意度指标则是通过问卷调查、访谈等方式收集的数据，反映患者对护理服务的整体感受和满意度。因此，通过运用这些护理敏感质量指标，医疗机构可以全面评估和改进护理服务，提高患者的整体护理体验和健康水平^[7]。

四、构建儿童口腔门诊专科护理敏感质量指标体系的方法

（一）患者安全指标

患者安全指标是其中的重要组成部分，具体包括以下内容：感染控制是确保医疗器械和环境的消毒率达到100%，避免交叉感染。例如，每次诊疗前后必须进行严格的器械消毒，环境定期进行彻底清洁和消毒。在候诊区和诊疗室设置防滑垫和扶手，确保地面干燥，减少跌倒事故。例如，候诊区和诊疗室的地面应保持干燥，安装防滑垫，确保扶手稳固。药物管理是确保药物的正确使用和管理，避免用药错误。例如，所有药物都应由专业护士配发，并经过双人核对，确保剂量准确无误。疼痛管理是通过有效的镇痛措施，确保儿童在诊疗过程中的舒适度。例如，使用局部麻醉和镇痛药物，确保儿童在诊疗过程中不会感到剧烈疼痛。因此，通过这些具体的患者安全指标，可以有效地提升儿童口腔门诊的护理质量和安全性^[8]。

（二）护理服务指标

护理服务指标是其中的重要组成部分，具体包括以下方面：确保预约成功率不低于90%，平均等待时间不超过30分钟。例如，通过优化预约系统和增加工作人员，减少患者等待时间，提高预约成功率。医护人员在诊疗前应向患儿及其家长详细解释诊疗过程，确保解释清晰率达到100%。例如，医护人员应使用简单易懂的语言，配合图示和模型，确保家长和患儿理解诊疗步骤。为每位患儿制定个性化的护理计划，覆盖率应达到100%。例如，根据患儿的年龄、病情和个体差异，制定针对性的护理方案，确

保每个孩子都能获得最适合的护理。定期开展家长教育活动，覆盖率应达到95%以上。例如，通过举办讲座、发放宣传资料和在线教育平台，提高家长的口腔健康知识和护理技能。因此，通过这些具体的护理服务指标，可以全面提升儿童口腔门诊的服务质量和患儿及家长的满意度。

（三）临床效果指标

临床效果指标是衡量护理干预对儿童口腔健康实际影响的重要方面，具体包括以下内容：龋齿发生率是通过定期检查，确保儿童的龋齿发生率每年降低5%。例如，通过增加口腔健康宣教和改善口腔卫生习惯，逐步降低龋齿发生率。治疗成功率是确保主要治疗项目的成功率不低于90%。例如，对于常见的龋齿填充和根管治疗，应达到较高的成功率，以保证治疗的有效性^[9]。复诊率是通过有效的跟踪和随访，确保复诊率控制在10%以内。例如，建立完善的随访系统，及时跟进患儿的恢复情况，减少不必要的复诊。疼痛管理效果是确保在诊疗过程中，患儿的疼痛管理达标率达到95%以上。例如，通过使用局部麻醉和镇痛药物，确保患儿在诊疗过程中感到舒适，减少疼痛感。因此，通过这些具体的临床效果指标，可以全面评估护理干预对儿童口腔健康的实际影响，进一步提升护理质量和治疗效果。

五、儿童口腔门诊专科护理敏感质量指标体系的初步应用

（一）应用对象与范围

1. 选定的儿童口腔门诊

儿童口腔门诊专科护理敏感质量指标体系的初步应用对象为选定的儿童口腔门诊^[10]。通过引入并实施该指标体系，旨在提升护理质量和治疗效果。儿童口腔门诊引入了护理敏感质量指标体系后，患儿因龋齿前来就诊。通过详细的口腔检查和风险评估，制定了个性化的治疗计划。治疗过程中，医护人员严格执行消毒和无菌操作，确保感染控制。同时，医护人员详细解释了治疗过程，并使用局部麻醉减轻患儿的疼痛感。治疗后，患儿的龋齿得到有效处理，疼痛管理效果良好，未出现任何并发症。患儿家长对医护人员的专业态度和细致护理表示满意。因此，通过初步验证了护理敏感质量指标体系在提升儿童口腔护理质量和患者满意度方面的有效性。

2. 涉及的护理服务流程

儿童口腔门诊专科护理敏感质量指标体系的初步应用对象为选定的儿童口腔门诊，涉及的主要护理服务流程包括：预约与登记是确保预约成功率不低于90%，登记信息完整准确；初诊评估是进行全面的口腔检查，记录龋齿、牙齿萌出等数据；个性化护理计划是根据检查结果制定个性化的治疗和护理计划；治疗过程是严格执行消毒和无菌操作，确保治疗安全；疼痛管理是使用局部麻醉和镇痛药物，减轻患儿疼痛；术后随访是定期跟进患儿恢复情况，确保治疗效果。因此，通过这些具体的服务内容，初步应用护理敏感质量指标体系，以提升护理质量和患者满意度。

（二）结果评估

1. 指标达标情况

儿童口腔门诊专科护理敏感质量指标体系的初步应用结果显示，在选定的儿童口腔门诊中，各项护理敏感质量指标的达标情况如下：初诊评估是所有患儿均接受了全面的口腔检查，记录了龋齿、牙周病等数据。个性化护理计划是根据初诊结果，为每位患儿制定了个性化的治疗和护理计划。治疗过程是在治疗过程中，严格执行消毒和无菌操作，确保感染控制。疼痛管理是使用局部麻醉和镇痛药物，确保患儿在治疗过程中感到舒适。术后随访是定期跟进患儿的恢复情况，确保治疗效果。因此，通过上述案例，可以看到护理敏感质量指标体系的应用显著提升了儿童口腔门诊的护理质量和治疗效果。

2. 改进措施

儿童口腔门诊专科护理敏感质量指标体系的初步应用结果显示，尽管整体效果良好，但仍有一些改进空间。进一步优化预约系统，减少患儿等待时间。可以通过增加线上预约渠道，提高预约成功率。同时，培训登记人员，确保信息录入的准确性和高效

性。继续完善初诊评估流程，确保所有重要数据记录完整。可以引入电子病历系统，提高数据录入的速度和准确性。加强对护理人员的培训，确保每位护理人员都能熟练制定个性化护理计划。可以定期举办培训课程，分享最佳实践案例，提升整体服务水平。因此，通过上述改进措施，可以进一步提升儿童口腔门诊的护理质量和患者满意度。

六、结束语

总而言之，通过构建和初步应用儿童口腔门诊专科护理敏感质量指标体系，发现该体系在提升护理质量和患者满意度方面具有显著效果。预约成功率、初诊评估完成率、个性化护理计划制定率、消毒和无菌操作执行率、疼痛管理达标率和术后随访完成率均达到了较高水平。未来将继续优化各项指标，加强护理人员培训，引入更先进的技术和设备，以全面提升儿童口腔门诊的服务水平，为患儿提供更加优质的护理体验。

参考文献

- [1] 邢周祺, 胡月. 人性化护理模式在儿童口腔门诊护理中的应用效果 [J]. 名医, 2022, (16): 144-146.
- [2] 白洁. 儿童口腔健康行为和家長口腔卫生知识与儿童龋病的相关性 [J]. 临床医药实践, 2024, 33(11): 817-820+825.
- [3] 张诗韵, 朱佳琳, 周依蕾, 陆维芳, 苏红如. 自制口腔科普视频引导家長促进学龄前儿童口腔健康的前瞻性研究 [J]. 上海口腔医学, 2024, 33(05): 500-505.
- [4] 王晓玲, 孙菲, 周婴英. 区域儿童口腔健康网络平台的构建及评价 [J]. 上海口腔医学, 2024, 33(05): 506-511.
- [5] 朱金莲, 饶南荃, 刘娟. 儿童肥胖与口腔健康的关系研究进展 [J]. 中国实用口腔科杂志, 2024, 17(05): 609-613.
- [6] 陈敏珊, 李刚, 龚怡, 吴友农, 汪俊, 胡德渝, 葛立宏, 彭友俭, 陈玲, 冯雪. 儿童口腔分龄护理和科学防龋专家共识 [J]. 空军军医大学学报, 2024, 45(10): 1087-1091+1098.
- [7] 石永乐, 杜书芳, 卢兴凤, 颜文, 刘帆. 口腔门诊前风险评估体系框架构建的探究 [J]. 四川大学学报 (医学版), 2024, 55(01): 139-145.
- [8] 苏婉莹, 叶君荣, 沈芳, 肖炜. 延续性护理在口腔门诊患者中的应用研究进展 [J]. 哈尔滨医药, 2023, 43(03): 135-137.
- [9] 许杰立, 陈巧灵, 侯丽华. 心理护理在儿童口腔治疗中的效果评价 [J]. 心理月刊, 2022, 17(23): 166-168.
- [10] 叶嘉良, 王志林, 王娜. 鼻喷右美托咪定及右美托咪定静脉泵注在儿童口腔门诊全身麻醉前的镇静效果比较 [J]. 大医生, 2022, 7(19): 30-33.