

[文章编号] 1000-1182(2009)04-0430-03

舒适护理在口腔临床治疗中的应用

李灏来 谢萍 郑兴涛 张纪英 王礼志 宋娟 张和平

(四川大学华西口腔医院 综合科, 四川 成都 610041)

[摘要] 目的 探讨舒适护理在口腔临床治疗中的应用。方法 从2008年6—8月在四川大学华西口腔医院综合科随机选择103例初次就诊行口腔疾病治疗的患者作为对照组, 实施口腔门诊临床常规护理模式; 从2008年9—11月在同一科室随机选择105例初次就诊患者作为试验组, 实施舒适护理模式。完成初次治疗和护理后, 采用自行设计的患者对口腔临床护理工作的满意度调查问卷和患者对口腔健康知识的知晓度调查问卷, 调查患者对护理工作的满意情况及对健康知识的知晓情况。结果 试验组患者对口腔临床护理工作的满意度和对口腔健康知识的知晓度分别为98.095%和93.333%, 对照组分别为72.816%和57.282%, 2组差异有统计学意义, 试验组的满意度和知晓度均高于对照组。结论 将舒适护理应用于口腔临床治疗中, 提高了患者对口腔护理工作的满意度和对口腔健康知识的知晓度, 同时也提高了口腔临床护理人员的专业素质, 有利于构建和谐和谐的护患关系。

[关键词] 舒适护理; 口腔临床治疗; 满意度

[中图分类号] R 473.78 **[文献标志码]** A

Application of comfort care for dental out-patients LI Hao-lai, XIE Ping, ZHENG Xing-tao, ZHANG Ji-ying, WANG Li-zhi, SONG Juan, ZHANG He-ping. (Dept. of General Dentistry, West China College of Stomatology, Sichuan University, Chengdu 610041, China)

[Abstract] **Objective** To explore and apply the nursing methods of comfort care for dental out-patients. **Methods** Control group included 103 dental out-patients who were first treated in General Dentistry Department of West China Hospital of Stomatology from June to August 2008. Experimental group included 105 dental out-patients who were first treated in the same hospital from September to November 2008. Conventional nursing methods were used for control group, and comfort care nursing methods were used for experimental group. The patients' degree of satisfaction with nursing and oral health knowledge rate after first treatment and nursing were investigated. **Results** The patients' degree of satisfaction with nursing of the control and experimental groups were 72.816% and 98.095%, and the patients' oral health knowledge rate of the two groups were 57.282% and 93.333%. Both of the investigating results had obvious difference. **Conclusion** Comfort care for dental out-patients can improve patients' degree of satisfaction with nursing and increase patients' oral health knowledge rate. Simultaneously, comfort care can improve the specialized quality of dental nurses and would advantage to build a harmonious relationship between nurses and patients.

[Key words] care comfort; dental clinical treatment; degree of satisfaction

舒适护理是使人在生理、心理、社会、灵性上达到最愉快的状态^[1]。舒适护理理论是1995年由Kolcaba^[2]提出的, 认为舒适护理应作为整体化护理艺术的过程和追求的结果。舒适护理模式认为, 护理人员应以患者的舒适为考虑的重点, 强调护理人员除目前的护理活动外, 应加强舒适护理研究, 使基础护理与护理研究更加注重舒适感受和患者的满意度^[3-4]。由于口腔门诊的局限性, 护理工作往往只

限于根据医生的治疗需要展开配合, 不能满足患者的需求。笔者在口腔临床医疗中试行舒适护理, 取得了满意的效果, 现总结如下。

1 材料和方法

1.1 临床资料

从2008年6—8月在四川大学华西口腔医院综合科随机选择103例初次就诊行口腔治疗的患者为对照组, 2008年9—11月于同一地点随机选择105例初次就诊行口腔治疗的患者为试验组。对照组患者患龋病、牙髓病、根尖周病和牙周病者分别为53、

[收稿日期] 2009-02-18; [修回日期] 2009-03-23

[作者简介] 李灏来(1973—), 女, 四川人, 副主任护师, 学士

[通讯作者] 谢萍, Tel: 028-85503559

23、15和12例；试验组患者患龋病、牙髓病、根尖周病和牙周病者分别为50、22、18和15例。

对照组实施口腔门诊临床常规护理模式，即根据医生治疗要求进行相应的护理配合；试验组实施舒适护理模式，即围绕患者健康这一中心，进行系统化、整体化和全面的护理。舒适护理模式具体包括：营造舒适的就诊环境^[5]，保持护理人员端庄的仪表；给患者良好的服务态度^[6]，作好解释工作，缓解患者治疗前的紧张、恐惧等不良心理，尽最大可能确保患者的心理舒适^[6]；诊疗时保证患者的体位舒适^[6]及眼部舒适，尽可能减少张口不适；提供熟练的护理操作技能^[6]；有敏捷的思维与观察能力，随时观察患者治疗中的反应，及时给予护理需求；作好健康教育^[6]等。

1.2 研究方法

在患者完成初次治疗和护理后，采用自行设计的患者对口腔临床护理工作的满意度调查问卷和患者对口腔健康知识的知晓度调查问卷，调查患者对护理工作的满意情况及对健康知识的知晓情况。调查问卷由专人负责发放，发放前向对照组和试验组患者讲明调查的目的、内容及填写方法。所有问卷均以无记名形式由患者自行填写。调查采用一对一的方式，每发放1份问卷，指导填写完成后立即收回。共发放问卷416份，回收有效问卷416份，有效回收率为100%。

患者对护理工作的满意度调查问卷的主要内容包括：就诊环境，护士的仪表仪容、服务态度、解释工作、服务的主动性，治疗时体位及眼部舒适的护理，护理的有效性、准确性，护士的操作技能及

健康知识宣传等10项满意度指标。患者对健康知识知晓度调查问卷的主要内容包括：患者对所患疾病、常见病因，选择的治疗方法，治疗的基本流程，治疗所需的常规用物、费用、时间，治疗中、治疗后的注意事项，以及常规预防牙病的方法等10项知晓情况指标。2种调查问卷经5名专家进行效度测评，其表面效度系数分别为0.832和0.813。正式调查前，选择20例患者进行预调查，2周后再重复调查，用SPSS 13.0统计软件对2种调查问卷进行信度分析，其重测信度系数分别为0.821及0.786。

调查完成后，应用Likert 5级评分法对2种调查问卷进行评分。患者对护理工作的满意度调查问卷有非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意共5项选择，分别赋予5、4、3、2、1的分值；患者对健康知识的知晓情况调查问卷有完全知道、知道、基本知道、不知道、完全不知道5项选择，分别赋予为5、4、3、2、1的分值。每份问卷的满分为50分，大于或等于40分统计为满意或知晓，低于40分为不满意或不知晓。

1.3 统计学分析

采用SPSS 13.0统计软件进行统计分析，比较2组患者的年龄、性别和学历情况，以及达到满意或知晓人数所占的比例，统计方法采用t检验和 χ^2 检验，检验水准为双侧 $\alpha=0.05$ 。

2 结果

试验组和对照组患者的年龄、性别及学历情况见表1，经统计学检验，2组患者年龄、性别和学历构成的差异均无统计学意义($P>0.05$)。

表 1 2组患者的年龄、性别和学历构成

Tab 1 The patients' age, sex and the educational background of two groups

分组	平均年龄/岁	性别/例		学历/例				
		男	女	初中及以下	高中及中专	大专	本科	硕士及以上
对照组	29.14±7.81	51	52	4	42	35	17	5
试验组	28.91±7.33	49	56	5	43	36	18	3

注：2组年龄比较， $t=0.209$ ， $P>0.05$ ；2组性别构成比较， $\chi^2=0.169$ ， $P>0.05$ ；2组学历构成比较， $\chi^2=0.646$ ， $P>0.05$

完成初次治疗和护理后，对照组和试验组患者对口腔护理工作的满意情况和对口腔健康知识的知晓情况见表2。由表2可见，2组患者达到满意和知晓的人数及其构成比不同，二者的差异有统计学意义，试验组满意人数和知晓人数所占比例均高于对照组($\chi^2=26.921$ ， $P<0.001$ ； $\chi^2=36.515$ ， $P<0.001$)。该结果提示实施舒适护理后，临床就诊患者对口腔护理工作的满意度和对口腔健康知识的知晓度均有了明显提高。

表 2 2组患者对口腔护理工作的满意度及对口腔健康知识的知晓度(n/%)

Tab 2 Degree of satisfaction with nursing and dental disease knowing rate of two groups (n/%)

分组	对护理工作的满意情况		对健康知识的知晓情况	
	满意	不满意	知晓	不知晓
对照组	75/72.816	28/27.184	59/57.282	44/42.718
试验组	103/98.095	2/1.905	98/93.333	7/6.667
合计	178	30	157	51

3 讨论

3.1 舒适护理提高了患者对口腔临床护理工作的满意度

本调查结果显示,在对口腔临床患者进行治疗时,未实施舒适护理的患者对护理工作的满意度只有72.816%;而实施舒适护理后达到98.095%。笔者分析,患者满意度提高的原因可能有多种,主要在于舒适护理给患者提供了整洁、安静、舒适的就诊环境;护士用良好的服务态度给患者实施治疗前的解释工作,有效缓解了患者的紧张、恐惧等不良心理,解除了思想顾虑,使患者能以较为轻松的心态面对治疗;治疗时,护士为患者调整好舒适的体位,使其身心放松,又进一步缓解了对治疗的恐惧和紧张感;治疗时及时调节冷光灯源,避免强光直射患者眼部,必要时给患者戴上深色防护眼罩,避免强光的同时也避免了治疗时产生的飞屑、冲洗的药液等溅入眼内,有效地保护了患者的眼部;治疗中,护士针对不同的病情,告知患者相应的治疗步骤及注意事项,避免了患者由于不了解病情及治疗过程产生的紧张和恐惧,以及因此表现出的缩头、拉医生手等强烈反抗治疗的行为,这样也有效避免了患者被牙钻或小器械损伤等意外事故的发生;在患者接受治疗时,护士通过提供熟练的护理操作技能,快速、有效地传递治疗器械与用物,及时吸唾,减少了医生在治疗中的废动作,缩短了疗程,缓解了患者的张口不适^[7];同时,护士根据每位患者采用的不同治疗方法,告知其相应的治疗后注意事项及预防保健知识,从而降低了治疗后继发龋、充填物脱落、牙折裂等并发症的发生,也避免了许多医疗护理纠纷,提高了口腔临床治疗中患者对护理工作的满意度。

3.2 舒适护理提高了患者对口腔健康知识的知晓度

本调查结果显示,在对口腔临床患者进行治疗时,未实施舒适护理的患者对口腔健康知识的知晓度只有57.282%,而实施舒适护理后达到93.333%。舒适护理是围绕患者健康这一中心,进行系统化、整体化和全面的护理。治疗前,通过询问病情和查阅相关检查资料,护士已经对患者的疾病进行了一个初步的护理诊断,此时可告知患者可能已患有什么口腔疾病,并分析引起这些疾病的常见病因有哪些;经医生确诊后,根据患者的具体情况,确定相应的治疗方法,此时护士可告知患者治疗的基本步骤和程序、治疗中可能有哪些感觉和症状出现、治疗所需的常规材料及用物、涉及的治疗费用、整个治疗所需的大概时间等情况,使患者了解治疗的全

部过程,征求其同意后,才请医生实施治疗。治疗中,告知患者相关的注意事项,使其积极地配合医生完成治疗;治疗后告知其所患疾病的相关注意事项及常规预防方法,并发放相应的健康宣传资料,使患者能清楚地知道自己的患牙在治疗后如何保护等,从而提高了患者对口腔健康知识的知晓度。

3.3 舒适护理提高了口腔临床护理人员的专业素质

为了给患者提供舒适护理,护理人员必须要具备良好的护患沟通能力,这样才能给患者作好解释工作,并有效缓解其心理压力。为了缩短疗程,缓解患者的张口不适,护理人员必须要有娴熟的护理操作技能,才能准确、有效地将治疗器械及用物传递到医生手中;同时,护理人员还必须有敏锐的观察能力和判断能力,才能及时发现治疗中患者的异常反应,进行及时有效的处理。为了作好准确的护理诊断,护理人员必须十分熟悉口腔临床疾病相关的医疗及护理知识,才能让患者清楚自己所患何种口腔疾病、常见病因、治疗的方法、治疗中和治疗后的注意事项等。舒适护理要求护理人员具备良好的职业道德,富有爱心和同情心,适时满足患者生理、心理、社会舒适与安全需要。

3.4 舒适护理有利于构建和谐和护患关系

患者初次就诊时,一般由护理人员接待。舒适护理要求护理人员应保持仪表端庄、行走敏捷、动作轻柔,给患者以精神饱满、工作认真、经验丰富的良好印象。护理人员用和蔼可亲的服务态度接待患者,尊重患者,与患者建立彼此平等、互相尊重、互相信任的关系,创造宽松和谐的氛围;当患者讲述自己的病情时,护理人员应有良好的职业道德,富有爱心与同情心,对患者给予理解,表示对患者病情的重视,给患者亲切感和信任感,增加了患者对护理人员的信赖。护理人员通过良好的护患沟通能力,向患者作好解释工作,缓解其心理压力给患者以舒适感和安全感,使其能积极地配合治疗和护理。护理人员用丰富的专业知识,向患者讲解病情及治疗全过程,让患者参与到治疗与护理过程中来,不仅有利于消除患者焦虑紧张的心理情绪,同时可使患者产生一种安全感、满足感及自我价值感,提高患者在医疗过程中的自主性,使护患关系更加密切,为建立和谐的护患关系奠定良好的基础^[8]。

[参考文献]

- [1] 张宏. 舒适护理研究进展[J]. 国外医学护理学分册, 2001, 20(1): 15-16.

- 5903.
- [3] 亓庆国, 周学东, 肖晓蓉, 等. 影响正常口腔假丝酵母菌检出率的方法学研究[J]. 中国微生物学杂志, 2004, 16(1) 29-30.
QI Qing-guo, ZHOU Xue-dong, XIAO Xiao-rong, et al. The effects of methodological factors on the rates of isolation of *Candida spp.* in normal oral cavities[J]. Chin J Microecology, 2004, 16(1) 29-30.
- [4] Polak A. Virulence of *Candida albicans* mutants[J]. Mycoses, 1992, 35(1/2) 9-16.
- [5] McCullough MJ, Clemons KV, Stevens DA. Molecular and phenotypic characterization of genotypic *Candida albicans* subgroups and comparison with *Candida dubliniensis* and *Candida stellatoidea* [J]. J Clin Microbiol, 1999, 37(2) 417-421.
- [6] Thaweboon S, Thaweboon B, Srihawai T, et al. Oral colonization of *Candida* species in patients receiving radiotherapy in the head and neck area[J]. Quintessence Int, 2008, 39(2) 52-57.
- [7] Baena-Monroy T, Moreno-Maldonado V, Franco-Martínez F, et al. *Candida albicans*, *Staphylococcus aureus* and *Streptococcus mutans* colonization in patients wearing dental prosthesis[J]. Med Oral Patol Oral Cir Bucal, 2005, 10(Suppl 1) 27-39.
- [8] Gonçalves RH, Miranda ET, Zaia JE, et al. Species diversity of yeast in oral colonization of insulin-treated diabetes mellitus patients[J]. Mycopathologia, 2006, 162(2) 83-89.
- [9] Sahin I, Oksuz S, Sencan I, et al. Prevalance and risk factors for yeast colonization in adult diabetic patients[J]. Ethiop Med J, 2005, 43(2) :103-109.
- [10] Leung WK, Dassanayake RS, Yau JY, et al. Oral colonization, phenotypic, and genotypic profiles of *Candida* species in irradiated, dentate, xerostomic nasopharyngeal carcinoma survivors[J]. J Clin Microbiol, 2000, 38(6) 2219-2226.
- [11] Redding SW, Zellars RC, Kirkpatrick WR, et al. Epidemiology of oropharyngeal *Candida* colonization and infection in patients receiving radiation for head and neck cancer[J]. J Clin Microbiol, 1999, 37(12) 3896-3900.
- [12] Ninane J. A multicenter study of fluconazole versus oral polyenes in the prevention of fungal infection in children with haematological or malignancies. Multicenter study group [J]. Eur J Clin Microbiol Infect Dis, 1994, 13(4) 330-337.
- [13] Safdar A, Chaturvedi V, Cross EW, et al. Prospective study of *Candida* species in patients at a comprehensive cancer center[J]. Antimicrob Agents Chemother, 2001, 45(7) 2129-2133.
- [14] Tamura M, Watanabe K, Mikami Y, et al. Molecular characterization of new clinical isolates of *Candida albicans* and *C. dubliniensis* in Japan: Analysis reveals a new genotype of *C. albicans* with group intron[J]. J Clin Microbiol, 2001, 39(12) : 4309-4315.
- [15] 亓庆国, 周学东, 肖晓蓉, 等. 正常儿童口腔中白色假丝酵母菌的分布及基因分型[J]. 中华微生物学和免疫学杂志, 2003, 23(9) 674-677.
QI Qing-guo, ZHOU Xue-dong, XIAO Xiao-rong, et al. *Candida albicans* isolated and genotypic subgrouped from normal oral cavities of different aged children[J]. Chin J Microbiol Immunol, 2003, 23(9) 674-677.

(本文编辑 汤亚玲)

(上接第 432 页)

- ZHANG Hong. Progression on study of comfort care[J]. Foreign Medical Sciences(Nursing), 2001, 20(1) :15-16.
- [2] Kolcaba KY. The art of comfort care[J]. Image J Nurs Sch, 1995, 27(4) 287-289.
- [3] 张宏, 朱光君. 舒适护理的理论与实践研究[J]. 护士进修杂志, 2001, 16(6) 409-410.
ZHANG Hong, ZHU Guang-jun. The theory and practical study of comfort care[J]. J Nurses Training, 2001, 16(6) 409-410.
- [4] 李亚静, 王素婷, 李慧芳. 舒适护理理论的临床研究进展[J]. 护士进修杂志, 2004, 19(6) 498-499.
LI Ya-jing, WANG Su-ting, LI Hui-fang. Progression on the clinical study of the theory of comfort care[J]. J Nurses Training, 2004, 19(6) 498-499.
- [5] 杨朝霞, 张江平, 梁云霞. 门诊口腔科患者舒适护理184例分析[J]. 中国误诊学杂志, 2008, 8(14) 3490-3491.
YANG Zhao-xia, ZHANG Jiang-ping, LIANG Yun-xia. Analysis of comfort care for 184 oral out-patients[J]. Chin J Misdiagn, 2008, 8(14) 3490-3491.
- [6] 李宏存, 彭莲, 妥东哲. 舒适护理在口腔颌面外科门诊中的应用[J]. 解放军护理杂志, 2003, 20(4) 64-65.
LI Hong-cun, PENG Lian, TUO Dong-zhe. Application of comfort care for out-patients of oral and maxillofacial department[J]. Nurs J Chin PLA, 2003, 20(4) 64-65.
- [7] 李灏来, 赵晓曦, 曾鸿斌, 等. 根管治疗术中根管充填的护理[J]. 华西口腔医学杂志, 2007, 25(2) :161-162.
LI Hao-lai, ZHAO Xiao-xi, ZENG Hong-bin, et al. Nursing of canal obturation during root canal therapy[J]. West China J Stomatol, 2007, 25(2) :161-162.
- [8] 潘小兰, 黎燕红, 张超萍, 等. 浅谈如何构建和谐护患关系[J]. 国际医药卫生导报, 2006, 12(1) 69-71.
PAN Xiao-lan, LI Yan-hong, ZHANG Chao-ping, et al. Discussion of building of a harmonious relationship between nurses and patients[J]. Int Medicine Health Guidance News, 2006, 12(1) : 69-71.

(本文编辑 吴爱华)