

## 属地管理在口腔临床中的应用与评价

陈琦 任婷 汪媚 王亚珂\*

(武汉大学口腔医院修复科 湖北 武汉 430079)

**[摘要]** 目的:评价属地管理对口腔门诊工作的影响,探索口腔门诊管理新模式。方法:成立属地管理小组,明确属地管理范围和职责。重新制定口腔门诊物品放置规范,操作流程,建立属地管理的评分标准,开展满意度调查,评价属地管理在口腔临床工作中的效果。结果:口腔门诊的属地化管理可以显著提高患者就诊的满意度,增强了患者对医护的信任感,减少了设备的损耗,降低了科室成本消耗比率。结论:属地管理在口腔门诊临床工作中的实践使临床医疗护理质量得到提高,保证了医疗安全,控制了门诊的成本,使服务模式更加贴近口腔门诊医生与患者的需求。

**[关键词]** 口腔 门诊 属地管理

**[中图分类号]** R780.1 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1671—7651(2017)10—1106—04

**[doi]** 10.13701/j.cnki.kqxyj.2017.10.022

**Application and Evaluation of Localized Management of Administration in Dental Clinical Practice.** CHEN Qi, REN Ting, WANG Mei, WANG Ya-ke\*. School and Hospital of Stomatology, Wuhan University, Wuhan 430079, China.

**[Abstract]** **Objective:** To evaluate the influence of localized management on the administration in dental clinical practice. **Methods:** The administration team of localized management was established, and the managing scope and responsibility were set up for each post and station. The rules of items placement and operating sequence were renewed. The evaluation criterion was made and the satisfaction survey on the effect of localized management in dental administration was conducted. **Results:** Localized management of dental administration could increase the patients' satisfaction and trust on dentist and. Meanwhile, the localized management decreased the wear of equipment and the cost ratio in the whole prosthodontic department. **Conclusion:** The application of localized management of dental administration improved the quality of dental service and insured the safety. The cost of the whole department was controlled. The localized management of dental administration could be a novel mode which met the requirements for both clinician and patient.

**[Key words]** Dental Outpatient Localized management

口腔专科医院医疗特点之一就是大量的诊疗工作需在门诊完成,随着我国口腔医疗事业的快速发展,口腔门诊的患者人数大幅提升,临床医疗压力亦明显增大<sup>[1]</sup>。如何运用科学和高效的管理模式来提高门诊医疗整体服务水平和质量成为现代口腔门诊管理的新课题。属地管理(localized management)即为工作管辖范围管理,既包括工作区域的管理,也包括权限和责任范围的管理。属地管理是我国在突发公共事件和传染病预防控制工作中坚持和实施的一条重要原则<sup>[2]</sup>。然而如何将属地管理的理念应用

于口腔门诊的临床实践中尚未见相关的研究。

众所周知,门诊医疗服务质量的好坏直接影响医院的声誉和社会形象,提高口腔门诊医疗服务质量是门诊管理中的重要课题<sup>[3]</sup>。口腔门诊常集疾病的接诊、诊断、治疗环节于一体,具有椅旁操作步骤多,操作时间长等特点。在这一临床实践中,临床工作的高效有序开展对提高诊疗效率以及整体医疗水平和质量具有重要的影响。在以往的口腔门诊临床工作中,更多地强调专业技能的训练,缺少对口腔门诊属地化模式探讨。为了创造良好的就医环境,提供优质的医疗服务,提高口腔门诊管理水平,提升广大患者对就诊环境的满意度及安全感,率先在口腔修复科临床工作中引入属地管理模式,旨在探讨属地管理在口腔临床工作中的应用效果。

**作者简介** 陈琦(1975~),女,湖北武汉人,学士,主要从事口腔修复相关临床研究工作。

\* 通讯作者 王亚珂, E-mail: wangyake@whu.edu.cn

## 1 材料与方 法

1.1 制定口腔修复门诊属地管理的方案,明确属地管理的范围及职责 成立属地管理小组,制定口腔修复门诊属地管理的方案,明确属地管理的范围及职责,见图 1。属地管理小组负责各自属地的日常管理 及人员的培训;监督各区域责任人执行本属地安全规定;评估完成本属地各区域责任人的工作成效;对进入属地的人员进行安全提示和监护;对隐患和不良事件及时处置和报告,及时调查整改,避免同类事件发生。

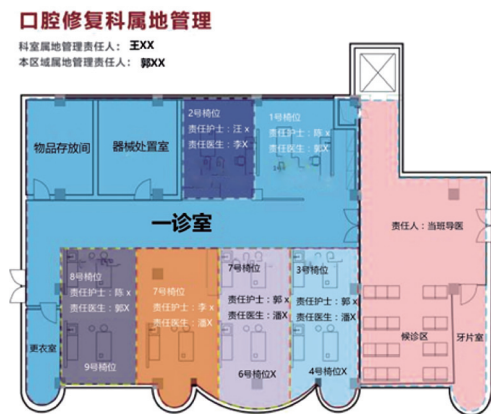


图 1 属地管理责任范围示意图

Fig. 1 Schematic diagram of the liability for localized management

1.2 建立修复科诊室物品放置规范 对科室诊疗物品及椅旁物品摆放进行优化调整,统一标准(图 2)。通过环境整洁化和品质化管理,培养医护人员的职业化素质。针对诊疗和非诊疗的 2 个不同时期制定物品摆放规范,以上班时诊疗期间为例,要求: 1)配合车和设备车干净整齐,物品按标签收入各抽

屉中。桌面上可以放置即刻使用的治疗用品,用后及时还原至抽屉内。2)医生工作区桌面可摆放正在治疗中患者的治疗文书及病历,该患者义齿模型放于杂物盒中。3)其他患者使用过的检查盘若需暂时保留时,请做好标记连同病历一放入多功能木柜中保存。4)牙椅处于工作位,医生双手接触的部位均有隔离膜覆盖。无病人时治疗椅处于休息位,污染隔离膜及时撤离,终末消毒,待下位患者就诊。5)所有患者使用的隔离膜即用即换(包括光固化灯、橡胶注射枪柄等)。6)患者随身物品征得其同意后放入寄存柜内保管,用后及时收回钥匙。带眼镜的患者治疗时,护士将其眼镜放入眼镜托盘中置于多功能木柜上保管,治疗结束后提醒患者携带。

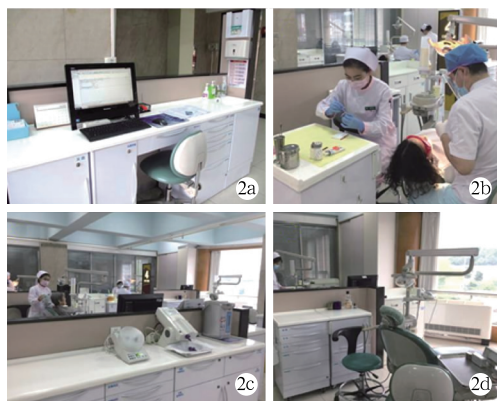


图 2 科室诊疗物品及椅旁物品摆放典型图片

Fig. 2 Typical photographs of the standard placement of items in dental clinical room

1.3 确立属地管理评分标准 为患者营造一个整洁、舒适、安全的就诊环境。以诊疗工作为例,具体细则见表 1。

表 1 环境整洁管理评分标准

Table 1 Criteria of clean dental clinical environment management

项目	分值	标准及要求
医生边柜台面	30	1、医生边柜台面干净,物品摆放整洁、统一,无生活用品摆放。(满分 10 分,一处不合要求扣 2 分) 2、台面上只能摆放当前治疗患者的相关治疗用品。其他患者的治疗用品若需暂时保留,请做好标记,连同病历一放入妥善处,不得放在台面上。(满分 10 分,一处不合要求扣 2 分。) 3、当前就诊患者随身物品置于身旁或寄存柜中保存,不得放在台面上。(满分 10 分,一处不合要求扣 2 分。)
洗手区	20	1、洗手区台面干净,物品摆放整洁统一。(满分 10 分,一处不合要求扣 2 分。) 2、用品物表清洁无尘,在有效期内。(满分 5 分,一处不合要求扣 1 分。) 3、洗手池清洁,无污渍。(满分 5 分,一处不合要求扣 1 分。)
护士配合车	30	1、配合车台面干净,物品表面清洁,摆放统一。(满分 5 分,一处不合要求扣 1 分。) 2、配合车台面不得摆放与当前治疗患者无关的用品。(满分 5 分,一处不合要求扣 1 分。) 3、配合车抽屉分类科学、合理,标识统一。(满分 5 分,一处不合要求扣 1 分。) 4、各治疗用品按标签所示放置于抽屉中,摆放有序、统一、符合院感要求。(满分 10 分,一处不合要求扣 1 分。) 5、抽屉内材料名称清晰,在有效期内。(满分 5 分,一处不合要求扣 1 分。)
公共区域	20	1、公共区域台面整洁,物品摆放有序、统一。(满分 10 分,一处不合要求扣 2 分。) 2、公共使用物品按标签所示放置于抽屉内,摆放有序、整洁。材料标签清晰,在有效期内。(满分 10 分,一处不合要求扣 2 分。)

1.4 开展满意度调查 针对整洁管理(属地管理)实施的主要内容,自行设计患者满意度及医护满意度调查表。通过接诊护士对戴牙后1周内的患者进行电话回访,询问义齿戴用后的舒适度,并强调义齿的维护及使用注意事项,同时调查患者对我科的医疗环境及医护的满意度,具体内容见表。收集2015年1月~2016年12月期间在武汉大学口腔医院修复科就诊的患者,年龄18~75岁,纳入标准:诊断为牙体缺损或牙列缺损的患者,无精神疾患,于口腔修复科进行临床诊疗,在治疗后接听回访电话并进行满意度评价。2015年1月~2015年12月期间为常规服务模式,未开展属地管理,因此将2015年就诊的患者设为对照组。2016年1月起,我科全面实施属地管理,截止到2016年12月,在该时期纳入的患者为属地管理组。分别统计两组的门诊量、患者满意度、医护满意度、仪器故障和维修率。

1.5 统计学方法 采用SPSS16.0统计软件对数据进行分析;计数资料采用 $\chi^2$ 检验, $P < 0.05$ 认为有统计学意义。

## 2 结果

同2015年相比,口腔修复科的门诊量增长了9%,电话回访人次随之增加,回访率增加了1.98%。鉴于门诊基数较大,回访率的增加意味着回访工作量的增大,为后续的调查提供了基础。

表2 门诊就诊量及电话回访情况

年度	门诊量/人次	电话回访/人次	电话回访率/%
2015年	46086	4615	10.01
2016年	50279	6033	11.99

通过对患者满意度调查可见,经过1年的属地管理的实施,患者对医护的服务态度、整体医疗环境、候诊区域环境、医生单元椅位环境、诊疗环境、医护信任感、预防交叉感染规范度等有显著提升,2组的总体满意率不等,差异具有统计学意义( $P < 0.05$ ),见表3。属地管理实施后,设备的维修次数由实施前的196次降低到115次,见图3。修复科科室成本消耗所占比例由28%降低至23%,见图4。

表3 患者满意度调查情况

Table 3 Survey to patient's satisfaction

内容	2016年		2015年	
	满意人数	满意率	满意人数	满意率
对医护服务态度满意度	5610	92.98%	3784	81.99%
对修复科整体医疗环境满意度	5673	94.03%	2907	62.99%
对候诊区域环境满意度	5615	93.07%	2901	62.86%
对就诊医生单元椅位的环境满意度	5690	94.31%	2835	61.43%
诊疗环境是否温馨、舒适、整洁有序	5714	94.71%	2985	64.68%
整洁有序的诊疗环境是否能增加对医护的信任感	5772	95.67%	4162	90.18%
医护人员预防交叉感染的措施是否符合规范	5773	95.69%	4200	91.00%

注: $P < 0.01$

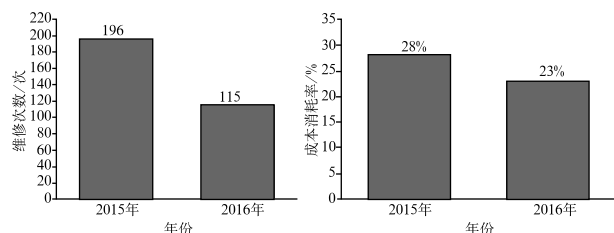


图3 设备维修次数

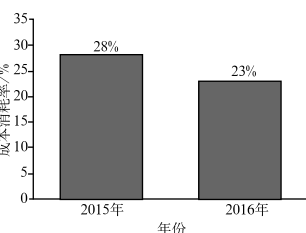


图4 科室成本消耗比例

Fig. 3 Frequency of equipment repair yearly Fig. 4 Cost ratio of the Department

## 3 讨论

口腔门诊医疗服务是口腔临床工作中的重要环节,由于口腔门诊的工作常常是诊断、治疗同期开展,并且在治疗过程中涉及繁杂的步骤,需要护理人员准备诸多的器械和材料<sup>[1]</sup>。将属地管理的理念引

入口腔门诊临床工作中,可以明确每一个人的管辖分区,做到每个人、每一个责任区、每一个设备、每一个材料皆有人负责管理<sup>[4,5]</sup>。从而最大程度提高工作效率,改善患者的就诊体验<sup>[6]</sup>。

建立相关的管理制度和评价规范是开展口腔门诊属地管理的保障<sup>[7]</sup>。本研究构建了口腔门诊属地管理建立的基本流程:成立属地管理小组——制定制度和评价标准——明确人员管理区域、职责——开展满意度调查评价属地管理的效果。通过该流程的构建和实施,口腔门诊的工作条理更加清楚、责任更加清晰<sup>[2,4,8]</sup>。

为了最大限度获得口腔门诊属地管理效果的信息,在门诊量增加的情况下进一步提高了电话回访率,尽可能详尽了解患者对整个就诊环节的满意

度<sup>[9]</sup>。患者满意度调查主要涉及环境、人员、行为等几个方面。从结果来看,患者对就诊的环境满意度提高最为明显,特别是对候诊区域就诊环境、医生椅位就诊环境的满意度有显著提高。这说明属地管理的实施让整个就诊环境更加整洁,明显改善了患者的就诊体验<sup>[10]</sup>。同时,患者对医护的信任感也明显增强,有利于提高患者的依从性,从而提高口腔门诊的工作效率。属地管理对预防交叉感染也有较好的帮助,这可能是由于门诊的交叉感染控制措施有了专人的负责和监督,院感控制的实践最大程度得到了落实<sup>[11]</sup>。

除了对患者满意度的调查,在属地管理实施的过程中还增加的对设备和成本的评价。修复专业临床的特点决定了临床设备的高消耗以及科室成本的高消耗。从结果来看,属地管理的开展较好的减少了设备的维修次数、降低了科室成本消耗所占的比例。这对提高整个科室医护人员的积极性具有重要的意义。这一结果的达成得益于属地管理实施后责任的明确,使得每位医护人员具有更加积极主动的心态去维护设施的完好、减少不必要的浪费。

本研究将属地管理的理念应用于口腔门诊临床工作实践中,通过对门诊属地化管理,提高了工作效率提高以及患者的满意度,并且对降低科室设备损

耗,控制科室成本方面亦具有较好的作用。

## 参考文献

- [1] 邵倩,王磊.口腔专科门诊服务标准化管理实践与探讨,2017,28(3):60-63
- [2] 孙学礼,刘元.属地管理工作中亟待解决的问题及对策[J].现代预防医学,2005,32(5):549-550
- [3] 徐宏文,滑卫红.浅谈门诊服务窗口存在的问题及改进措施[J].世界最新医学信息文摘,2017,17(8):41-42
- [4] 李丹,袁侃,姜一."有感领导、直线责任、属地管理"HSE理念的探索及应用[J].中国石油和化工标准与质量,2015,2:205-206
- [5] 李强,刘福贞,魏霞,等.门诊属地化管理的实践和体会[J].中国医院,2008,12(8):54-56
- [6] 龙彬,张文鹤,林美雅,等.医院管理中门诊管理的低位和作用[J].武警医学,2013,24(6):532-534
- [7] 皮建才.垂直管理与属地化管理的比较制度分析[J].中国经济问题,2014,(4):13-20
- [8] 唐颖,魏大琼,罗福全.某三级综合医院手术室专科护士院内培训实践[J].护理实践与研究,2017,14(6):5-8
- [9] 安晓飞,牛光良.口腔患者的电话随访调查[J].中国社区医师,32(4):162-164
- [10] 王冕,陈娟.某口腔医院门诊患者就诊满意度分析[J].首都公共卫生,2016,10(2):67-69
- [11] 董刚.口腔门诊患者基本口腔保健知识的调查分析与建议[J].中医药管理杂志,2016,24(05):163-164

[收稿日期:2017-06-16]

(本文编辑 李四群)

## 《2015 口腔医学新进展》出版消息

由武汉大学口腔医学院樊明文教授主编,国内外多所院校著名口腔医学专家参与编写的《2015 口腔医学新进展》已由人民卫生出版社正式出版发行。

参加编写的专家包括北京大学林久祥、葛立宏、李铁军教授;南京医科大学王林教授、四川大学吴亚菲教授、福建医科大学陈江教授、第四军医大学金岩教授、首都医科大学侯本祥教授、南京大学骆小平教授、中山大学韦曦教授、武汉大学陈智、程勇、贾荣等教授,以及美国 NIH 郑志民教授、荷兰格罗林根大学 Busscher H、任艺谨教授,荷兰奈梅亨大学 Frencken JE 教授等。

内容涉及口腔医学各学科的最新进展。如干细胞研究、病毒与肿瘤、牙组织再生、口腔微生物与口腔疾病、口腔正畸临床动态、口腔美学、微创牙科、根尖外科等等,内容丰富,文字深入浅出。

该书有助于读者开阔视野,掌握口腔医学前沿最新动态,值得一读。