

PDCA 护理管理模式在种植牙围手术期中的效果评价

袁苗, 季琦, 叶莺, 陈晓萍, 李薇

基金项目: 南京医科大学面上项目(2012NJMU099); 江苏省卫生厅科研项目(Q201205)

作者单位: 210029 江苏 南京, 南京医科大学口腔疾病研究江苏省重点实验室, 南京医科大学附属口腔医院

第一作者: 袁苗, 女, 主管护师, Email: ebi0491@sina.com

通信作者: 季琦, 女, 硕士在读, 主管护师, Email: xilijiqi@163.com

【摘要】 目的 研究 PDCA 护理管理模式在种植牙围手术期中的临床护理效果。方法 2016 年 1 月至 2016 年 12 月南京医科大学附属口腔医院共完成 292 例种植牙手术, 2016 年 7 月开始采用 PDCA 护理管理模式, 共 180 例为观察组, 另 112 例实施的是常规护理, 为对照组, 对两组患者术后 1 月的护理满意度调查表进行回顾性分析。结果 实施 PDCA 护理管理模式后患者在护理态度、专业技能以及健康宣教等方面满意度明显提高, 与对照组比较差异有统计学意义($P < 0.05$)。结论 PDCA 护理管理模式不仅能有效提高护理质量, 更能提高患者对护理工作的满意度, 促进患者健康。

【关键词】 PDCA 护理管理模式; 患者满意度; 护理质量

doi: 10.0000/j.issn.2096-510X.2018.01.000

【文章编号】 2096-510X(2018)01-0000-00

Effect evaluation of PDCA nursing management mode in the perioperative period of dental implant

YUAN Miao, JI Qi, YE Ying, CHEN Xiao Ping, LI Wei. (Jiangsu Key Laboratory of Oral Diseases, Nanjing Medical University; Affiliated Hospital of Stomatological, Nanjing Medical University, Nanjing 210029, China)

Corresponding author: Ji Qi, Email: xilijiqi@163.com

【Abstract】 **Objective** To discuss the nursing effects of PDCA mode on the dental implantation patients in perioperative period. **Methods** From January to December in 2016, there are 292 cases receiving dental implant surgery in Stomatology Hospital Affiliated to Nanjing Medical University. The PDCA mode of nursing management were performed for 180 cases (observation group) since July 2016 compared with 112 patients (control group) received routine nursing care. The results of nursing satisfaction questionnaire from two groups were retrospectively analyzed one month after the operations. **Results** The satisfaction of patients on nursing attitude, professional skills and health education had been significantly improved through the application of PDCA nursing management mode ($P < 0.05$). **Conclusion** The quality of nursing can be improved through the application of PDCA nursing management mode which promotes the recovery of patients.

【Key words】 PDCA nursing management model; Patient satisfaction; Nursing quality;

口腔种植(俗称种植牙)是治疗牙缺失的一项新的镶牙技术,就是在缺牙区牙床内以科手术的方式植入钛金属牙根(人工牙根)。金属牙根与周围骨组织结合后,就能稳固的支撑上部义齿(假牙),其外观、功能犹如天然牙齿,被誉为“人类的第三副牙齿”^[1]。我们在对种植牙术后的患者进行随访中发现,患者满意度比预期的要低,因此决定在护理过

程中使用 PDCA 护理管理模式(即 PDCA 循环法)来提高患者满意度。PDCA 循环是美国著名的质量管理专家戴明(W. E. Deming)博士在 20 世纪 50 年代初提出的全面质量护理管理方法,它包括四个阶段,即计划(Plan)、实施(Do)、检查(Check)、处理(Action)。PDCA 循环不仅能有效的提高护理质量,更能很好的提高患者的满意度。本研究通过对照观

察,旨在评价 PDCA 护理管理模式在提高患者对护理满意度的应用效果。

1 对象与方法

1.1 研究对象

2016 年 1 月至 2016 年 12 月在南京医科大学附属口腔医院有 292 例患者接受了种植牙手术,年龄 11~78 岁,平均年龄(45.90±13.41)岁。2016 年 1 月至 6 月手术的 112 例患者在治疗中接受了常规护理,设为对照组;2016 年 7 月至 12 月手术的 180 例患者在治疗中接受了 PDCA 循环法护理,设为观察组。入组患者均身体健康状况良好;种植部位没有明显炎症,牙槽骨的高度 ≥ 8 cm,宽度(与邻牙距离) ≥ 1.5 cm;面部未经放化疗,无进展性牙周炎,无骨代谢性疾病,无口腔黏膜病变(如白斑扁平苔癣等),女性患者非孕期。两组患者在性别、年龄方面不做特殊要求,一般资料具有可比性。

1.2 PDCA 护理管理模式(PDCA 循环护理法)

1.2.1 定计划(Plan) 患者来自不同地域,文化程度参差不齐,因此我们在种植牙手术开展前对患者进行详细的评估,制定最适合该患者的个性化护理方案。

1.2.2 护理计划实施(Do) 手术前:①患者对手术方法不了解会对手术产生恐惧、焦虑的心理,作为护理人员首先要注意给患者留下良好的第一印象,热情接待患者,详细介绍种植牙手术的各种注意事项,让患者产生信任感^[2];利用多媒体,播放手术录像或动画手术图解 PPT,让患者了解手术过程,消除其疑虑,能够主动配合治疗与护理。②充分了解患者既往病史,询问有无心脏病、高血压、糖尿病等,提前做好应对措施;准备好 X 线全景片、线性断层片、血常规等;全口洁牙,确保牙周组织健康无炎症。手术中:①引导患者进入手术室,核对患者姓名,同时告知与手术相关的注意事项;检查手术知情同意书;连接各管道如盐水输出管、机头连接管、吸水管,并妥善固定,正确连接出水管进出口。②手术中严格遵守无菌操作原则,协助医生铺无菌巾,按手术顺序摆放手术器械;调整椅位、光源,患者口周涂红霉素眼膏保护黏膜和皮肤;随时检查冷却水量、水泵的压力大小,以及喷射装置是否畅通;在手机钻骨时,钻头与骨摩擦产生的热度在骨内可达 47℃,可造成牙槽骨坏死^[3],因此要配合医生及时吸净术区血液、唾液、冷却冲洗液,手术结束前再次与手术医生核对种植体型号、类型。护士在传递种植体时特别要注

意不可触碰种植体,以防止种植体表面污染,影响骨结合和引起感染。为了保证手术安全,术中护士要密切观察患者的生命体征变化,经常与患者沟通交流,缓解患者的紧张情绪,及时给予心理护理。手术中注意倾听患者的主诉,发现异常及时报告医生。

③播放轻音乐,创造舒适环境,舒缓患者紧张心情;使用安慰性语言分散患者注意力,医护人员不谈论与手术无关话题,言行谨慎;递器械时尽量减少器械的碰撞声,避免给患者带来不良刺激;配合医生拍摄记录种植过程,为口腔科研提供真实有效的数据资料。手术后:①在患者起身前擦净血迹,保持环境清洁,以免患者看到血液产生紧张情绪。②手术后将纱球置于术区,嘱患者咬住纱球至少 30 min,以压迫止血。③向患者宣教术后 2 h 可进食,选择进食温凉的软食,避免用患侧咀嚼;术后 24 h 内不刷牙,以免破坏伤口凝血块引起出血。④遵医嘱口服或静脉用抗生素,用浓替漱液含漱,预防伤口感染;术后注意观察伤口局部变化,若有不适或活动性出血要及时就医^[4]。种植后协助医生做好效果评价,于术后 1、3、6、12 个月做 1 次定期复查,了解种植修复体的稳定性、牙龈状况,拍 X 光片检查牙槽骨吸收情况及患者的主观感受并做详细记录复查情况。保持口腔卫生,尽量避免吸烟和饮酒,根据情况定时用碳素洁治器工作头进行洁治。

1.2.3 检查(Check) 护理部督导抽查措施的落实情况,护士长每天定时巡查,寻找和发现计划执行过程中的问题,找出原因,提出整改措施并及时改进。遗留问题转入下一轮 PDCA 循环。

1.2.4 处理(Action) 患者术后第 1 个月来复查时发放自行设计的患者满意度调查表,总分 100 分,患者根据就诊体验及调查表提示给出分数。满意度调查表从护理态度(微笑服务、衣帽整洁、语音语调等),基础护理(生命体征监测、无菌技术、静脉输液等),专业技能(种植机的使用、种植器械的维护、骨粉的使用等),健康宣教(手术前后的宣教)四个方面进行调查。

1.3 护理效果评价

2016 年 1 月至 6 月我院在种植牙围手术期实施的是常规护理,2016 年 7 月起开始实施 PDCA 循环法护理,将这两个时间段发放的患者满意度调查结果进行回顾性统计分析。

1.4 统计学方法

数据采用 SPSS17.0 统计软件进行处理。分别

记录对照组和观察组护理态度、基础护理、专业技能、健康宣教评分,以均数 \pm 标准差($x[TX - *4] \pm s$)表示,两组比较采用 t 检验。 $P < 0.05$ 认为差异有统计学意义。

2 结果

共发放调查问卷 292 份,收回 292 份。有效问卷回收率达 100%。实施 PDCA 护理管理模式后,患者对护士的护理态度、专业技能、健康教育方面的满意度明显升高(见表 1),两组比较差异具有统计学意义($P < 0.05$)。显示出 PDCA 护理管理模式能够有效提高护理质量。

表 1 观察组与对照组患者满意度分值调查结果的比较($\bar{x} \pm s$)

分组	护理态度	基础护理	专业技能	健康宣教
对照组($n=112$)	90.3 \pm 3.5	94.6 \pm 2.9	91.7 \pm 3.4	89.2 \pm 3.5
观察组($n=180$)	99.2 \pm 1.2	95.1 \pm 2.6	98.6 \pm 1.5	99.5 \pm 0.5
t 值	31.31	1.53	23.78	38.89
P 值	0.00	0.12	0.00	0.00

4 讨论

随着科学技术日新月异的发展,口腔医学作为生命科学的重要组成部分也发生着巨大的改变。人们的审美观点在不断提高,对牙齿的美观也看的尤为重要,这就要求我们的医疗水平和护理水平不断的更新和提高。种植牙因体积小、不露金属、美观,有利于保持口腔清洁卫生,得到了很多患者的认可,并在临床上大量使用^[5]。当然,种植牙也存在缺点:费用高,所需时间长,适用人群相对局限:牙槽骨畸形、高血压、心脏病等慢性病的患者不适宜做种植牙。我院自 2016 年 7 月起采用 PDCA 护理管理模

式,发现种牙后患者的随访中显示满意度明显升高。PDCA 护理管理模式对于最终实现的目标要求较高,它要求在整个护理过程中进行不断的评估各个护理诊断、护理措施,在实际工作中遇到具体问题具体分析,提出整改措施,并继续进行,不断进行如此的循环,最终达到最佳的护理效果,完成最终的护理目标^[6-7]。用 PDCA 护理管理模式进行管理时,能够更好地提高护理人员的服务理念,更尊重患者;主动与患者沟通,耐心细致的安慰患者,使患者感觉温暖、亲切,提高对护士的信任感和满意度;通过工作中进行的不断评估能及时发现工作中的薄弱环节,不断改进工作,完善制度,及时发现和纠正执行中的偏差,有利于提升护理服务质量,大大降低了护理差错。

参考文献:

- [1] Sun HL, Huang C, Wu YR, et al. Failure rates of short (≤ 10 mm) dental implants and factors influencing their failure: a systematic review[J]. Int J Oral Maxillofac Implants, 2011, 26(4): 816-825.
- [2] 何静,雷逸灵,廖玲玲,等.口腔种植手术的心理护理[J].广东牙病防治,2009,17(12):601-602.
- [3] 彭丽芳,刘清辉.人工种植牙植入手术的护理体会[J].当代护士(学术版),2013,(1):71-72
- [4] 余琼.人工种植牙的手术配合与护理[J].护理实践与研究,2012,9(10):133-134.
- [5] 赵佛容.口腔护理学[M].上海:复旦大学出版社,2004:314.
- [6] 周如女,罗玲,周嫣,等.应用 PDCA 循环管理提高护理满意度的效果[J].解放军护理杂志,2013,30(11):48-51.
- [7] 庄佳娥,史瑞芬.临床护士从事生活护理的行为意愿调查[J].护理学杂志,2011,26(1):13-16.

[收稿日期:2017-07-28][本文编辑:朱吉鸽]