

危机管理在口腔门诊护理管理中的作用价值分析

杨龙美，杨丽，王达群

昭通市第一人民医院口腔科 云南昭通

【摘要】目的 本次研究针对性分析口腔门诊护理管理中应用危机管理的价值。方法 我院选择在 2024 年 1 月-12 月开展研究，研究对象纳入口腔门诊就诊的 90 例患者，将患者自由组合为研究组和对照组，对照组采取常规护理管理模式，研究组采取危机管理护理模式，观察与对比两组的护理不良事件发生率、护理人员危机管理能力评分。结果 研究组的护理不良事件发生率低于对照组，研究组的护理人员危机管理能力评分高于对照组， $p < 0.05$ 。结论 口腔门诊护理管理中科学应用危机管理模式，具有明显的作用价值，降低护理整体不良事件发生率，提升危机管理能力。

【关键词】 口腔门诊护理管理；危机管理；作用价值

【收稿日期】 2025 年 11 月 16 日 **【出刊日期】** 2025 年 12 月 24 日 **【DOI】** 10.12208/j.cn.20250655

Analysis of the value of crisis management in oral outpatient nursing management

Longmei Yang, Li Yang, Daqun Wang

Department of Stomatology, First People's Hospital of Zhaotong City, Zhaotong, Yunnan

【Abstract】Objective This study aims to analyze the value of applying crisis management in oral outpatient nursing management. **Methods** Our hospital chose to conduct the study from January to December 2024. The study included 90 patients who visited the dental clinic. The patients were freely divided into a study group and a control group. The control group adopted a conventional nursing management mode, while the study group adopted a crisis management nursing mode. The incidence of nursing adverse events and the crisis management ability score of nursing staff were observed and compared between the two groups. **Results** The incidence of nursing adverse events in the study group was lower than that in the control group, and the crisis management ability score of nursing staff in the study group was higher than that in the control group, $p < 0.05$. **Conclusion** The scientific application of crisis management mode in oral outpatient nursing management has significant value in reducing the overall incidence of adverse nursing events and enhancing crisis management capabilities.

【Keywords】 Oral outpatient nursing management; Crisis management; Function value

新时代人们越发注重口腔健康，口腔诊疗过程中会使用手术器械、麻醉器械等精细化设备，由于患者的年龄、健康等基础情况不同，导致口腔门诊可能会发生交叉感染、器械分离、患者过敏反应等不良事件，这不但会影响患者的健康和生命安全，还会影响到医疗机构的形象声誉^[1]。因而口腔门诊应当有效识别潜在风险，采取相应的预防干预措施。本次研究在口腔门诊中采取危机管理护理模式，具体研究内容报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

我院选择在 2024 年 1 月-12 月开展研究，研究对象纳入口腔门诊就诊的 90 例患者，将患者自由组合为

研究组和对照组。研究组共 45 例患者，其中男性患者与女性患者的构成百分比为 24: 21，患者年龄处于 16-71 岁范围内，年龄中间值为 (42.85 ± 2.18) 岁。对照组共 45 例患者，其中男性患者与女性患者的构成百分比为 25: 20，患者年龄处于 17-73 岁范围内，年龄中间值为 (43.27 ± 2.67) 岁。研究对两组患者的一般资料进行对比， $p > 0.05$ 。

1.2 方法

对照组采取常规护理管理模式，护理人员根据医嘱来对患者进行相关操作，清点与消毒医疗器械，给予患者健康教育等。

研究组采取危机管理护理模式，具体方式为：(1)

识别与评估危机风险：门诊选择护士长、高年资护士来组建危机管理小组，小组成员全面梳理口腔门诊护理管理工作中潜在的危机点，根据情况来对危机点进行分类管理，例如将错误用药、根管器械分离等分为医疗技术相关危机；将过敏反应、低血糖发作、晕厥等分为患者自身相关危机；将职业暴露、交叉感染等分为感染控制相关危机等^[2]。（2）制定危机预防的预案：小组持续优化护理三查七对、感染防控等护理关键制度和流程。针对风险性较高的护理危机，经共同商讨后制定容易操作、具体的应急预案，例如制定医疗设备故障应急处理流程、患者过敏性休克抢救流程等。护理人员定期对门诊内的药品和急救设备有效性进行检查，确保药品和设备的种类与数量能符合应急要求。（3）进行危机培训和模拟演练：门诊定期组织护理人员进行危机管理专题培训，在培训中向护理人员教育识别常见危机的方法、急救知识、应急预案、沟通技巧等。同时定期组织护理人员开展实战模拟演练，例如模拟患者出现晕厥等不良事件的应急处理流程，演练后总结存在的问题，制定优化方案^[3]。（4）危机应对和处置：门诊中出现危机时，首诊护理人员需第一时间启动相关的应急预案，及时将患者情况告知医生和护士长。小组成员根据应急预案进行分工合作，由一名护理人员和家属沟通患者的具体情况，同时具体记录危机发生时间、患者反应、发生过程、相关处置措施等，在门诊电子档案中保存危机事件记录。（5）危机后恢复和学

习：护理人员需要给予受到危机影响的患者和家属关怀和安抚，实施必要的心理疏导。小组针对危机事件开展专题会议，深入分析危机事件的发生原因，根据根本原因制定纠正预防措施^[4]。

1.3 观察指标

研究主要观察两组的护理不良事件发生率与护理人员危机管理能力评分，不良事件包含医源性感染、职业暴露以及护理投诉/差错等。护理人员危机管理能力评分运用我院自制考核量表来评估，评估指标包括沟通能力、团队协作能力、风险识别能力、应急处理能力，评分值越高代表护理人员的能力越好。

1.4 统计学方法

研究数据均运用 SPSS 26.0 软件来开展处理，计数数据采用百分比形式，按照卡方值检验，计量资料运用均值±标准差形式，按照 t 值检验，组间数据有统计学意义的评估标准是 $p < 0.05$ 。

2 结果

2.1 对比两组的护理不良事件发生率

研究组的护理不良事件总发生率显著低于对照组， $p < 0.05$ ，数据见下表 1。

2.2 对比两组的护理人员危机管理能力评分

研究组护理人员的沟通能力、团队协作能力、风险识别能力、应急处理能力评分均高于对照组， $p < 0.05$ ，数据见下表 2。

表 1 对比两组的护理不良事件发生率[n, (%)]

组别	例数	医源性感染	职业暴露	护理投诉/差错	总发生
研究组	45	1 (2.22)	1 (2.22)	2 (4.44)	4 (8.89)
对照组	45	2 (4.44)	3 (6.67)	5 (11.11)	10 (22.22)
χ^2	-	5.241	6.321	7.142	12.142
P	-	0.008	0.001	0.001	0.001

表 2 对比两组的护理人员危机管理能力评分 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	沟通能力	团队协作能力	风险识别能力	应急处理能力
研究组	45	92.54±0.34	91.62±0.24	93.12±0.14	93.32±0.11
对照组	45	81.56±0.22	82.21±0.13	84.51±0.13	80.12±0.12
t	-	11.574	12.141	13.141	14.055
P	-	0.001	0.001	0.001	0.001

3 讨论

口腔门诊护理管理存在明显的专业特征，首先护理人员需要密切配合医生的诊疗操作，护理人员需要

掌握不同精密器械的操作方法。其次护理人员在开展各项操作时，需要严格遵守无菌原则。第三，患者容易出现紧张、不安等情绪，护理人员需对患者开展有效的

健康教育和心理干预。第四,口腔诊疗常涉及麻醉、出血等,患者可能在诊疗过程中突然出现过敏、晕厥等意外状况,具有一定风险,同时门诊环境和设备也存在部分潜在风险^[5]。传统护理管理模式下,护理人员疲于日常事务性工作,未能提前识别与防范危机风险事件。危机管理护理模式并非传统的被动响应,通过主动识别风险,制定科学的危机应急预案,完善流程等方式来有效控制风险,将危机管理护理模式应用在口腔门诊护理管理中有着重要作用和价值^[6]。

本次研究结果数据表示研究组的护理不良事件总发生率显著低于对照组,分析其原因,主要时因为危机管理护理模式具有前瞻性,管理小组系统识别与评估护理危机风险,提前掌握口腔诊疗中患者突发状况、感染控制盲区等高发风险点,根据风险点来科学制定全面的预防措施与相应的应急预案。口腔门诊还定期组织护理人员进行理论培训和实战模拟演练,让护理人员可以掌握危机风险应对技能,有效降低护理差错与意外事件的发生率^[7]。研究组护理人员的沟通能力、团队协作能力、风险识别能力、应急处理能力评分均高于对照组,这主要是因为危机管理护理模式下,持续优化各项护理制度和流程,确保口腔门诊的护理操作有据可依。同时在该管理模式下,护理人员成为主动的危机风险管理者,在日常工作中更注意风险防范,注重和患者与家属的及时沟通。护理人员针对危机事件开展专题会议,根据危机风险事件发生原因制定纠正预防措施等,可不断提高护理人员的综合能力,使得护理人员可为患者构建一个安全的口腔诊疗环境,提高患者对口腔诊疗的信任感^[8]。

总结上述内容可知,口腔门诊护理管理当中科学应用危机管理模式,有助于规避门诊危机风险,实现门诊护理不良事件发生率的降低,显著提高护理人员的危机管理能力,明显提高门诊护理服务质量,为患者的

诊疗安全提供有效保障,促进患者对护理服务满意度的提升。因而危机管理护理模式值得在临床中推广使用。

参考文献

- [1] 康馨予. 精细化护理管理在口腔门诊患者中的应用效果[J].中国城乡企业卫生,2025,40(10):127-129.
- [2] 韦靖怡,刘帆,杨春霞,等. 基于结构-过程-结果模型的口腔门诊护理质量管理评价指标体系构建[J/OL].华西口腔医学杂志,1-11
- [3] 张亚南,杨孝勤,万荻,等. PDCA 循环管理应用在口腔门诊护理中的价值[J].中国卫生产业,2025,22(03):114-117.
- [4] 袁丽华. 护理安全管理对口腔门诊护理质量的影响[J].基层医学论坛,2024,28(24):67-70.
- [5] 孙春华,金红英. PDCA 循环管理对口腔门诊护理质量的提升效果[J].中西医结合护理(中英文),2023,9(12):145-147.
- [6] 任伶,侯亚丽. 口腔门诊护理危机管理在新型冠状病毒肺炎疫情防控中的应用[J].老年医学研究,2022,3(04):53-56.
- [7] 王晓燕,俞雪芬,徐群丽,等. 从新型冠状病毒肺炎疫情看口腔门诊护理危机管理[J].中华护理杂志,2020,55(S1):530-533.
- [8] 熊雁. 危机管理在口腔门诊护理管理中的应用研究[J].中国社区医师,2020,36(03):168-169.

版权声明: ©2025 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。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS