

ICS ××. ×××. ××

× ×××

备案号:

DB5 0

重 庆 市 地 方 标 准

DB 50/T ×××—

202× 代替: DB 50/T

×××—202X

口腔门诊护理质量管理规范

(征求意见稿)

202×- ××- ××发布

202××- ××- ××实施

重 庆 市 市 场 监 督 管 理 局 发 布

目次

前 言 II

1 范围 3

2 规范性引用文件 3

3 术语和定义 3

4 组织管理 4

5 制度建设 4

6 工作流程 4

7 人员要求 5

8 环境要求 5

9 安全管理 5

10 护理操作技术要求 6

11 质量评价 6

附 录 A （资料性） 口腔门诊急救药品、物品设备配置 7

附 录 B （资料性） 口腔门诊护理质量管理评价指标 8

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020 《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》给出的规定起草。

本文件由重庆医科大学附属口腔医院提出。

本文件由重庆市市场监督管理局归口并组织实施。

本文件起草单位：重庆医科大学附属口腔医院、重庆市口腔医疗质量控制中心、重庆医科大学附属第一医院、重庆医科大学附属妇女儿童医院、重庆医科大学附属大学城医院。

本文件主要起草人员：陈守会、刘琳、戴红卫、杨冰、王媛媛、赵庆华、李琦、杨曾、陈瑜、华露、许文馨、郁葱、沈馨。

口腔门诊护理质量管理规范

1 范围

本文件规定了口腔门诊护理质量的术语和定义、组织管理、制度建设、工作流程、人员要求、环境要求、安全管理、护理操作技术要求、质量评价的内容。

本文件适用于重庆市综合医院口腔科、口腔医院、口腔诊所等开展口腔科诊疗项目服务的医疗机构。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 19000—2016 质量管理体系基础和术语(ISO 9000:2015, IDT)

WS 506—2016 口腔器械消毒灭菌技术操作规范

WS/T 852—2024 口腔门诊医院感染管理标准

DB34/T 4329—2022 门诊急救管理规范

T/CHSA 013—2020 口腔四手操作技术规范

T/CHSA 003—2022 牙科水门汀材料调和操作规范

T/CHSA 006—2022 全口义齿修复的印模与模型制作规范

T/CHSA 019—2023 口腔印模清洗消毒技术规范

T/CHSA 007—2022 口腔诊疗过程中伴发急性全身性病症的规范化椅旁急救专家共识

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

口腔门诊 Dental clinic

在医疗机构内，由医务人员针对患者口腔健康问题提供口腔疾病咨询、预防、诊断、治疗、护理、康复等医疗服务的行为场所。

3.2

门诊质量管理 Outpatient quality management

按照门诊质量形成的规律和有关法律、法规要求，运用现代科学管理方法，对门诊服务要素、过程和结果进行管理与控制，以实现门诊质量持续改进的过程。

3.3

口腔护士 Dental nurse

在口腔专科护理领域具有熟练的护理技术和知识，能高效完成诊疗配合、健康教育、诊室管理、医院感染防控等工作，为就诊患者提供优质医疗护理服务的注册护士。

3.4

护理质量 Nursing quality

具有高度护理特异性且数据在临床中实际可收集的指标，可有效评估和检测护理服务的过程和效果，成为评价护理实践质量的最佳指标。

4 组织管理

应建立护理质量控制管理小组，明确成员职责，定期开展护理质控活动与持续改进。

5 制度建设

应建立护理质量管理体系，可包含但不限于下列制度。

5.1 口腔门诊护理质量管理规章制度。

5.2 常见口腔疾病护理常规和操作规程。

5.3 口腔护士岗位职责。

5.4 护理应急管理制度和应急预案。

6 工作流程

6.1 诊疗前

6.1.1 应主动迎接患者，确认预约信息和患者身份，提供温馨引导。

6.1.2 应对患者进行全身健康初步评估，包括既往病史、口腔基本状态、心理状况等。

6.1.3 应协助医生向患者及家属详细说明诊疗内容、可能的风险和预期效果，并签署知情同意书。

6.1.4 应同医生、患者共同核对患者身份信息、牙位、诊疗项目和病历资料，确保与医嘱一致。

6.1.5 根据诊疗需求，应指导患者进行必要的准备工作，如漱口等。

6.2 诊疗中

6.2.1 应严格遵循无菌操作规范，采用四手操作配合，确保诊疗设备和环境的安全，预防交叉感染。

6.2.2 应严格按照医嘱执行诊疗操作或配合，密切监测患者的反应和生命体征。

6.2.3 宜提供适当的支持和安抚，调整治疗姿势，遵照医嘱使用镇静或镇痛措施以提高患者舒适度。

6.3 诊疗后

6.3.1 应向患者提供诊疗后的健康指导，包括口腔护理、饮食建议和用药注意事项。

- 6.3.2 宜根据患者个体情况，提供个性化护理建议，如口腔护理技巧和定期复查建议。
- 6.3.3 应制定详细的随访计划，定期跟踪患者的恢复情况，通过电话、短信或面诊进行随访。
- 6.3.4 诊疗结束后，应及时复位口腔综合治疗台，规范处理器械。
- 6.3.5 应定期审查诊疗流程和护理质量，收集患者反馈，分析并提出改进措施。

7 人员要求

7.1 基本要求

- 7.1.1 应遵纪守法，无违反相关法律法规记录及不良执业行为记录。
- 7.1.2 应具有良好的品德，身体健康，能够胜任口腔护理相关工作。
- 7.1.3 应掌握护理学的基本理论和技能，明确岗位职责、工作流程、操作规范、应急预案等。

7.2 配置和资质要求

- 7.2.1 医疗机构应根据医疗需要及工作量，按《国家卫生健康委办公厅关于印发诊所改革试点地区诊所基本标准（2019年修订版）》（国卫办医函〔2019〕802号）要求，至少有1名注册护士，每增设3台口腔综合治疗台，至少增加1名注册护士。
- 7.2.2 具有有效的《中华人民共和国护士执业证书》。
- 7.2.3 宜参加口腔护理相关培训，提升专业知识和专科技能。

8 环境要求

8.1 门诊环境

- 8.1.1 就诊环境安静、舒适。
- 8.1.2 应配备便民设施设备。
- 8.1.3 应关注就诊患者及家属需求，并及时解决。
- 8.1.4 宜优化就诊服务流程，缩短患者等候时间，提升就医体验。

8.2 诊间环境

- 8.2.1 诊疗区域环境安全、干净整洁。
- 8.2.2 口腔综合治疗台外观干净整洁，水路、气路、电路性能完好。
- 8.2.3 诊疗区域、治疗车、库房的物品材料和设备应按要求分区分类存放，标识清楚。
- 8.2.4 符合医院感染防控管理要求，管理标准可参考WS/T 852-2024执行。

9 安全管理

- 9.1 应按《门诊急救管理规范》要求，配备符合相关管理规范的抢救车、急救药品和物品设备。

9.2 应结合口腔专科特点，配备抢救车物资、急救设备设施，可参考附录A。各级医疗机构根据实际情况和临床需求，可增加气管插管或切开相关物资。

9.3 应在显著区域公示抢救车所在位置，对抢救车实施“五定”管理。

9.4 应定期进行护理应急预案演练，并进行评价和改进。

10 护理操作技术要求

口腔护士可提供但不限于下列口腔护理操作技术：

- a) 口腔四手操作技术可参考T/CHSA 013—2020。
- b) 牙科水门汀材料调和操作可参考T/CHSA 003—2022。
- c) 口腔印模的灌制和修整技术可参考T/CHSA 006—2022。
- d) 口腔印模清洗消毒技术可参考T/CHSA 019—2023。
- e) 口腔诊疗过程中伴发急性全身性病症的规范化椅旁急救可参考T/CHSA 007—2022。
- f) 口腔器械消毒灭菌技术规范可参考WS 506—2016。

11 质量评价

11.1 评价原则

客观公正，民主公开。

11.2 评价方式

包括医疗机构自我评价、政府相关部门评价、就诊患者及家属评价、第三方评价等。

11.3 评价指标

评价指标见附录B。

11.4 评价方法

包括检查考核、意见征求（现场调查、网上调查、电话访谈）等。

附录 A
(资料性)
口腔门诊急救药品、物品设备配置

口腔门诊急救药品、物品设备配置见表A. 1。

表A. 1 口腔门诊急救药品、物品设备配置

设备物品	CPR按压背板、自动体外除颤器（AED）、电极片、输液架、呼吸囊、面罩、氧气瓶（袋）、口咽通气道、血压计、听诊器、手电筒、压舌板、开口器、拉舌钳、一次性吸痰管、一次性使用吸氧套包、吸痰器、吸氧管、留置针、输液器、透明敷贴胶布、头皮针、输液贴、止血带、注射器、注射针头、砂轮、乳胶手套、电插板、弯盘、利器盒、棉签等。（可用替代品）
药品	盐酸肾上腺素注射液、尼可刹米注射液、重酒石酸去甲肾上腺素注射液、呋塞米注射液、地西泮注射液、盐酸异丙肾上腺素、盐酸洛贝林注射液、重酒石酸间羟胺注射液、盐酸利多卡因注射液、硫酸阿托品注射液、地塞米松磷酸钠注射液、盐酸多巴胺注射液、盐酸异丙嗪注射液、碳酸氢钠注射液、硝酸甘油注射液、氨茶碱注射液、氢化可的松注射液、葡萄糖注射液、葡萄糖氯化钠注射液、氯化钠注射液、速效救心丸等。

附 录 B
(资料性)
口腔门诊护理质量管理评价指标

口腔门诊护理质量管理评价指标见表B. 1。

表B. 1 口腔门诊护理质量管理评价指标

评价指标	内容	评价方式
组织管理	有护理质量控制管理小组，定期组织开展护理质控管理活动及持续改进工作。	查看文件资料和会议记录
	主管部门对口腔门诊护理质量进行检查、分析，并及时反馈问题。	查看文件资料
制度建设	有口腔门诊护理质量管理规章制度。	查看文件资料
	有护士岗位分工及职责规定。	查看文件资料 现场核查
	有常见口腔疾病护理常规和操作规范。	查看文件资料
	有护理质量检查评分标准，定期开展护理质量与安全管理检查。	查看文件资料 和检查记录
培训与考核	定期开展相关规章制度的培训和考核。	查看记录 现场核查
	定期开展护理相关法律法规、专业技术知识的培训和考核。	查看记录 现场核查
人员配置	至少有1名注册护士，每增设3台口腔综合治疗台，至少增加1名注册护士。	查看护士花名册
人员管理	护士资质符合要求。	查看护士执业证
	护士着装符合要求，佩戴工作牌上岗。	现场核查
	护士服务规范，文明用语。	现场核查
	各岗位护士知晓当日工作安排。	现场提问
工作流程	诊疗前，护士负责执行患者接待流程，确保健康评估的全面性、知情同意获取的明确性以及信息核对的准确无误。	现场核查
	诊疗中，护士需严格按照医嘱执行操作，同时关注患者的舒适度体验，并严格遵守操作规范，确保诊疗设备与环境的安全。	现场核查
	诊疗后，护士应提供个体化的健康指导，制定并执行随访计划，同时确保诊疗设备的及时复位与持续改进工作的有效落实。	现场核查
环境管理	诊疗环境安全、安静、舒适。	现场核查
	诊疗区域窗帘、窗台、隔断、边柜等干净整洁。	现场核查
	诊疗区域、治疗车、库房的物品材料和设备按要求分区分类存放，标识清楚，符合医院感染防控管理要求。	现场核查
	配备便民设施设备。	现场核查
	关注患者需求，优化服务流程，提升就医体验。	现场核查

安全管理	配备符合相关管理规范的抢救车、急救药品和物品设备。	查看记录 现场核查
	在显著区域标注抢救车所在位置。	现场核查
	对抢救车实施“五定”管理：定点放置、定品种数量、定专人管理、急救物品定期消毒灭菌、定期检查维修。	查看资料和 检查记录
	定期进行护理应急预案演练，并进行评价和改进。	查看资料
	所有医务人员均具备应对突发事件的急救知识和操作能力。	查看记录 现场核查
护理操作 技术	操作前，规范着装，准备用物，检查物品、药品的有效期及质量。	现场核查
	操作过程严格遵守口腔护理操作技术规范要求，流程熟练无误。	现场核查
	操作后，及时整理用物，清洁患者口腔，提供健康教育。	现场核查
	全程关注并尊重患者隐私，提供心理支持。	现场核查
	符合医院感染防控要求，有效预防交叉感染。	现场核查

重庆市地方标准

口腔门诊护理质量管理规范

编制说明

2025 年 2 月 26 日

重庆市地方标准

《口腔门诊护理质量管理规范》

标准编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

本标准的制定任务来源于重庆市市场监督管理局发布的《重庆市市场监督管理局关于对 2023 年第三批拟立项地方标准制修订计划项目进行公示的通知》。本标准由重庆医科大学附属口腔医院提出，由重庆市市场监督管理局归口并组织实施。

（二）标准制定背景与目的

1.必要性

随着社会经济的不断发展和人民生活水平的提高，口腔健康问题日益受到重视。口腔健康不仅直接关系到个体的生活质量，更与全身健康密切相关。根据第四次全国口腔健康流行病学调查结果，我国各年龄阶段人群的口腔疾病的发病率和患病率居高不下，口腔健康问题已经成为影响人民群众生活质量的重要因素。

在《健康口腔行动方案（2019-2025 年）》中，口腔门诊是口腔疾病防治的重要阵地，其护理质量直接关系到患者的治疗效果和满意度。2022 年，国家卫生健康委发布《医疗机构门诊质量管理暂行规定》（本文简称“暂行规定”），对医疗机构门诊质量管理，门诊医疗服务质量，保障医疗安全等做出了相应要求。为落实“暂行规定”，

根据口腔门诊护理工作专业性的实际情况，制定一套科学、完善的口腔门诊护理质量标准显得尤为重要。目前口腔门诊护理质量管理尚存在一些问题，如护理操作规范不统一、质量管理体系不完善、护理人员专业水平参差不齐等。这些问题不仅影响到患者的治疗体验，还可能增加医疗风险和不良事件的发生。

综上所述，旨在通过制定《口腔门诊护理质量管理规范》地方标准，精准对接重庆市人民群众口腔健康服务需求，切实提升口腔护理质量，推动《“健康中国 2030”规划纲要》从“概念”到真正“落地”。

2.意义

制定重庆市口腔门诊护理质量管理规范，能为口腔门诊护理工作提供明确的操作指南，并作为评价护理工作质量的重要依据，推动口腔门诊护理工作的创新与发展，提高患者满意度，提升重庆市口腔门诊的护理服务整体水平。

（三）主要工作过程

1.基本思路

起草组按照以下思路进行标准的编制：

- （1）组建《口腔门诊护理质量管理规范》标准编制研究小组。
- （2）查阅相关的标准规范及法律、法规。
- （3）分析整理口腔门诊护理服务的现状及特点。
- （4）调研重庆地区口腔门诊护理服务需求。
- （5）利用网络等各种信息资源，查阅相关资料。

- (6) 编制并形成标准的征求意见稿。
- (7) 通过会议和函寄两种方式广泛征求意见。
- (8) 整理收集到的意见并形成标准的送审稿。
- (9) 召开评审会，并根据评审会意见形成标准的报批稿。

2.标准编制计划

- (1) 2023 年 10 月-2024 年 03 月：编制标准大纲和主要章节内容，制定草案；
- (2) 2024 年 04 月-2024 年 08 月：修改标准内容，制定标准讨论稿；
- (3) 2024 年 09 月-2025 年 02 月：送专家函询，修改标准内容，制定标准征求意见稿；
- (4) 2025 年 03 月-2025 年 06 月：广泛征求意见，修改标准内容，制定标准送审稿。

二、标准编制原则及主要内容依据

(一)标准编制原则

1.协调性

本标准涉及的术语、编写原则等内容遵循现行的相关国家标准和地方标准，包括 GB/T 19000《质量管理体系基础和术语》、DB34/T 4329《门诊急救管理规范》、T/CHSA 013《口腔四手操作技术规范》、T/CHSA 003《牙科水门汀材料调和操作规范》、T/CHSA 006《全口义齿修复的印模与模型制作规范》、T/CHSA 019《口腔印模清洗消毒技术规范》、

T/CHSA 007《口腔诊疗过程中伴发急性全身性病症的规范化椅旁急救专家共识》等规范指南。

2.普适性

本标准重庆市综合医院口腔科、口腔医院、口腔诊所等开展口腔科诊疗项目服务的医疗机构提供共同使用和重复使用的条款,规范护理服务。

3.实用性

标准起草遵循国家标准、政策、规范要求,并在借鉴国内外口腔护理服务相关制度和经验的基础上起草,兼顾不同层次的医疗机构,有助于提升护理服务质量与效率。

4.协商一致

标准的起草单位有 5 家,起草单位在充分讨论基础上形成初稿,并征求编制专家的意见达成共识,在此基础上形成《口腔门诊护理质量管理规范》草案。

(二) 标准的主要内容与依据来源

1.依据

《中华人民共和国标准化法(2017)》

《重庆市地方标准管理办法(2017)》

《质量管理体系基础和术语》

《门诊急救管理规范》

《口腔四手操作技术规范》

《牙科水门汀材料调和操作规范》

《全口义齿修复的印模与模型制作规范》

《口腔印模清洗消毒技术规范》

《口腔诊疗过程中伴发急性全身性病症的规范化椅旁急救专家共识》

2.主要技术指标说明

(1) 标准名称

本地方标准项目名为：《口腔门诊护理质量管理规范》。

(2) 范围

本文件规定了口腔门诊护理质量的术语和定义、组织管理、制度建设、工作流程、人员要求、环境要求、安全管理、护理操作技术要求、质量评价的内容。本文件适用于重庆市综合医院口腔科、口腔医院、口腔诊所等开展口腔科诊疗项目服务的医疗机构。

(3) 术语和定义

本文件明确了口腔门诊、门诊质量管理、口腔护士、护理质量的术语和定义，以避免概念上的歧义。

(4) 组织管理

本文件明确了口腔门诊护理质量管理应成立的组织架构。

(5) 制度建设

本文件明确了口腔门诊应建设的相关制度。

(6) 工作流程

本文件明确了口腔门诊诊疗前后各阶段护理工作内容。

(7) 人员要求

本文件明确了门诊口腔护理人员应满足的基本要求及资质要求。

(8) 环境要求

本文件结合实地调研情况,明确了开展口腔门诊护理工作时应遵循的环境要求。

(9) 安全管理

本文件制定了口腔门诊护理质量管理的急救管理要求。

(10) 护理操作技术要求

本文件明确了口腔门诊护理质量管理的护理操作技术内容。

(11) 质量评价

本文件明确了口腔门诊护理质量管理的多种质量评价原则、评价方式、评价指标、评价方法。

三、与国际同类标准对比情况

目前无相关国际标准。

四、与现行法律、法规和标准关系

本标准与现行法律、法规和标准无重大分歧。对涉及口腔门诊护理质量管理相关内容的法律、法规、制度和标准,进行了依据参照,不具有冲突关系。