

三级口腔专科医院健康教育工作实践与体会

任红润, 邵倩, 吴颖, 仲涵, 王文梅

南京大学医学院附属口腔医院 南京市口腔医院, 江苏 南京 210008

摘要: **目的** 通过总结三级口腔专科医院开展健康教育教育工作实践, 探讨工作中需要改进的环节, 为口腔专科医院开展健康教育工作提供指导。**方法** 以某三级甲等口腔专科医院为例, 对健康教育发展现状、口腔健康教育特点、健康教育体系、开展健康教育的途径和方法进行总结分析, 并就开展中存在的问题进行分析思考。**结果** 口腔疾病作为影响人类健康最为广泛的疾病, 开展口腔健康教育工作有着重要的基础和意义, 三级口腔医院作为提供口腔医疗专业服务的主体, 需要提高健康教育认识、建立健全健康教育体系、搭建专业团队及平台, 主动宣教并将关口前移, 充分利用互联网技术, 并结合医院专业特色开展多形式的主题健康教育工作, 同时也需要深化健康教育的科学化管理、多部门的协助参与及新媒体传播的运用, 广泛动员全社会的参与, 不断提高健康教育的内涵与实效, 实现医院健康教育的全流程管理。**结论** 口腔健康是人类文明进步的标志, 开展口腔健康教育工作有着广泛的群众基础, 它对于提升患者满意度及实现医院可持续发展有着重要的促进作用, 三级口腔医院应积极承担社会责任, 在政府主管部门的指导下, 开展形式多样的健康教育活动, 并注重内涵及质量建设, 切实提升国民的口腔健康水平。

关键词: 口腔; 专科医院; 健康教育; 途径和方法

中图分类号: R197.5 **文献标识码:** B **文章编号:** 1674-8182(2021)03-0383-05

健康教育是通过信息传播和行为干预, 帮助个人和群体掌握卫生保健知识, 树立健康观念, 自愿采取有利于健康的行为和生活方式的教育活动和过程^[1], 健康教育是医疗卫生事业的重要组成部分, 也是实现健康中国战略目标的重要途径和方法^[2]。国家“健康中国 2030”规划纲要提出: 要建立健全健康促进与教育体系, 提高健康教育服务能力。国家卫生健康委印发了《健康口腔行动方案(2019—2025年)》, 方案强调健康知识普及和健康技能培养。2020年实行的《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》也专门设置了健康教育章节, 医疗机构作为提供医疗专业服务的主体, 有责任有义务做好这项工作。南京市口腔医院结合口腔专科特色, 积极开展形式多样、内容丰富的口腔健康宣教活动, 提升了医院综合实力及口碑。现将体会报道如下。

1 把握健康教育发展现状, 明确口腔健康教育重点

1.1 国内外医院健康发展 从医院健康教育管理理论的发展过程来看, 美国率先提出医院健康教育的概念^[1], 并早在上世纪 60 年代开始了实施医院健康教

育工作, 当前美国的公立与私立医院均开展了患者教育工作, 其健康教育涵盖了门诊、住院、出院等多方面内容, 并且不同地区也制定了相应的健康教育质量控制标准, 2000 年总结了以往的经验, 设定了 10 个健康指标, 并且根据国家的具体情况分解, 其健康教育事业取得了良好的效果^[3]。英国作为发达国家, 提供全民免费卫生服务^[4]。英国得益于其国家医疗服务体系及评价考评机制, 医疗机构将健康教育作为重要的治疗手段, 主动提供健康教育服务。日本自 70 年代末期启动健康促进运动, 1999 年以后日本人的平均寿命已经达到世界的前列, 2000 年以后以全国人民的身心健康为中心, 提高人们的生活质量为首要目标, 尽量避免慢性病带来的危害, 养成良好的生活习惯, 将关注老年人的健康放在了首位^[5]。我国医院健康教育工作缺乏一个有效的、完整的体系^[6], 健康教育工作起步较晚, 开始于 20 世纪 70 年代末期, 但随着国家健康中国战略的不断推行, 健康教育工作也得到了发展, 根据《中国卫生健康统计年鉴 2018》数据显示: 2017 年我国健康教育培训达 137.5 万人次。广大患者迫切需要科学有效的健康

知识,各级各类医疗机构均开展了以门诊健康教育、健教处方、电子屏、新闻访谈等为主的健康教育工作,并根据各类型的卫生宣传日开展各种健康咨询、健康讲座和义诊活动,越来越多的医务人员投入到健康教育工作,受到了社会大众的广泛欢迎,口腔专科医院作为医疗机构的类别之一,也随着社会的发展开展了形式多样的健康教育活动。

1.2 口腔专科医院健康教育特点 口腔专科医院作为医疗机构的分类之一,健康教育工作既有与综合性医院相同的特点,如:院科两级的健教管理体系;人工咨询、健教展板、流媒体视频、健教处方等基础健教方式的应用;微信微博等新媒体的引入,同时在具体宣教上也有其专科的特点:(1)门诊为主、住院为辅,口腔专科“大门诊、小病房”的特点决定了大部分医疗行为在门诊完成,需要将健康教育重点放在门诊各环节。(2)关注度高,口腔作为人类的重要器官,伴随着人类的一生,口腔内不仅有牙齿,还有黏膜及牙周等组织,口腔疾病为影响人类健康的高发疾病之一。(3)可操作性强,现代医学研究表明,多种口腔疾病的发生与不良健康行为有着密切的关联^[7],通过改变刷牙方法、饮食习惯等简单有效的健教方法,往往对预防口腔疾病发生有着较为明显的成效。(4)个性化需求多,口腔疾病复杂多样,专科分类细、疾病诊断分组多,口腔专业二级专科分为12个,疾病诊断近500种,根据国际ICD10编码目录,口腔专科的门诊诊断编码有264种,住院诊断编码达190种,需要对健康宣教内容分门别类的整理归纳,有针对性的推出主题宣教。(5)需走出医院,据《第四次全国口腔健康流行病学调查报告》显示,中国5岁和12岁儿童龋患率在10年内分别上升5.8和7.8个百分点;中老年人群口腔卫生健康状况较差,牙周健康问题较为突出;老年人恒牙龋病患病率较高^[8],报告显示单纯依靠院内的患者教育,并不能有效减少牙病的发生,需更多的走出医院,将健康教育关口前移,提前防范疾病的发生。(6)口腔科感染控制关注度高,口腔科属于外科系统范畴,大部分牙病需行手术治疗,在治疗中会接触大量的黏膜、血液、吐液,对使用器械及设备提出了很高要求,如消毒不彻底,会带来严重的交叉感染风险,是患者关心的重点内容,学者李丹等^[9]在对500例口腔门诊患者健康教育内容分析中就显示,牙科器械的性能及消毒的需求率为86.2%。

2 医院开展口腔健康教育的具体途径和方法

2.1 提高健康教育认识,健全健康教育体系

2.1.1 提高对健康教育重视 健康教育是提高患者满意度、提高医疗服务质量的重要途径,也是医院履行社会职能和医院可持续发展的重要手段^[10],口腔健康与全身健康息息相关,我国口腔疾病发病率约90%,居百病之首^[11]。让广大医务人员知晓开展口腔健康宣教的重要性,主动开展宣教,增进医患之间的沟通,提高诊疗疗效及患者满意度。医院通过积极开展口腔健康宣教工作,医院满意度始终保持在全市全省前列,连续八年蝉联南京地区出院患者第三方满意度调查第一名,2019年全省三级医疗机构出院患者满意度调查中排名第二,在国家卫生健康委开展的公立医院移动互联网满意度调查中门诊患者满意度名列全省第五,住院患者满意度名列全省第四。

2.1.2 强化组织领导 设立健康教育管理委员会,由分管院长任主任,相关职能科室负责人及临床科室人员任成员,门诊部(健康教育)负责日常工作协调实施,科室成立健康教育小组,科主任为第一负责人,设健康教育医生、护士,实行院一科一小组三级管理体系。加强医院健康教育工作的顶层设计和组织领导,建立工作微信群,建立定期汇报、沟通与协调机制。

2.1.3 强化考核及奖励 医院将健康教育纳入医院发展规划及年度考核,每月检查,发现问题及时改进。医院大力支持健康教育工作^[12],将健康教育经费列入年度预算,每年投入数十万元经费作为健康教育经费,年底评选健教先进科室、个人及优秀健教项目。

2.2 搭建专业团队及平台 提升健康宣教实效

2.2.1 加强健康宣教队伍建设 专业宣教团队是开展医院门诊健康教育的基石,医院设有不同类别的健教团队,一是设有专门的预防口腔科,承担对外的牙病预防及宣教工作;二是口腔健康卫士,医院自2009年起成立了一支以35岁以下青年人为主的志愿者团队;三是专家志愿者团队,以副高级职称以上专家为主,在“南京市党员远程服务平台”、“12320”服务热线上,为市民答疑;四是2019年成立了党员博士志愿者团队,成员以高级职称党员医务人员为主;五是各科室设健康教育兼职医生及护士。医院每年举办院内健康宣教演讲比赛,同时数次承办南京地区口腔科健康宣教演讲比赛,挖掘健康教育人才。

2.2.2 推进健康教育平台建设 医院不断加强宣教载体服务能力,利用医院“一网(官方网站)两微(官方微信及快乐口院微信)三媒(传统平面媒介、新闻广播媒体、新媒体)”的宣教载体平台。通过“一网两

微三媒”发布口腔健教资讯,传播口腔健康知识,引导社会大众树立正确的口腔保健方式,加强患者对口腔疾病的认知,无形中也提升了医院的影响力与知名度。

2.3 依托院内门诊主阵地,扎实开展日常健康教育工作

2.3.1 扎实门诊日常宣教,筑牢健康教育基础 日常宣教是医院健康教育工作的基础,门诊作为患者接触时间最早、人数最多、范围最广的场所,是口腔专科医院健康教育的重点,前来的患者大多已发生口腔疾病,更易于接受健康宣教知识,对门诊患者进行健康教育影响面大、社会效益显著^[13]。将基础健康教育贯穿在门诊全过程,围绕常见口腔疾病的治疗方法、口腔疾病的预防、口腔疾病治疗后注意事项、口腔器械的消毒、就医流程等内容,分专业分科室通过健康服务咨询台人工咨询、健康宣教栏展板、电子画屏滚动播放、多媒体视频播放、健康教育处方发放等途径,主动或被动式宣传口腔健康教育知识,实现健康宣教工作全覆盖。

2.3.2 重视诊疗中的就诊教育 就诊教育是门诊健康教育的重要环节,患者在一对一的诊疗中更易于接受医生的健康教育医嘱,医师在诊疗过程中,根据患者的疾病情况提出个性化建议,尤其是口腔问题引申出的全身健康问题,医生通过门诊病历以及健康教育处方,告知患者疾病的发生及治疗、治疗后注意事项及预防,既是健康教育医嘱的体现,也是履行疾病治疗的知情告知义务。

2.3.3 发挥口腔健康宣教模具的作用 生动有趣的道具对于健康宣教起着事半功倍的作用,医院所有的医生均配有牙齿仿真模型,三维立体模型上能展示各类常见的口腔疾病,相较于传统的语言解说,在此基础上医生可以对患者进行辅助的展示,并指导患者正确的刷牙及保健方法,对于提高疾病的认知、提升宣教的实效有着积极的促进作用。

2.3.4 推出口腔科普宣教大讲堂 为缓解门诊患者就诊等候焦虑,进一步提升患者口腔健康意识,医院在候诊大厅开设开放式口腔科普宣教大讲堂活动,每月固定在门诊候诊高峰时间段(上午9:00-10:00,下午3:00-4:00)开展数十场的现场宣教,以常见病的预防与治疗为切入点,医护人员与患者现场互动,每月底对下一个月的宣教内容通过网站、微信、院内公告等公示,让患者在等候的同时学习到口腔健康知识,一定程度缓解了患者候诊情绪^[14],也增进了患者对疾病的理解。

2.3.5 举办个性化口腔健康教育主题活动 除了常规性的日常宣教外,医院针对特定病种特定群体,开展有针对性的主体沙龙、市民开放日活动,面对面、点对点的交流、演示,如针对牙齿矫正的患者组织暑期正畸夏令营、隐形矫正沙龙;如针对牙齿种植的患者组织种植术后维护;如针对唇腭裂的患者组织唇腭裂语音训练沙龙;如针对口腔肿瘤患者术后自我护理等。在对患者重视的器械消毒方面,医院还将器械消毒作为对外参观学习的重要环节,安排专门的人员讲解,让前来人群直观的感受器械消毒灭菌的全流程。通过这些活动不仅和谐了医患关系,同时对于患者的治疗疗效也有较大的提升。

2.3.6 发挥回访作用 回访工作是检阅医疗工作成效的重要抓手,通过回访了解患者的真实体验。医院重视回访团队建设,定期对回访人员进行口腔专业知识的培训,对患者进行门诊就医、住院回访和就诊满意度调查,征询患者就医意见,并向患者推出复诊提醒、就医指南等服务,将健康宣教融入回访工作中,实现健教全流程闭环管理。

2.4 健教关口前移,拓展健康教育途径

2.4.1 开展口腔科普进基层 强化医院的公益属性,每年定期举办进基层进社区进校园活动,以龋病、牙周病、牙列缺失等常见口腔健康知识为主,深入企事业单位、中小学校、社区等有代表性地方,并重点加强对特殊地区特殊人群的关注,如儿童福利院、养老院等单位开展宣教活动,开展相关口腔保健知识讲座,年活动超过50场次,年服务人次达5000余人次,极大的宣传了口腔保健知识。

2.4.2 组织主题日义诊宣教活动 以全国9.20爱牙日、全国医师节、健康江苏服务百姓义诊服务周、重阳节、端午节、中秋节、儿童节等重要节日为抓手,开展主题义诊宣教活动,既向社会表达节日的问候,也向她们传播口腔健康知识,展现新时期医务人员的良好形象。

2.4.3 依托挂靠平台,打造精品宣教活动 医院依托中国牙病防治基金会健康推广基地、江苏省医院协会口腔医院分会、南京市口腔卫生指导中心、南京预防医学会口腔卫生专委会等挂靠单位平台,联合政府及媒体谋划口腔健康宣教活动。如医院连续10余年承办的南京地区年度“9.20全国爱牙日”的系列宣教活动已成为品牌及标志,以现场及网络直播的形式与百姓互动。如与疾病预防控制、教育等部门联合推出的口腔健康社区行、口腔健康校园行、口腔健康环市行活动,创建“口腔健康示范社区”、“口腔健康校园

基地”,开展口腔健康知识竞赛。如与报社、学校联合举办的“快乐口腔——赢在微笑起跑线”正畸夏令营活动,将口腔健康知识巧妙地融合在活动中。

2.5 运用新媒体平台,提升健康宣教的广度与深度

2.5.1 注重电视媒体的传播

电视媒体因节目公信力强、影响力大、传播面广的特点,仍发挥着传播主流思想的重要作用,医院重视口腔健康在电视新闻媒体的宣传,定期与电视媒体、广播电台合作开展科普访谈节目,并先后举办过全省爱牙达人电视知识竞赛、口腔健康论坛等电视演播活动,提升全社会对口腔卫生工作的关注。

2.5.2 发挥互联网技术的作用

随着技术的发展,越来越多的患者在就医前通过互联网进行检索,医院在官方网站开通了口腔各亚专科健康教育专栏,供患者自由检索,疾病的自我比对。同时医院开通互联网医院,在医院微信公众号开通健康宣教专栏及在线咨询服 务,患者可以随时在线就疾病进行咨询问诊,获取口腔健康保健信息。

2.5.3 充分使用手机端新媒体传播

利用微信、微博、抖音平台、云直播、二维码扫码、网站等互联网技术支撑的新媒体平台,对疾病的介绍、治疗及预防进行图片展示、视频示范或在线互动,活动形式丰富、内容生动有趣,既利于患者的自我选择,也便于手机端随时查阅,如拔牙前的准备、种植的流程及注意事项、牙周病的序列治疗、颌面部肿瘤术后饮食及术后功能恢复锻炼、唇腭裂患者术后喂养及训练等,医院内张贴出各类主题的二维码,患者随时可回看,在云直播或微信直播中还可以即时互动,宣教更加灵活机动。

2.5.4 特色主题系列推送

在科室常规的推送宣传上打造特色宣教,在新媒体平台推出主题活动,以某种疾病、某类主题为主线,围绕一个问题开展数次的推送,尽可能把科普知识说清说透,创新推出牙美美就医系列、卡通人物漫谈看牙、口腔常见疾病解说、口腔健康牙周护航、口腔颌面外科护理系列篇、药学小课堂等系列主题宣教,将各类口腔疾病的基本情况、治疗与预防融入系列推送中,全方位多角度把各类主题说清说透。

3 健康宣教工作的思考

3.1 健康教育的内涵建设

健康教育的核心是教育人们树立健康意识、促使人们改变不健康的行为生活方式^[15]。目前各家医疗机构展了一定形式的宣教,但大多以经验宣教为主,有的以治疗疾病导向的介

绍、有的宣传其所掌握的技术,从预防角度的宣教偏少,流于形式或走过场的也不在少数。患者真正需要哪些健康宣教知识?患者关心的健康宣教点是什么?健康教育后成效如何?大多都缺乏分析和相关的数据支撑,可以通过发放调查问卷、问卷星等形式进行调查分析^[16],了解客观的健教需求、方法及成效。

3.2 健康教育的标准

目前各家医院,尤其是三级医院都定位为医教研防一体的医院,但防的功能在实际工作中体现的不尽相同,在医院评价指标里面也强调了医院的公益属性,但这种属性体现到什么程度,并没有明确的考核指标,当前仅有为数不多的标准,如健康促进医院现场评分表(2016版),其中对健康教育工作列出了一二级指标,其余并未见太多的评价细则。相关主管部门对健康宣教工作的比重及具体考核指标应更加量化,如等级医院的评价标准、如医院的绩效考核,让医疗机构有相应的抓手和具体的执行要求。

3.3 健康教育的全流程管理

健康教育不单是一个讲座、一个视频、一个健康处方,医院内的健康教育需要全流程的管理,口腔专科医院“大门诊、小病房”的特点,门诊患者流动性强、各类群体复杂,在院停留时间远小于住院患者,健教难度大于住院患者,从入院、挂号取号、候诊、就诊、离院到回访环节均需挖掘,传统的展板、健教处方等不舍弃,在特色活动^[17]及个性化上挖掘,如各类健教讲堂、专病沙龙、口腔健康角、口腔健康学校,建设口腔科普健教馆,注重宣教内容的趣味性与参与性,在宣教特色及质量上下功夫。

3.4 新媒体传播的运用

近年来,随着信息化建设不断推进,各类信息技术广泛应用,各种新媒体占据人们生活的各个空间,充分运用新媒体传播是当前医院健康教育的重要途径,当前大多医院开展了形式不同的宣传,但深度均有待提升,部分单位忽略了与媒体的合作,陷入个人自创或自己埋头钻研的死胡同。同时医院也要注重将人工智能与门诊健康教育相结合,引入新兴信息技术,例如3D动画、AR等可视化互动形式^[2],让患者看得见摸得着。积极拓展互联网医院的应用,做好疾病的宣教指导及初筛,指导患者精准就医,同时挖掘微信公众平台功能^[18],提供延续、语音服务等。

3.5 健康教育的患者主动参与

随着国家健康中国战略的不断推进,社会大众对于健康的重视程度不断提高,《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》第六章第六十九条明确提出公民是健康的第一责任人,树立和践行对自己健康负责的健康管理理念

健康教育,需医患双方的共同参与,这需要从国家层面持续不断推广宣传,让公民切实关注自身健康。

3.6 健康教育的协调与拓展 当前各家医疗机构的健教活动基本靠单位自发联系,或者是感兴趣的单位前来洽谈,缺少统筹规划,每年数量不一。应由各级部门应当明确健康教育工作中自身的职责^[19],统筹规划下多部门协作,如科协、教育部门、疾控部门、街道等,牵头部门每年对区域健教活动统筹布置。

4 小结

随着国家健康中国战略的不断推进,预防为主的方针将不断得到强化,健康教育作为预防工作的一环发挥着重要的作用,《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》中特别强调公民健康教育的权利,国家层面建立健康教育制度,口腔疾病作为影响人类健康最为广泛的疾病之一,开展口腔健康教育有着重要的基础和意义,三级口腔医院是提供医疗专业服务的主体,应在政府行政主管部门的指导下,结合医院专业特色,开展形式多样的主题健康教育活动,同时也需要多部门的协助及全社会的参与,积极引入互联网技术,不断提高健康教育的内涵与实效。

参考文献

- [1] 刘燕梅. 现代医院健康教育管理模式的实践及分析[J]. 中国卫生产业, 2017, 14(4): 44-45.
- [2] 乔莉, 许玮. 我国医院门诊健康教育水平的提升途径——基于上海市胸科医院健康教育实践[J]. 卫生软科学, 2019, 33(6): 86-88.
- [3] Takizawa S, Takeda T, Wongrueng A, et al. Child-education program for the reduction of health risks due to fluoride in water sources in the Chiang Mai Basin, Thailand[J]. Water Sci Technol, 2010, 61(9): 2391-2397.
- [4] 安淑君, 李秀敏. 医院健康教育国内外发展现状[J]. 全科护理, 2015, 13(35): 3547-3549.
- [5] Filion YR, Hall KR. Knowledge strategy to incorporate public health principles in engineering education and practice[J]. J Prof Issues Eng Educ Pract, 2009, 135(2): 81-89.
- [6] 王婧, 崔苗, 商临萍. 医院健康教育路径开展现状及对策[J]. 全科护理, 2018, 16(10): 1269-1271.
- [7] 巴少谦. 口腔健康教育在口腔疾病防治中的作用[J]. 中国社区医师, 2018, 34(5): 158-159.
- [8] 冯希平. 中国居民口腔健康状况——第四次中国口腔健康流行病学调查报告[C]//2018年中华口腔医学会第十八次口腔预防医学学术年会论文集. 西安, 2018: 13-14.
- [9] 李丹, 汪东梅, 孙惠. 综合医院口腔门诊患者健康教育需求调查研究[J]. 医师在线, 2020, 7(4): 16-17.
- [10] 吕姿之. 健康教育与健康促进[M]. 修订版. 北京: 北京医科大学出版社, 2002: 201.
- [11] 周凯, 胡琼伟, 张汝柠, 等. 口腔专科医院开展健康教育的思考[J]. 中国卫生产业, 2020, 17(7): 108-110.
- [12] 杨玉珍. 医院健康教育的内容与实施管理体会[J]. 医药前沿, 2019, 9(25): 233.
- [13] 向勤, 罗梅, 李霞, 等. 综合性医院在门诊开展健康宣教的对策和措施[J]. 检验医学与临床, 2016, 13(9): 1294-1295.
- [14] 张敏, 袁素平, 程华英, 等. 大型三甲综合医院门诊健康教育模式探讨[J]. 世界最新医学信息文摘, 2016, 16(67): 34-35.
- [15] 陈毅, 王瑛. 健康教育在加强医患关系中的作用及实施方法[J]. 中文科技期刊数据库(文摘版)医药卫生, 2018, 12(3): 356.
- [16] 马桂金. 品牌驱动下的医院健康教育实践[J]. 医学食疗与健康, 2019(16): 211-212.
- [17] 赵莹莹. 医院管理视角下健康教育促进医院创建思路研究[J]. 重庆医学, 2017, 46(26): 3733-3735.
- [18] 杨倩, 刘丽萍. 移动健康在健康教育中的应用现状及展望[J]. 中国卫生事业管理, 2018, 35(8): 616-619.
- [19] 刘倩倩. 医院健康教育与健康促进浅析[J]. 中文科技期刊数据库(全文版)社会科学, 2019, 4(1): 99.

收稿日期: 2020-10-12 编辑: 叶小舟