

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА СЕСТРИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОТДЕЛЕНИИ СТОМАТОЛОГИИ ДЕТСКОГО ВОЗРАСТА

В.А. Артемьева, А.В. Гажева, канд. мед. наук

Первый Московский государственный медицинский университет им. И.М. Сеченова

E-mail: mma.vso.kusd@gmail.com

Оценено качество сестринской деятельности в отделении стоматологии детского возраста. Особое внимание уделено профессиональным обязанностям медсестер.

Ключевые слова: отделение стоматологии, детский возраст, медсестры.



Качество сестринской деятельности отражает ее соответствие потребностям конкретного больного, выполнение требований стандартов (протоколов) и алгоритмов сестринских манипуляций. Нарушение технологии всегда приводит к отрицательному конечному результату. Традиционный контроль предполагает выявление уже свершившихся ошибок. Как правило, при его осуществлении не проводятся глубокий анализ и определение причин ошибок, не планируются организационные мероприятия по их устранению. Поэтому создание эффективной модели контроля деятельности сестринского персонала по-прежнему актуально.

В исследовании приняли участие медсестры отделения стоматологии детского возраста. В результате наблюдения в течение 1 мес были выявлены ошибки в ведении документации. За 1-ю неделю медсестры 3 раза сдали смену, не заполнив журнал кварцевания. В течение 2-й недели 1 раз не был заполнен журнал разведения дезинфицирующих средств. В течение 3-й недели смена была сдана и принята по всем правилам без нарушений. В течение 4-й недели 1 раз смена была сдана с нарушениями (не заполнен журнал сдачи смены) из-за высокой нагрузки медсестры; запись паци-

ентов на прием проводилась по телефону (в отделении отсутствует регистратура); рис. 1.

В отделении находится порядка 350 стерильных крафт-пакетов с инструментами и стерильным материалом. На 1-й неделе наблюдения в стерильных шкафах находилось 15 крафт-пакетов с истекшим сроком годности, на 2-й неделе – 4, на 3-й – 1; на 4-й – ни одного просроченного крафт-пакета не было (рис. 2).

Слепочная альгинатная масса в практике врача-ортодонта используется чаще, чем силикатная. От правильной техники замешивания зависит точность оттиска зубов; далее следует изготовление гипсовой модели. В результате указанных операций зубной техник изготавливает ортодонтическую пластинку, которую врач припасует в полость рта пациента. Точное соотношение порошка и воды, тщательное вымешивание позволяют приготовить правильную слепочную массу без комков, которая отвердевает в течение положенного срока.

В отделении стоматологии детского возраста на приеме работают 3 врача-ортодонта в 2 смены (заняты 2 ставки). За 1 смену проходят в среднем 15 пациентов. Слепки снимаются 5 пациентам (по 2 слепка), т.е. за полную рабочую смену снимают 10 слепков.

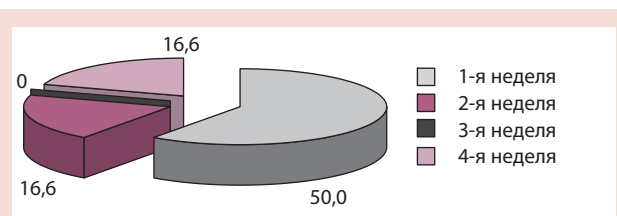


Рис. 1. Доли журналов (в %), не заполненных к концу рабочей смены

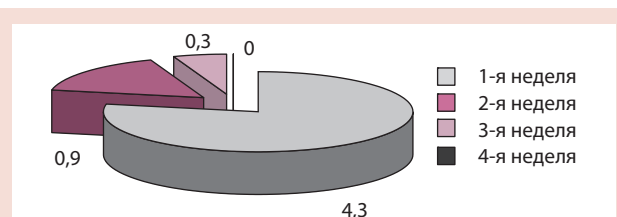


Рис. 2. Доли крафт-пакетов (в %) с истекшим сроком годности

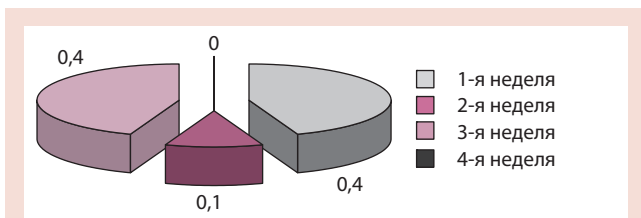


Рис. 3. Доля пациентов (родителей), не удовлетворенных работой сестринского персонала (в %)

В нашем случае в течение 1-й недели за смену было испорчено 13 (26%) слепков, в течение 2-й недели – 7 (14%), в течение 3-й – 3 (6%) и за 4-ю неделю – 1 (2%).

Отделение стоматологии детского возраста является структурным подразделением стоматологического отдела. Прием пациентов проводится по записи и по обращению с острой болью. Так как наше отделение небольшое, представлено всего 2 врачами-стоматологами-терапевтами, а численность прикрепленного контингента – более 5000 пациентов, возникают проблемы при общении с их родителями. Проблемы большей частью – психологического характера, возникающие из-за недопонимания родителями наших проблем и перегрузки ассистентов. Жалобы на ассистентов возникают из-за их отказа в немедленном приеме или записи на прием. Так как в отделении нет специализированной регистратуры, запись на прием ведется непосредственно ассистентами стоматолога по телефону во время приема, и не всегда удается ответить на каждый телефонный звонок.

За 1 мес в отделении было принято порядка 718 человек. В течение 1-й недели жалоб не поступало, в течение 2-й недели было 3 жалобы, в течение 3-й недели – 1, в течение 4-й недели – 3 (рис. 3).

В процессе исследования были проанализированы нормативно-правовые документы, в частности должностные инструкции медсестер отделения стоматологии детского возраста, Положение о детской стоматологии. Основу деятельности медсестер отделения стоматологии детского возраста составляют:

- организация и осуществление записи пациентов;
- выполнение врачебных назначений и оказание неотложной помощи;
- обеспечение санитарно-эпидемиологического режима;
- ассистирование врачу-стоматологу на приеме;
- замешивание пломбирочных материалов.

Были выделены следующие индикаторы качества сестринской деятельности:

- доля незаполненных журналов;

- доля неправильно разведенных дезинфицирующих растворов;
- доля крафт-пакетов с истекшим сроком годности в конце рабочей смены;
- доля испорченной слепочной массы;
- доля пациентов (родителей), не удовлетворенных работой сестринского персонала;
- доля жалоб врача на работу ассистента;
- доля пломб из стеклоиномерного материала, выпавших в течение гарантийного срока (3 мес).

Анализ данных показал, что допущенные нарушения не всегда зависят от умения, добросовестности и квалификации медицинского персонала. Их можно избежать путем:

- реорганизации, т.е. создания специализированной регистратуры;
- отслеживания правильности выполнения медицинским персоналом своих обязанностей;
- контроля соблюдения санитарно-эпидемиологического режима;
- соблюдения правил работы со стоматологическими материалами, добросовестного отношения к работе, следования морально-этическому кодексу.

Рекомендуемая литература

Вялков А.И. Управление в здравоохранении Российской Федерации. Теория и практика. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2003. – 528 с.

Козак В.С. Контроль качества работы медицинских сестер. – М., 2004.

Мишин В.М. Управление качеством. Учебник. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2005. – 464 с.

Назаренко Г.И., Полубенцова Е.И., Ролько В.Т. Технология управления сестринским процессом в лечебно-профилактическом учреждении. Оценка и текущий контроль качества деятельности медицинских сестер. Доклады участников II Всероссийского съезда средних медицинских работников. – М.: ГОУ ВУНМЦ, 2004. – С. 196–204.

Никифоров А.Д. Управление качеством. – М.: Дрофа, 2004. – 720 с.

Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики. Учебное пособие. – М.: Дело и сервис, 2002. – 159 с.

Сопина З.Е., Фомушкина И.А. Управление качеством сестринской помощи. Учебное пособие. – М.: АНМИ, 2009. – 176 с.

Полубенцов Е.И., Улумбекова Г.Э., Сайткулов К.И. Клинические рекомендации и индикаторы качества в системе управления качеством медицинской помощи. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2006.

ASSESSING THE QUALITY OF NURSING ACTIVITIES AT THE PEDIATRIC DENTAL DEPARTMENT

V.A. Artemyeva; A.V. Gazheva, Cand. Med. Sci.

I.M. Sechenov First Moscow State Medical University

The paper gives the results of a study of the quality of nursing activity at the Pediatric Dental Department. Particular attention is given to nurses' professional duties.

Key words: dental department, childhood, nurses.