

谈如何加强口腔医师与口腔技师的沟通

吴晓华

复旦大学附属中山医院青浦分院口腔科 上海 201799

【摘要】伴随口腔修复方法的逐渐改良,新型修复材料相继出现,口腔医师与口腔技师之间的合作越来越亲密,不过,口腔医师与口腔技师相互之间的沟通方面也需要进一步增强与提升。在具体的工作当中,因口腔医师与口腔技师之间的沟通不畅,使得修复机制的成功率严重下降。基于此,本文重点分析如何增强口腔医师与技师的沟通方式,从而保证修复成功率的有效提升。

【关键词】口腔医师;口腔技师;沟通策略

【中图分类号】R192.3

【文献标识码】A

【文章编号】1672-0415(2020)11-191-02

近几年,伴随人们生活质量的不断上升,口腔患者已经不再满足于恢复咀嚼功能,他们对于外观美的要求越来越高。与之相对的就是改良口腔科的修复方法与新修复材料的不断出现。不管是口腔医师角度还是口腔技师角度而言,精确修复体的制作作为所有口腔患者共同的期待。

1 转变传统观念,改善沟通方式

伴随医学方式的不断改变,口腔修复科的医师与技师之间关系已经从以往“主从-合作型”向新型“并列互补型”关系转变。也就是临床治疗与技工室的制作由相同比例组成的修复口腔治疗过程。医师供应相应的设计信息,技师进行制作信息的反馈,从而将令人满意的修复体提供给口腔患者^[1]。

2 热爱工作岗位,重视沟通细节

在制作修复体的流程中,口腔医师可以和患者进行直接接触,属于信息关键的形成人,利用相应地信息渠道将完成制作的信息传送给口腔技师,技师作为信息主要的接收人。在理想修复体的制作过程中,对口腔医师与口腔技师提出对待患者秉承着较强的责任态度,做到热爱自己的岗位,通过相应地信息渠道,进行信息及反馈信息的准确传送,从而增进口腔医师与口腔技师之间的沟通。

2.1 口腔医师

身为口腔科的医师,必须和患者之间保持良好地沟通,对广大患者的就诊意图充分了解后,结合自身学过的知识点与临床经验合理地设计修复体,再将印模与临床患者完整的信息准确无误地向口腔技师传递。在此环节中,对口腔医师提出了完整、规范、清晰表达信息的要求,合理设计义齿,预备足够的牙体,模型准确地制取,并正确记录颌位。身为信息形成人—口腔医师,修复体制作的成败完全取决于口腔医师每步操作环节,这还是引发医患矛盾与造成口腔医师与技师冲突激烈化的主要因素。

2.2 沟通渠道

沟通渠道指的是传递信息的通道,作为口腔医师和技师实现联系的主要桥梁。在实践修复中,口腔医师与技师可采用诸多渠道实施沟通。(1)语言沟通渠道。对口腔医师提出语言沟通能力良好以及观察力敏锐的要求,向口腔技师准确地传达患者口腔情况,如果在条件允许的情况下,口腔医师与技师可以通过面对面的方式进行交流,直接通过语言的方式沟通,这样才能便于口腔技师对患者综合情况进行全方位了解;但实际情况却是,口腔医师与技师之间的距离太远,二者语言沟通的主要通道只有电话。医师可以通过电话和技师强调主要事项,而技师可以及时将制作模型中面临的问题和医师进行沟通。所以,语言渠道作为增进口腔医师与技师交流最简单且最直接的一种方法。(2)模型沟通渠道。口腔

技师可以进行印模的准确制取,在此种情况下形成精准的模型。对口腔医师提出了除了在临床上具备精良的操作技术以外,还要对良好印模材料的运用,比如说硅橡胶类印模材料等。医师需要准确对位模型咬合关系之后,记录好主要信息,然后将模型正确包装之后转交给技师,技师需按照接收的模型使所有操作合理完成。模型沟通渠道不只是医师与技师间接性沟通的一种主要渠道,还是决定制作修复体成功与否的主要原因。(3)书面沟通渠道。口腔医师与技师最常使用的书面沟通渠道即为加工设计义齿单,其并无固定模型,可按照制作各种义齿中心详细状况与业务需求进行制作。义齿比较理想的设计单具体包含三部分内容:患者基础状况、设计义齿的平面图、转达颜色信息。在实践的修复中,这一环节尤为重要。设计单非常清晰以及规范合理能够向口腔技师传递准确地医师以及患者信息,技师也能利用较为详细的义齿设计单来实现所需信息的获取。(4)其他沟通渠道。口腔医师与技师要想实现有效沟通不仅有以上沟通渠道,还有一种非常简单有效的沟通渠道即为通过单反相机进行数码相片的拍摄。直观照片明显好于口头及文字描述,这样可以使口腔技师对牙齿无法面熟的微笑结构特点与颜色直接看见。在这里需要注意,口腔技师可将照片信息为主要参照,但不可以完全根据照片供应的信息,由于照片也会出现一定程度失真情况;此外,还可以利用测试颜色设备的数据、有声信息等沟通形式的通道利用计算机实现信息的有效传递。

2.3 口腔技师

口腔技师作为信息接收人,制作修复体的落实人。技师除了自身实际操作能力较强以外,还需具有较高的理解能力以及文化素质,更需拥有相应地美学常识。在对口腔医师以及患者意图正确了解的情况下,在口腔技术概念的正确引导下,通过对美学常识的合理运用,及时和口腔医师进行主动交流,通过精湛的工艺技术来合理制作修复体^[2]。

3 讲求职业道德,实现良好医师与技师关系的创造

要想实现精确修复体的制作,无法脱离口腔医师与技师共同的努力,医技合理交流和沟通作为成功制作修复体的关键保障。在制作修复体失败时,医技之间不能相互指责,而是应该恪守自身的职业道德,对于对方的劳动给予尊重,并从自己的身上找原因,并和对方加强合作,共同将问题地解决方法找出来。在此种情况下,医师与技师才能实现互相信任关系的有效建设,从而对口腔医师与技师之间的高效沟通提供保障^[3]。

4 医技互相学习,对彼此学科内容的充分了解

因口腔医师和技师自身学科方面的限制,对于彼此之间专业能力了解通常仅滞留于表层。为了实现医师与技师的有

(下转第194页)

儿童都可以及时地进行疫苗接种,继而减少该方面工作的空白。加强儿童管理:社区免疫工作站需要成立专门的工作小组,定期召开会议,将社区内的儿童工作成效列入到年初计划和年终考核当中。社区免疫工作机构还应需要及时地上报与录入儿童的疫苗接种信息,预防出现重种或者是漏种的现象^[10]。通过儿童档案的建立、重视接种环境,并为儿童家长开展健康教育可在一定程度上提升接种疫苗儿童数量,通过将人性化服务水平提升,确保儿童及家属可得到优质化服务,对提升家属满意度具有重要意义。本研究结果表明:实施后接种疫苗儿童数量为131较实施前89例高;实施后儿童家属服务满意度较实施前高。上述总结显示:社区儿童免疫规划工作中,实施人性化服务可提升疫苗儿童接种人数及儿童家属的服务满意度。

参考文献

- [1] 陈朝辉.人性化护理服务在儿童健康体检中的临床应用[J].国际感染杂志(电子版),2020,009(001):197-198.
- [2] 李方园,许妮娜.克拉玛依市克拉玛依区儿童看护人免疫规划知识知晓情况及态度调查[J].疾病预防控制通报,2019,034(003):59-61.
- [3] 冯育光,杨慧.2019年通江县免疫规划接种率疫苗调查结

果分析[J].预防医学情报杂志,2020,36(10):1360-1363+1368.

- [4] 钟毓才.昭通市昭阳区2017年儿童免疫规划接种率的调查研究[J].医药前沿,2019,009(004):247-248.
- [5] 王洋,孙凌波,李曼,等.北京某医学社区免疫规划接种迟疑影响因素分析[J].中国生育健康杂志,2019,30(02):149-153.
- [6] 沈柳,张琪,廖恒宇,等.2012~2018年南宁市西乡塘区某社区本地儿童与流动儿童一类疫苗接种情况[J].广西医学,2020,042(003):360-362.
- [7] 毛振兴,叶晓丹,李万仓,等.温州市鹿城区2011-2017年出生儿童部分非免疫规划疫苗接种率监测[J].中国疫苗和免疫,2020,26(01):94-98.
- [8] 余在逵.探讨流动儿童免疫规划现状及管理对策研究[J].临床医药文献电子杂志,2019,6(94):174-194.
- [9] 李永刚,陈春俊,龚桃.2010-2017年仁寿县儿童免疫规划疫苗接种情况抽样调查[J].预防医学情报杂志,2019,35(03):288-291+296.
- [10] 李永刚,陈春俊,龚桃.2010-2017年仁寿县儿童免疫规划疫苗接种情况抽样调查[J].预防医学情报杂志,2019,35(03):86-89+94.

(上接第191页)

效沟通,医师本身需具备丰富的理论知识,临床操作技术与综合分析技能,不仅要全面了解制作口腔修复体的相关步骤,还要在技工室深入,对技师的操作过程亲自观看;而技师既要制作各类修复体技师全面掌握,还需深入学习口腔医学的临床知识,并做到对意识临床操作步骤与设计意图全面了解。待制作修复体发生问题的同时,医师与技师两方可以站在技术方面角度,以对方立场对自身工作进行反思,尽可能地理解对方的工作,从而实现默契合作关系的构建。

5 通过强化管理,实现质量控制系统的

制作口腔修复体环节非常复杂,涉及的材料较多,且参与人员也比较广泛。要想保证修复工作于有限时间内实现高效率进行,管理者需紧扣制作修复体环节实施合理运转,各个部门需做好相互协调配合工作,做好人、技、物的保障工作。因而,医师与技师沟通中不可忽略的因素之一即为管理环节。不管是诊所、医院还是口腔技师工作室,都需具备科学化的管理方案、完善化的管理机制、高素质管理人才。口腔医师与技师唯有在完备的管理体系下,才能实现自身行业自律性

(上接第192页)

人员将其称之为以病例为导向的教学。此种教学方式主要是以具体的教学目标为中心,对临床实践过程中的一些真实情景具体案例的方式对学生进行讲解,教师对此案例进行适当的处理,保证学生能够在案例中对疾病进行思考、分析、诊断和处理,教师可以通过此种方式引导学生独立思考,然后再通过小组讨论的方式进行个人想法的讨论,最后小组之间合作探究,有效的提高了学生发现问题、分析问题以及解决问题的能力。教师在教学过程中,通过真实的病例,将其所讲的内分泌学理论知识进行结合,帮助学生建立起初步的临床诊断及治疗思维,从理性认知向感性认知进行转变,让学生能够将所掌握到的理论知识充分的应用在具体的疾病诊断及治疗中。比如教师在向学生讲解甲亢相关的理论知识时,可以搜集一些临床比较典型的案例,比如甲亢特征、乳腺肿大、甲亢面容、甲状腺疾病等,引导学生全面并且深刻的认识甲

与主观能动性的充分发挥,以此来减少管理因素所导致的口腔医师与技师沟通方面出现的障碍^[4]。

6 结束语

总之,伴随口腔科新型技术、新型方法、新型材料、新型设施的相继涌现,口腔医师与技师要想实现合理沟通与真诚合作,只有通过以上沟通渠道才能实现。医师与技师的合理沟通不仅能减少医患纠纷,还能减少医技矛盾尖锐化情况。因而,通过口腔医师与技师的良性沟通,有利于为口腔修复事业的长足发展提供保障。

参考文献

- [1] 张建玲.谈如何提高口腔技工的职业素养[J].航空航天医学杂志,2018,029(010):1202-1203.
- [2] 彭玉英.980例不良牙科工作模型分析[J].湖南中医药大学学报,2016,36(A01):528-528.
- [3] 徐曼.浅谈口腔医师与口腔技师的交流与合作[J].世界最新医学信息文摘(电子版),2016.
- [4] 赵巍.浅谈高职院校口腔医学技术专业教学中的相关问题[J].课程教育研究,2020(14):250-251.

状腺疾病,这对提高教学效果也是非常重要的。

6 结束语

总之,在内分泌学理论教学的过程中,就是要能够根据学生的个体差异性,灵活的应用各种教学方式,加强对学生的临床思维能力的培养,进一步促进教学质量的提升。

参考文献

- [1] 吴杰.新时期下关于内分泌学理论教学中的几点思考[J].中国保健营养,2019,29(9):304.
- [2] 耿燕娜,姜婷婷,武毅君,等.CBL教学法用于内分泌科临床药师教学实践效果评价[J].中国药业,2019,28(20):91-93.
- [3] 刘佳,符静,段妍,等.三轨教学模式在内分泌科临床实习教学中的应用[J].中国病案,2018,19(4):77-79.
- [4] 曹雪霞,杨学瑜.基于案例学习融合翻转课堂在内分泌科临床教学中的应用[J].中国病案,2017,18(2):88-90.