

口腔科助理手册

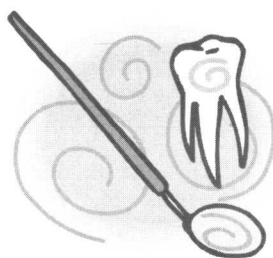
欧尧 主编

章锦才 主审



广东科技出版社

口腔科助理手册



主 编：欧 尧

主 审：章锦才

副主编：薛国初 叶小雅 李 梅

编 者：叶小雅 李 梅 沈清燕

林安儿 杨晓喻 欧 尧

钟 惠 徐平平 黄少宏

黄汉国 曾雄群 熊 英

薛国初

广东科技出版社

· 广 州 ·

图书在版编目(CIP)数据

口腔科助理手册/欧尧主编. —广州:广东科技出版社,2006.3

ISBN 7-5359-4084-6

I.口… II.欧… III.口腔科学—手册 IV.R78-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2006) 第015313号

出版发行: 广东科技出版社

(广州市环市东路水荫路11号 邮编: 510075)

E-mail: gdkjzbb@21cn.com

http: //www.gdstp.com.cn

经 销: 广东新华发行集团股份有限公司

印 刷: 广东信源彩色印刷有限公司

(广州市天河区高新技术工业园建工路17号 邮编: 510630)

规 格: 787mm×1092mm 1/16 印张: 13.5 字数: 360千

版 次: 2006年3月第1版

2006年3月第1次印刷

定 价: 48.00元

如发现因印装质量问题影响阅读, 请与承印厂联系调换

序

口腔医疗服务离不开口腔医师与护士以及口腔科助理的密切合作。规范的现代口腔医疗服务必然建立在规范的团队服务基础之上。在这个团队中，护士、口腔科助理便是必不可少的重要组成部分。忽视这部分队伍的作用便会极大地影响口腔医疗服务的质量和效率。

目前在我国还缺乏口腔科助理的职业定位与分类。在口腔医疗服务特别是日常口腔门诊的诊疗过程中，口腔科助理的工作多由非口腔专业培训的护士担任。一方面造成了人力资源的浪费，同时这些非口腔专业培训的护士进入口腔医疗机构又需要重新经过口腔专业的培训才能适应口腔诊疗工作的需要。这些都造成了人力、物力和时间的浪费。

规范的口腔诊疗服务还需要强调四手操作的重要性。这也恰恰是我们的一些管理工作者和口腔医师常常忽视的问题。有人甚至认为这样增加诊所、科室工作人员的配备，会增加人头费的支出，影响经济效益。实际上规范的四手操作是提高口腔医疗质量、提高口腔医师工作效率必不可少的重要措施，也是提高口腔诊疗服务社会效益、经济效益的重要环节。国内外成功的实践经验均已证明了这一点。

在西方发达国家，配合口腔医师进行四手操作的都是经过专门培训的口腔科助理进行的。这些口腔科助理的培训与护士的培训不同，口腔科助理培训完全

是按照口腔诊疗服务的需求进行的。相对于护士的培训更具针对性，培训周期也相对较短。在我国尽管还没有这样的口腔科助理职业分类，但是同世界各国一样，这样的需求是显而易见的。争取国家设立口腔科助理职业是我国口腔医学界共同努力的方向。

南方医科大学口腔医院（广东省口腔医院）欧尧副院长主编的《口腔科助理手册》（又称《牙医助理手册》）一书是我国第一本有关口腔科助理设置、培训方面的专著，这无论是对将来我国设立口腔科助理还是针对目前口腔科护士的专业培训都具有重要的参考价值。作者查阅了大量的国内外文献，结合我国口腔医疗的临床实践经验，从口腔科助理的职业定位、基本要求、招聘、培训，特别是结合口腔科临床各个不同专业中口腔科助理的工作都进行了详尽的阐述，值得我们各级口腔专科医院、综合医院口腔科以及口腔诊所学习与参考。

我相信建设好一支训练有素的口腔科助理队伍必将有力推动我国口腔科医疗水平和服务水平的提高。同时也使我们有限的口腔科医师队伍更合理地提高其工作效率，为更多的口腔科患者提供服务。我也相信在我们共同努力下，我国口腔科助理职业的设置一定会实现。

王 兴

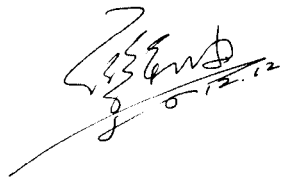
2005年12月31日于北京

王兴：北京大学口腔医学院前常务副院长、教授、博士生导师，中华口腔医学会及中国医师协会口腔医师分会负责人，口腔颌面外科专家，口腔医学教育专家和医院管理专家

序 II

牙科学，国内习惯称作口腔科学，是临床医学上的一个重要分支。它有许多与普通临床医学的共同之处，又有本身鲜明的专科特点，如独立操作性强，部分治疗工艺性强等。传统的牙科治疗多为医师独立进行，这样做的缺陷是工作效率低，质量难保障，院内感染难控制，医生工作也很累。国际上已经流行的牙医助理制和牙科四手操作服务，可弥补这个缺陷。目前国内也正逐步实行口腔科助理制和口腔科四手操作服务，但相应的牙医助理规范培训仍未跟上，配合口腔科四手操作服务的多为未经专科系统培训的护士或其他人员，这类培训教材和参考书亦较少。广东省口腔医院是我国较早全面实行口腔科四手操作服务的医院，在这方面积累了丰富的工作经验。该院副院长、主任医师欧尧组织了一批有经验的专家，编写了这本《口腔科助理手册》，相信对这项工作的推进会有积极意义。

我在《医院前线服务》一书中曾叙述：医院服务就是医院在医疗活动中以就诊者生理和心理需要为起点，通过各种有效的行为方式，提供各种满意服务的过程，以医患双方心情愉快、感觉舒适和方便快捷为终点。一个口腔科医生光有好的技术还不行，还要有好的服务，特别是助手的出色的配合服务，才会使你高超的技术突显出来，才会使你的技术生辉。因而规范口腔科助理的培训，建设一支训练有素的口腔科助理队伍是十分重要的。



廖新波：广东省卫生厅副厅长，广东省干部保健局局长，
医院管理专家，中山大学、武汉大学客座教授

前言

笔者主编的《牙科诊所手册》出版后，许多牙科界同行对我说，这本手册很实用，很受业内人士欢迎，但最好能再出一本《口腔科助理手册》，因为专门针对口腔科助理的专著我国内地还没有。笔者前年到台湾参加两岸口腔医疗生态研讨会，专门考察了台湾牙科界同道在牙医助理制的建立、培训和管理的情况，更增强了编写《口腔科助理手册》的决心。况且，笔者所在的广东省口腔医院全面实行牙科四手操作服务已10多年，取得了一定的口腔科助理培训、管理经验，有一批既有理论，又有实践经验的专家，具备编写这本专著的基础。

牙医助理制和牙科四手操作服务，在国外已成规范，它对提高口腔科服务质量、提高工作效率和减轻牙医疲劳都有重要意义。目前国内口腔科助理制已逐步在许多口腔医院和牙科诊所实行，但多由非口腔专业毕业的护士担任，极少有规范的专科培训。10多年来，口腔护理方面的书籍也出版了一些，但针对口腔科助理的系统的工作用书还未出版。为此，笔者组织了一批口腔科专家，在查阅了国内外相关专业文献和卫生法规的基础上，编写了这本手册，献给从事口腔科服务工作和口腔科助理工作的同行作参考，并敬请口腔科界同道提出宝贵意见，以不断完善口腔科助理的规范培训。

十分荣幸地得到中华口腔医学会、中国医师协会口腔医师分会负责人王兴教授和广东省卫生厅副厅长廖新波教授为本书作序，并根据王兴教授的建议设定书名。本书原定名为《牙医助理手册》，王兴教授认为我国口腔医学的发展及其专业领域不同于西方的牙科，较牙科更广泛。而且目前我国口腔医院、综合医院口腔科、口腔诊所都采用“口腔”而很少采用“牙科”，因而本书书名还是定为《口腔科助理手册》。

欧尧

2006.2.10 于广州

编审人员简介

(按姓氏笔划排列)

- 叶小雅 广东省口腔医院 儿童牙科 副主任、副主任医师
- 李 梅 广东省口腔医院 医务科 科长、主任医师
- 沈清燕 广州医学院第二附属医院 内科 副教授
- 林安儿 广东省口腔医院 护理部 总护士长、主管护师
- 杨晓喻 广东省口腔医院 种植修复中心 博士
- 欧 尧 广东省口腔医院 副院长、主任医师
- 钟 惠 广东省口腔医院 正畸科 副主任医师
- 徐平平 广东省口腔医院 口腔外科主任医师、博士
- 黄少宏 广东省口腔医院 预防科 主任、主任医师
- 黄汉国 广州市粤信口腔设备维修公司 工程师
- 章锦才 广东省口腔医院 院长、教授、博士生导师
- 曾雄群 广东省口腔医院 牙体牙髓科 主任医师
- 熊 英 广东省口腔医院 牙周病科 护士长、主管护师
- 薛国初 广东省口腔医院 副院长、副主任医师



主编 欧尧 (欧汝尧) 简介

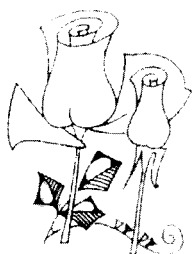
口腔科主任医师，广东省口腔医院副院长。长期从事口腔颌面外科临床和医院管理工作及主持省牙病防治指导组办公室日常工作，有丰富的专科临床经验和牙防工作实践及医疗行政管理经验，已发表学术论文40余篇，管理论文30余篇，参加编写著作3本。出版专著《牙科诊所手册》和医学科普著作《牙科医生手记》，广受好评。现兼任广东省口腔医学会常委、副秘书长，广东省医学会医学科普学会副主任委员，广东省医师协会理事，广东省医院管理学会理事，中华口腔医学会和全国牙病防治指导组专业委员会委员，《广东牙病防治》杂志副主编。



《口腔科助理手册》

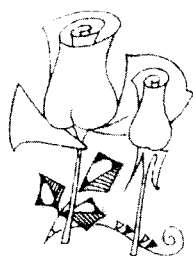
目 录

第一编 口腔科助理的角色	1
一. 口腔科助理的定义	2
二. 口腔科助理的角色	2
三. 口腔科助理在国外	3
四. 我国口腔科护理现状和发展趋势	4
五. 口腔科助理的设置	4
六. 各类口腔科助理的职责	5
七. 口腔科助理面对病者应有的服务概念	6
八. 口腔科助理的素质要求	7
第二编 口腔科助理的管理与服务	9
一. 口腔科助理的招聘与培训	10
二. 口腔科助理的工作程序	10
三. 口腔科助理的电话礼仪	11
四. 口腔科助理的接待礼仪	12
五. 口腔科服务中的危机管理	14
第三编 口腔科服务的四手操作	17
一. 四手操作法的原则	18
二. 四手操作法的优点	19
三. 口腔科助理在四手操作服务中应具备的素质	20
四. 四手操作服务所需设备	20
五. 四手操作时医、助、患的正确位置	22
六. 四手操作服务的器械传递技术	26





《口腔科助理手册》



目 录

第四编 口腔科诊疗的感染控制.....27

- 一. 感染控制对诊室设计的要求.....28
- 二. 诊室环境消毒制度与设备的感染控制
制度.....29
- 三. 器械的消毒灭菌.....30
- 四. 牙科手机的灭菌与维护.....32
- 五. 口腔科常用灭菌方法比较.....33
- 六. 口腔科器械灭菌处理程序.....34
- 七. 医疗废物收集指南.....36
- 八. 对病人的评估.....37
- 九. 医务人员的防护.....38
- 十. 口罩使用指南.....39

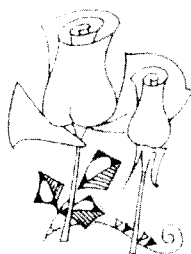
第五篇 口腔科护士或椅旁助

理的临床配合技术.....41

- 一. 口腔外科诊治技术与椅旁助理配合.....42
- 二. 口腔局部麻醉的椅旁助理配合.....44
- 三. 牙及牙槽外科技术与椅旁助理配合.....46
- 四. 微创拔牙的椅旁助理配合.....49
- 五. 牙体修复技术与椅旁助理配合.....51
- 六. 牙髓病的治疗技术与椅旁助理配合.....54
- 七. 显微根管治疗的椅旁助理配合.....58
- 八. 儿童牙科的治疗技术与椅旁助理配合.....61



《口腔科助理手册》



目 录

九. 牙周病的治疗与椅旁助理配合·····	64
十. 活动义齿修复与椅旁助理配合·····	74
十一. 固定义齿修复与椅旁助理配合·····	87
十二. 牙种植技术与椅旁助理配合·····	91
十三. 正畸治疗与椅旁助理配合·····	93
十四. 牙科X线技术与口腔科助理配合·····	98
十五. 口腔科助理面对特殊病患者的应变措施··	102
十六. 口腔科诊疗时病人的心理护理·····	108

第六编 口腔科助理应具备的

口腔医学基础知识·····115

一. 口腔解剖构造简介·····	116
二. 口腔组织学简介·····	127
三. 牙体形态与咬合生理·····	129
四. 常见口腔疾病·····	137
五. 常见牙齿疾病·····	140
六. 预防口腔医学简介·····	151
七. 口腔健康教育的内容和方法·····	155
八. 常用牙科设备的使用和维护·····	164

附录 ·····179

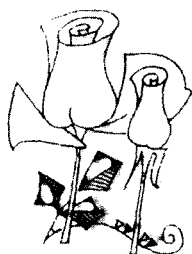
一. 中华人民共和国护士管理办法·····	180
-----------------------	-----



《口腔科助理手册》

目 录

二. 医疗机构口腔诊疗器械消毒技术操作规范···	184
三. 口腔科诊所工作规范·····	187
四. 医务人员医德规范·····	188
五. 口腔科医师守则·····	188
六. 医疗废物管理条例·····	189
七. 医疗废物分类目录·····	199
八. 历届全国爱牙日主题及中心口号·····	201
九. 我国已出版的口腔科护理书目·····	202
参考文献·····	203



第一編

口腔科助理的角色

一.口腔科助理的定义

口腔科助理，是指在政府批准执业的口腔科医疗保健机构内，在注册口腔

科医师亲自在场监督和指导下，执行辅助口腔科医师工作的人员。

二.口腔科助理的角色

随着人们生活水平的提高和对健康投资意识的增强，人们对口腔科保健服务平台的要求也越来越高。而优秀熟练的助理，在提升口腔科服务品质中所扮演的重要角色，已越来越为职业口腔科医生所认识。口腔科医生一个人独自埋头苦干，事必躬亲，又当医生，又当护士，又当收费员和杂工的时代已成过去。一个有品位的口腔科服务机构，应由辅助行政事务、财务管理、导医预约、医疗配合的助理分担口腔科医师工作，使医师专心诊疗病人，发挥更高超的医疗技术，提高专科服务水平。口腔科助理

在口腔科服务中的作用和角色可以归为以下三方面。

1.助理是医师的好帮手

一个好的助理至少可以替医师分担2~3成的工作，而且有许多工作比医师更适合开展，例如：安抚病人，健康教育，告知治疗费用等。

2.助理是患者的好朋友

许多患者见到医生多少会有点距离感，有许多想问的事情却不敢问，但与助理(无论是跟诊或是柜台助理)反倒有说有笑，畅所欲言，所以助理很容易见到患者的真实面，进而容易与患者沟通。

3. 助理是拓展业务的好助手

医生在医院或诊所要维持一定的专业形象，自己不宜谈过多的业务专长。口腔科助理则可与患者轻松地相处，便

于在很自然的情况下强调诊所的优越性及医生的专业特长，帮助患者选择更多更好的口腔科治疗和保健服务，吸引更多患者就诊。

三. 口腔科助理在国外

我国口腔科的发展及其专业领域不同于西方的牙科，其服务内容较牙科更广泛。除了诊治牙齿疾病外，还有其他口腔颌面外科的各类疾病。因而，在我国的口腔医院、综合医院口腔科、诊所，多数采用“口腔”较少采用“牙科”。由于西方国家采用“牙科”，他们的口腔科助理称为“牙医助理”。在工业化国家，如美国、日本等，牙医助理制在牙科服务中已成规范。

美国(牙医助理分四类)

(1) 行政牙医助理：负责前台工作及保险申报业务。

(2) 椅旁牙医助理：执行四手操作辅

助医师治疗。

(3) 巡回牙医助理：外围辅助、传递器械，有利于控制院内感染。

(4) 高级牙医助理：可作排龈、取模、制作临时假牙，简单龋齿充填技术，ART技术，窝沟封闭等。

牙医助理需经规范培训，上岗执照的取得需经过一定的考核程序。

日本(牙医助理主要分两类)

(1) 齿科卫生士：由正规的专科学校毕业生担任。

(2) 齿科助理：由牙科医师协会考核认证，经过一定时间的系统专业课程学习，考核合格发给资格证。

四.我国口腔科护理现状和发展趋势

我国目前80%以上的口腔科医疗机构仍为全民所有制单位，在这些机构里从事口腔科助理工作的人员，一般为国家注册护士。如果都使用注册护士担任口腔科助理，会有人才高消费之嫌，且人员成本过高，势必影响口腔科四手操作服务的全部实行。因而在许多口腔医疗机构目前仍实行两个或多个口腔科医生共用一个护士的状况。在一些民营牙科诊所，使用口腔科助理已较为普遍，

部分由聘任护士担任，部分由招聘非医技人员担任。但由于还未实行统一规范的口腔科助理培训，不管是护士或非医技人员担任口腔科助理，目前还是由各使用单位自行培训。随着我国口腔科医疗保健服务向国际接轨，实行四手操作甚至六手操作已成为趋势。规范牙医助理培训，并实施认证工作，已提到行业协会和政府主管部门前面了。

五.口腔科助理的设置

一个口腔科服务机构的口腔科助理设置，视其规模和档次而定。规模大、级别高者，配备助理人数应多些，分工也应细些。一般10个牙科椅位以下的机构，除了一个医生配一个椅旁助理外，另配一

名巡回助理，一名行政助理，一名前台助理。有设独立洁牙技术员者，应同时配一名洁牙助理，或洁牙员相互交替任助理。