

泰州民营口腔机构开展社区口腔卫生服务的策略研究

黄蓉

泰州职业技术学院医学院, 江苏 泰州

收稿日期: 2025年8月4日; 录用日期: 2025年8月28日; 发布日期: 2025年9月5日

摘要

本研究报告旨在探讨泰州市民营口腔机构在社区口腔卫生服务中的角色、现状、挑战及解决方案。通过对泰州市民营口腔机构和社区居民的深入调研, 分析了当前社区口腔卫生服务的供需矛盾, 并提出了针对性的策略建议。研究结果显示, 民营口腔机构在提升居民口腔健康水平方面具有重要作用, 但仍面临资金、人才、信任度等多方面的挑战。政府部门的政策支持和引导对于推动民营口腔机构更好地融入社区口腔卫生服务体系至关重要。

关键词

民营口腔机构, 社区口腔卫生服务, 策略研究

Strategic Study on Community Oral Health Services Provided by Private Dental Institutions in Taizhou

Rong Huang

School of Medicine, Taizhou Polytechnic College, Taizhou Jiangsu

Received: Aug. 4th, 2025; accepted: Aug. 28th, 2025; published: Sep. 5th, 2025

Abstract

This research report aims to explore the role, current situation, challenges, and solutions of private dental institutions in community oral health services in Taizhou. Through in-depth research on private dental institutions and community residents in Taizhou, the current supply-demand contradiction

of community oral health services was analyzed, and targeted strategic suggestions were proposed. The research results show that private dental institutions play an important role in improving residents' oral health, but still face challenges in terms of funding, talent, and trust. The policy support and guidance from government departments are crucial for promoting the better integration of private dental institutions into the community oral health service system.

Keywords

Private Dental Institutions, Community Oral Health Services, Strategic Research

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 背景介绍

随着《“健康中国 2030”规划纲要》和《健康口腔行动方案(2019~2025 年)》的深入实施,我国居民口腔健康问题日益成为社会各界关注的焦点[1]-[3]。据第四次口腔健康流行病学调查报告显示,我国居民不同程度地患有各种口腔疾病,如龋病、牙周病和牙列缺损[4];尽管数据显示国人的口腔保护意识在逐年提高,但目前仍有超过半数的儿童和成年人未能做到每日早晚刷牙,且“牙疼不是病”的观念依旧存在,多数人往往因疼痛难忍才主动就医。从这一现状不难看出,居民口腔健康情况堪忧,对口腔健康的重视程度亟待提高。

口腔疾病不仅影响人体健康,还给经济发展带来沉重负担,这一问题已引起全球关注,我国政府也高度重视人民的口腔健康问题。在《“健康中国 2030”规划纲要》中明确提出,要坚持以人民健康为中心,以口腔疾病防治适宜技术推广为手段,以完善口腔卫生服务体系为支撑,全面提升我国口腔健康水平,助力健康中国建设[1]。到 2020 年,我国口腔卫生服务体系基本健全,口腔卫生服务能力整体提升,儿童、老年人等重点人群口腔保健水平稳步提高。

泰州市作为江苏省的重要城市,其口腔卫生服务体系的完善程度对居民的健康水平和生活质量具有直接影响[5]。根据泰州市口腔卫生机构和口腔卫生人力资源概况,公立口腔医疗机构(综合医院口腔专科和公立口腔专科医院)承担了主要的社会责任,如口腔预防保健(窝沟封闭、涂氟)、口腔卫生宣教、科普和义诊。然而,当前泰州市口腔公共卫生服务体系面临服务总量不足、资源分配不均等问题,如服务总量不足,口腔公共卫生服务体系与机制尚不健全,工作开展不深入等[6]。具体而言,本市公立口腔医疗机构数量不足,导致医生数量无法满足居民对于口腔健康服务的需求;但与此同时,本市民营口腔机构众多,且分布在各个社区。

在此背景下,民营口腔机构作为社区口腔卫生服务的重要补充力量,其潜力和作用愈发凸显[7]。泰州市民营口腔机构在推动社区口腔卫生服务方面,相较于公立口腔机构展现出了诸多优势,如分布范围广,能够覆盖更多社区居民;灵活程度高,可根据不同需求及时调整服务内容和方式;设备更新快,能及时采用先进的口腔诊疗设备;运营效率高,可快速响应居民的口腔健康需求;服务质量优,能为居民提供更优质的口腔健康服务。

因此,为使口腔健康服务覆盖全部居民、全生命周期,推进民营口腔机构开展社区口腔卫生服务的任务紧迫。将民营口腔机构纳入口腔公共卫生服务体系,不仅可以更好地全面地提升居民的口腔健康水平,助力健康中国建设,还可以达到促进民营口腔企业发展的目的,实现多方共赢。

2. 现况调研

我们采用问卷调查和现场访谈的方式,对泰州市三区三市的民营口腔机构和社区居民进行深入研究。

1) 民营口腔机构调研结果

在重要性认知方面,79.41%的机构认为开展社区口腔卫生服务非常重要。在服务开展情况方面,69.39%的机构已开展服务,主要形式包括口腔健康检查(88.24%)、知识讲座(82.35%)及预防治疗(76.47%)。在服务成效方面,居民口腔健康意识提升,疾病发病率下降,机构口碑和品牌形象增强。30.61%的机构未开展,主要因缺乏政策支持(61.22%)、资金人力不足(42.86%)和社区需求不明(32.65%)。还面临一些挑战,如社区居民认知不足(73.47%)、服务内容单一(65.31%)、信任关系建立难(44.9%)及竞争压力(48.98%)。

2) 社区居民调研结果

关于社区口腔卫生服务了解度,73.42%的受访者了解或接受过民营口腔机构的服务,主要通过朋友或家人推荐和互联网搜索。在满意度方面,大部分受访者表示满意,其余受访者不满意的主要原因是治疗效果未达到期望、收费不透明、价格过高等。在服务需求方面,受访者愿意尝试社区口腔卫生服务,比较注重专业技术、价格合理和服务态度等方面,表明潜在的市场需求较大。

关于健康意识,定期进行口腔检查者居少,而且宣教活动参与率低,需加强宣教[8]。多数受访者认为家庭口腔保健档案有助于口腔健康管理,但部分受访者担心信息泄露被不法分子利用和推销不必要的服务,需加强隐私保护。

3. 现存矛盾及问题

1) 口腔公共卫生服务体系尚待完善

尽管当前体系已涵盖专科医院、综合医院口腔科、基层医疗卫生机构和公共卫生机构,形成了一张全方位的服务网络,但服务覆盖不全和资源分配不均的问题依然突出。这直接影响了全市口腔健康服务的整体质量和水平。引导并有效整合民营口腔医疗机构参与口腔疾病防治工作显得尤为关键,因为民营口腔机构凭借灵活的经营模式和广泛的地理分布,能更便捷地服务社区居民,合理布局服务网点,缩短就医距离,降低就医成本,并提供人性化服务。

2) 民营口腔机构医护人员能力存在差异

这一差异主要体现在专业技能的精湛程度、经验积累的丰富性、持续学习的能力以及对患者的态度等多个维度上,这些因素综合作用,深刻地影响着民营口腔机构的服务质量和患者的整体就医体验。

3) 居民对民营口腔机构的信任度不足

尽管民营口腔机构在多元化医疗服务体系中扮演着重要角色,但多数社区居民对其信任度普遍偏低。这主要归因于医疗人才资源高度集中于公立医院,导致民营机构在资源获取、患者信任建立等方面面临显著劣势。这种信任度的不足降低了民营口腔机构在社区口腔卫生服务中的参与度和影响力。

4) 民营口腔机构公益性服务资金短缺

民营口腔机构在提供常规诊疗的同时,还承担着社区口腔卫生服务的公益性职责,如健康教育、疾病筛查和保健措施。然而,由于这些服务具有非盈利性质,民营口腔机构面临着资金不足的严峻挑战。人力、物力、财力投入大,但回报有限,这会影响服务质量和可持续性。

4. 民营口腔机构开展社区口腔卫生服务路径和模式探索

1) 明确服务目标,制定实施计划

民营口腔机构开展社区服务前,需明确目标(如提升居民口腔健康意识、预防疾病),并据此制定详细计划(含内容、时间、人员、宣传等)。可针对不同人群举办多样化活动:为孕妇及新手父母开展婴幼儿口

腔保健活动；为儿童及青少年举办趣味口腔健康教育；为中老年人举办牙周病预防、假牙护理等讲座义诊，以满足各类居民需求，提升社区口腔健康水平。

2) 组建专业团队，提供优质服务

民营口腔机构为构建卓越服务团队，在人才选拔上严格筛选，吸纳口腔医学领域诊疗技艺高超、经验丰富、沟通能力强且有持续发展意愿的精英人才，护士需专业技能过硬且责任心强，给予患者贴心照护；在培训提升方面，积极参与政府部门和卫健委组织的年度技能大赛，参加季度大型专业培训活动，特邀国内外知名专家授课，课程内容涵盖最新口腔健康科学研究成果、先进临床诊疗技术、患者心理疏导策略及高效医患沟通技巧等，同时利用线上平台推出系列微课，鼓励团队成员利用碎片时间自我更新知识；在职责与协作管理上，实施严格职责划分与高效协作机制，明确每位医生、护士及前台接待的岗位职责说明书，确保工作流程无缝对接，通过定期团队建设活动和协调会议增强成员默契与协作能力，以快速响应患者需求，提供一站式、无缝衔接的口腔健康服务体验。

3) 丰富服务内容，创新服务形式

民营口腔机构为提升社区居民口腔健康水平，开展系列服务，如每月首个周六下午在社区活动中心举办“口腔健康大讲堂”，以生动案例、模型演示及互动问答普及口腔疾病预防、日常护理及特殊人群保健知识；每季度最后一周周日设“口腔健康筛查日”，提供免费全面口腔检查，助居民早发现早处理口腔问题；在“爱牙日”、“世界口腔健康日”及春节、中秋等节日举办义诊活动，提供多项口腔治疗优惠，并设知识问答、趣味游戏等加深居民对口腔健康的认识；同时，设计制作宣传册、手册、漫画书及创意海报等多元化健康教育资料，经专业团队审核，确保信息准确实用，方便居民随时学习口腔健康知识。

4) 建立合作机制，实现资源共享

为推广口腔健康知识，民营口腔机构多举措并行：主动与社区管理机构建立长期稳定合作，共同策划“健康口腔，幸福社区”系列活动，利用社区多种渠道发布资讯，借助场地定期举办讲座、义诊和筛查，扩大服务覆盖、提升居民认知；积极与周边大型综合医院、专科医院构建医疗转诊网络，为需进一步治疗的居民开具转诊单并协调对接，保障连续高效医疗服务，还定期举行病例讨论会提升诊疗水平；积极招募社区居民组建志愿者团队，涵盖退休教师、大学生及企业员工等，经培训后参与讲座筹备宣讲、义诊协助、资料分发等工作，为活动注入活力，拉近与居民距离，让口腔健康知识深入人心。

5) 完善评估机制，持续改进服务

为提升社区口腔卫生服务质量，民营口腔机构构建了多维机制：每季度开展服务效果综合评估，涵盖居民满意度、口腔健康知识知晓率、服务覆盖率及口腔疾病发生率变化等指标，为质量提升和策略调整提供依据；评估后组织团队深入分析结果，针对问题即时改进，如调整服务内容、优化流程或提升质量，显著提高了服务质量和居民满意度；同时，保持对口腔健康领域新技术、新理念的关注，团队成员定期参加学术活动，引进数字化诊疗技术、远程医疗咨询平台等，持续优化服务内容与形式，以适应居民健康需求，保持服务的先进性、创新性与竞争力。

5. 政府在民营口腔机构开展社区口腔卫生服务中的作用

1) 明确角色定位与服务宗旨

政府部门在社区口腔卫生服务中发挥主导作用，旨在建立健全的社区口腔卫生服务网络，鼓励社会力量的广泛参与。民营口腔机构作为重要的社会力量，被赋予了在公共卫生服务和基本医疗服务中的关键角色。这些服务具有公益性质，不以营利为首要目标，而是聚焦于满足社区居民，特别是妇女、儿童、老年人、慢性病人、残疾人、贫困居民等特定群体的口腔健康需求。

2) 推广口腔健康干预与民生工程

政府部门积极推动口腔健康服务发展，一方面鼓励并支持民营口腔机构在社区推广口腔疾病预防与干预模式，涵盖口腔健康检查、窝沟封闭、局部用氟等举措，以提升居民口腔健康水平；另一方面，倡导地方政府将儿童口腔健康纳入民生工程，通过政策扶持与资金投入，促使民营口腔机构在社区开展儿童口腔疾病综合干预工作，保障适龄儿童能获得全面的口腔健康服务。

3) 规范行为与质量监管

为确保民营口腔机构的服务质量和行为规范，政府部门需制定和完善相关法律法规，明确其权利、义务和责任[9]。同时，调控口腔医疗服务价格，确保价格合理透明，减轻患者经济负担。此外，政府还需对口腔耗材的供应和管理提出严格要求，确保耗材质量和安全，控制采购成本，促进规范合理使用。

4) 政策扶持与资金支持

政府为推动民营口腔机构参与社区口腔卫生服务，可以通过专项基金、补贴等给予资金支持，并依据服务数量和质量实施税收减免；组织或支持机构参与口腔医学人才培养项目，提升专业水平，还借助政府渠道积极宣传推广机构，提高其知名度与影响力；鼓励机构与社区医疗机构合作构建优势互补的服务网络，打破行业壁垒，营造公平竞争环境，推动公立与民营口腔机构协调发展。

5) 优化医疗保障政策

政府通过优化医疗保障政策，鼓励更多患者选择民营口腔机构进行口腔健康服务。医保部门应考虑将更多口腔服务项目纳入医疗保险范畴，特别是预防性和基础性的口腔治疗，以减轻居民经济负担。同时，支持商业保险在口腔医疗领域发挥作用，建立全面的保障制度[10]。

6) 推动信息化建设

政府鼓励民营口腔机构利用信息技术提升服务效率和质量，扩大服务范围。这包括建立家庭口腔健康档案、开发口腔健康 APP 或小程序、设立居民反馈渠道以及实现与政府部门、公立医疗机构等的信息资源共享和互联互通[11]。

7) 加强科普宣传

政府应利用电视、广播、网络等媒体平台加大口腔健康知识的宣传力度，提高公众的口腔健康意识和自我保健能力。同时，组织定期的口腔健康公益活动，如免费检查、义诊、健康教育讲座等，增强社区居民对民营口腔机构的信任感和参与度。

6. 总结与展望

本研究首先聚焦于泰州市民营口腔机构在推动社区口腔卫生服务方面的独特优势，包括分布范围广、灵活程度高、设备更新快、运营效率高和服务质量优。这些优势构成了民营机构积极参与并有效融入社区口腔卫生服务体系的基础。

凭借这些优势，泰州市民营口腔机构在提供社区口腔卫生医疗服务方面展现出了一定活力，并取得了一定成绩。它们不仅为社区居民提供了便捷的口腔健康服务，还在一定程度上缓解了公立口腔医疗机构的服务压力。

然而，尽管取得了这些成绩，民营口腔机构在融入社区、开展预防性口腔卫生服务方面仍面临诸多挑战。这些挑战包括资金限制、专业人才短缺、服务标准化与质量控制体系不健全等。这些问题限制了民营口腔机构在社区口腔卫生服务中的进一步发展。因此，对其内在的运行机制与可行性路径进行了深度挖掘与理论探讨。

针对这些短板，政府在此过程中的政策导向与支持力度显得尤为重要。有效的政策激励机制、完善的监管体系以及资金扶持等措施，能够直接提升民营口腔机构参与社区口腔卫生服务的意愿与效果。政

府的支持不仅能够帮助民营机构克服当前的挑战,还能进一步激发其潜力,推动社区口腔卫生服务的均等化与高质量发展。

综上所述,本研究不仅是对泰州市民营口腔机构参与社区口腔卫生服务现状的一次全面审视,更是对未来实践创新与理论研究深化的一次前瞻性探索。期待未来研究能够在此基础上,不断突破,为构建更加完善、高效的社区口腔卫生服务体系贡献力量。同时,也呼吁政府及相关部门加大对民营口腔机构的支持力度,共同推动口腔健康服务的全面发展。

基金项目

2024 年度泰州市科学技术协会软课题(课题编号:tzkxrkt202432)。

参考文献

- [1] 本刊记者. 中共中央国务院印发《“健康中国 2030”规划纲要》大健康产业大有可为健康中国势在必行[J]. 中国品牌与防伪, 2023(S1): 4-6.
- [2] 马莉莉.《健康口腔行动方案(2019-2025 年)》[C]//中华口腔医学会口腔预防医学专业委员会, 中国国际科技交流中心. 2019 年中华口腔医学会口腔预防医学专业委员会第十九次全国学术年会资料汇编. 2019: 26-31.
- [3] 国家卫健委: 2025 年口腔健康服务覆盖全人群[J]. 健康之家, 2019(2): 93.
- [4] 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]//中华口腔医学会口腔预防医学专业委员会. 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汇编. 2018: 13-14.
- [5] 安宁, 毕菲, 郭维华. 我国社区口腔卫生服务发展历程与现状分析[J]. 中国实用口腔科杂志, 2024, 17(4): 463-468.
- [6] 梅康妮, 寇儒欣, 刘玉琢, 等. 我国口腔卫生资源配置公平性及服务利用现状分析[J]. 中国医院, 2022, 26(12): 31-35.
- [7] 吴倩. 将民营口腔医疗机构纳入口腔公共卫生服务体系[N]. 华兴时报, 2022-03-15(003).
- [8] 杨岚, 张晓蓉, 欧阳可雄. 社区医疗服务中口腔卫生宣教和指导在老年人牙周治疗和维护中的作用[J]. 口腔医学, 2009, 29(8): 433-434.
- [9] 朱辛奕, 宋殿华, 陈丹, 等. 加强医疗质量管理, 促进口腔专业发展[J]. 吉林医药学院学报, 2020, 41(6): 425-426.
- [10] 万幸. 我国商业口腔保险的发展研究[D]: [硕士学位论文]. 成都: 西南财经大学, 2013.
- [11] 谢磊, 杨征, 沈颀飞, 等. 口腔健康档案为基础的区域口腔卫生信息平台设计初探[J]. 中国数字医学, 2019, 14(9): 77-79.