

持续质量改进对消毒供应中心护理质量及临床科室满意度的影响

林冬梅

南宁市红十字会医院 广西南宁 530012

摘要：目的：探讨持续质量改进对消毒供应中心护理质量和临床科室满意度的影响。方法：2019年1月-12月对回收的5000件器械进行了持续质量改进管理，比较管理前后器械的清洗、包装、灭菌合格率，以及临床科室满意度。结果：实验组经持续质量改进后器械的清洗、包装、灭菌合格率比改进前的常规组有明显提高，两组关于结果比对有意义（P值范围<0.05）。实验组经持续质量改进后临床科室满意度亦比常规组明显提高，两组关于结果比对有意义（P值范围<0.05）。结论：持续质量改进可明显的提高消毒供应中心的护理质量与临床科室满意度，值得临床推广应用。

关键词：消毒供应中心；护理质量；持续质量改进；科室满意度

消毒供应中心在医院之中主要是为医院的各个科室提供消毒及灭菌物品。消毒供应中心的护理质量和患者以及工作人员的安全、健康紧密相关，若消毒供应中心在工作过程中未做好，会导致很多问题的存在，甚至会发生院内感染等严重的风险事件，因此需要重视消毒供应中心的工作^[1]。为了更进一步提升消毒供应中心的工作质量，我们采取了持续质量改进进行管理，取得较好的效果，现报道如下。

1 研究资料

1.1 资料

选取2018年1月-12月期间进行常规管理的器械5000件，与2019年1月-12月期间加强了持续质量改进管理的器械5000件进行比对。选取2018年1月-12月与2019年1月-12月期间向23个临床科室发放《消毒供应中心工作满意度调查表》各400份进行比对。

1.2 方法

常规组于2018年1月-12月对回收的5000件器械进行常规管理，主要是按照现行管理制度和规范标准进行工作，其中包含清洗、包装、灭菌等。实验组于2019年1月-12月对回收的5000件器械加强了持续质量改进管理，如下：

(1) 制定科室计划，修订科室制度。按照医院需求、现状、院感预防、质控规范进行综合，制定出年度目标和计划。并按照计划积极展开管理措施的落实。科内各管理小组定期对所分管工作进行质量检查，依据规章制度、岗位职责、操作规程和质量标准实施检查，同时根据工作需要定时召开例会，积极总结工作经验，提出科室存有的优势、问题以及缺陷，对存在的问题进行分析，提出改进意见和有效的解决措施，作为质量持续改进的重点，并修订出控制这些问题的管理制度。

(2) 流程管理 按照管理规范，对消毒中心的环境进行调整。了解所拥有设备的操作方法及流程，同时了解器械的种类、清洗、包装及灭菌要求。要求每位工作人员都掌握本岗位职责并自觉履行，严格按照标准操作流程工作，确保本岗位工作完成后交由下一个岗位人员处理，对不合格的物品返回至上一道工序，做到物品处理程序化，技术操作常规化及消毒灭菌标准化^[2]。对于结构复杂、功能要求比较高的器械的组装、拆卸、清洗、灭菌等工作制定出流程图，将其粘贴在显眼位置上，可以保证各项工作不会出现任何失误^[3]。

(3) 完善质量追溯制度，及时填写相应的记录，将器械包清洗、包装、灭菌等各类信息记录保存备查，实现全路径可追踪。明确护理责任制度，保证日常管理更加精细化，消毒供应中心人员要认识到自己工作的重要性，提高工作质量^[4]。

1.3 评价标准

(1) 护理质量：包含器械清洗、包装、灭菌过程中的合格率。

(2) 临床科室满意度：向23个临床科室发放自制《消毒供应中心工作满意度调查表》，根据表中的各项内容进行评价，分为满意、基本满意和不满意，满意=满意+基本满意。

1.4 统计学研究

在2组展开的结果分析，数据分析基于软件SPSS22.0进

行统计后的组别比对，计数分析采用（n%）模式以展开数据的比对，计量分析采用（ $\bar{x} \pm s$ ）模式对2组展开数据比对。P值在2组比对后若范围<0.05时即符合判定标准，2组研究数据与数据间有大差异，数据比对间即有统计意义。

2 结果

2.1 两组器械处理合格率比较 实验组经持续质量改进后器械清洗、包装、灭菌处理合格率均显著高于常规组（P值范围<0.05），详细见表1。

表1 两组器械处理合格率比较 件数（%）

组别	件数	清洗	包装	灭菌
常规组	5000	4460(89.20)	4550(91.00)	4989(99.78)
实验组	5000	4778(95.56)	4985(99.70)	5000(100.00)
χ^2/t	-	143.655	426.781	11.012
P	-	<0.01	<0.01	<0.01

2.2 两组临床科室满意度比较 实验组经持续质量改进后临床科室满意度为100%，显著高于常规组（P值范围<0.05），详细见表2。

表2 两组临床科室满意度比对 例数（%）

组别	例数	满意	基本满意	不满意
常规组	400	336(84.00)	52(13.00)	2(0.50)
实验组	400	397(99.25)	3(0.75)	0(0.00)
χ^2/t	-	60.614	46.877	0.501
P	-	<0.01	<0.01	>0.05

3 讨论

消毒供应中心主要是对医院所用治疗器械进行清洗、包装和灭菌。随着医疗技术的发展，医院的新设备、新器械不断引入，对消毒供应中心人员的要求也在不断提高。持续质量改进管理通过将不断分析、改进、再检查、再改进的过程运用到消毒供应中心的质量管理控制中，并将质量意识渗透到每个工作人员的每项工作中，从而确保供应物品的质量。并有助于提升管理效果和工作效率，对于消毒供应中心工作质量的控制起到积极的促进作用^[5]。本次研究结果显示，通过对消毒供应中心持续质量改进后，不仅可显著提高灭菌包的清洗、包装及灭菌合格率，实现高质量无菌物品的管理，更能显著提升临床科室的满意度，对于提高医院医疗护理服务质量具有重要意义，值得临床推广应用。

参考文献

- [1] 李正荣, 耿玲. 消毒供应中心持续质量改进对医院感染控制的影响[J]. 护理实践与研究, 2019, 16(10):137-139.
- [2] 邱晴玲. 持续质量改进对消毒供应室医院感染管理效果的影响分析[J]. 心电图杂志(电子版), 2019, 03:89-90.
- [3] 王蓓. 医院消毒供应室医疗器械的清洗质量控制管理[J]. 临床医学研究与实践, 2016, 18:185+187.
- [4] 樊霞. 细节管理对消毒供应室护理质量和护理满意度的影响[J]. 名医, 2020, 01:229+232.
- [5] 安玲玲. 持续质量改进在消毒供应室医院感染管理中的应用[J]. 特别健康, 2019, 138(19):103-104.