

细节干预措施对消毒供应中心护理质量及服务满意度的影响

徐晶

(四平市第一人民医院 吉林四平 136001)

【摘要】目的:探究细节干预措施对消毒供应中心护理质量及服务满意度的影响。方法:本次实验观察目标:消毒供应中心护理人员,选择人数:10名,研究时间从2023年10月开始,直至2024年9月结束,采用抽签法,将上述10名参与目标分成数量相同的小组,对照组计入5人,开展常规干预措施,另外5人归为实验组,开展细节干预措施,评估两组器械处理质量、护理质量、服务满意度。结果:细节干预措施实施后,对两组器械处理质量进行评分,明显实验组数据结果有更高表现, $P < 0.05$;对照组护理质量评分与实验组相对比,实验组评分更高,经数据分析显示 $P < 0.05$;对照组与实验组服务满意度各为80.00%、100.00%,根据数据结果显示,实验组服务满意度更高, $P < 0.05$ 。结论:消毒供应中心实施细节干预措施,对于提高器械处理质量和护理质量有着积极的促进作用,能够提高其服务满意度。

【关键词】细节干预措施;消毒供应中心;护理质量;服务满意度

Impact of the detailed intervention on the quality of care and service satisfaction in the disinfection supply center

Xu Jing

(Siping First People's Hospital Siping, Jilin 136001)

[Abstract] Objective: To explore the effect of detailed intervention on the quality of care and service satisfaction in the disinfection supply center. Methods: the experiment observation target: disinfection supply center nursing staff, select number: 10, study time from October 2023, until September 2024, using the lottery method, the above 10 participation target into the same group, the control group into 5 people, carry out conventional interventions, the other 5 people as experimental group, carry out the detailed intervention measures, evaluate two groups of device processing quality, nursing quality and service satisfaction. Results: After the implementation of detailed intervention measures, the treatment quality of the two groups was scored, and the data results of the experimental group were significantly higher, $P < 0.05$; the score of the control group and the experimental group was higher; data analysis showed $P < 0.05$; the control group was 80.00% and 100.00% respectively. According to the data results, the service satisfaction of the experimental group was higher, $P < 0.05$. Conclusion: The detailed intervention measures can positively improve the quality of device treatment and care, and can improve the service satisfaction.

[Key words] detail intervention; disinfection supply center; nursing quality; service satisfaction

消毒供应中心是指专门负责医疗器械和设备清洗、消毒、灭菌、包装、供应的机构^[1]。其在医疗机构中发挥至关重要的作用,能够确保医疗器械达到安全卫生标准,从而有效预防感染和保障患者生命安全。但由于消毒供应中心的工作流程较为复杂,工作量相对较多,加之工作中存在的诸多问题,往往使得护理质量难以得到切实保障^[2-3]。为了有效应对此状况,需要实施合理有效的干预措施,以此来提高医疗器械灭杀效果,提升整体护理质量水平。对此,可以将细节干预措施应用于消毒供应中心,其是一种通过优化工作流程、提升员工素质和技能来减少错误发生的方法^[4]。本实验选择2023年10月至2024年9月消毒供应中心护理人员10名为观察目标,探究细节干预措施对消毒供应中心护理质量及服务满意度的影响。

1.资料与方法

1.1 一般资料

本次实验观察目标:消毒供应中心护理人员,选择人数:10名,研究时间从2023年10月开始,直至2024年9月结束,采用抽签法,将上述10名参与目标分成数量相同的小组,两组各计入5人。对照组:5名护士均为女性,年龄45-50(46.29 ± 3.16)岁,从业时间1-9(4.25 ± 1.68)年,实验组:5名女护士,年龄分布区间在45-50岁范围内,中位数为(46.11 ± 3.27)岁,从业时间1-10(4.89 ± 1.94)。组间年龄、从业时间等基本资料对比,数据相似, $P > 0.05$,比

较研究可开展。

纳入标准:①所有参与目标均接受过系统训练,并成功通过考核。②参与人员知晓本次研究的内容。排除标准:①排除实习生。②排除研究期间内请假的护理人员。③拒绝填写调查问卷者。

1.2 方法

对照组:开展常规干预措施。根据消毒供应中心现有流程进行器械回收、灭菌、消毒等管理工作。

实验组:开展细节干预措施。(1)人员干预:①组建小组:成立专门的消毒供应细节干预小组,学习细节干预措施的相关知识点,保障各项工作有序开展。②制作图谱:创建流程图,明确每个步骤的操作规范,帮助护理人员了解工作流程及其重要性。③防护工作:护理人员在工作时,要穿好防护装备,如手套、防护服、口罩等,并定期进行培训,提高其在操作过程中的安全意识和防护能力。(2)环境干预:①环境清洁:定期对消毒供应中心的环境进行清洁和消毒,确保工作区域无污染。②定期通风:定期对消毒供应中心进行通风,减少有害物质集聚。③布局:规划工作区域,设立清洗区、消毒区、灭菌区、包装区等,防止交叉感染。(3)流程干预:①完善制度:根据消毒供应室的特点,制定详细的操作规程。②预处理:对待清洗的医疗器械进行预处理,以防止污垢干涸,影响后续清洗和消毒效果。③密封转运:给予要进行处理的医疗器械编号、包装,并标注关于器械的信息。同时,密闭转运,确保器械在运输过程中不受外界环境污染。④回收:设置专门区域进行器械回收,并做好清点、核对工作。⑤分类清洗:按照科室分类放置器械,并根据器

械类别和污染程度进行专业清洗,使用相应的清洗方法和剂型。⑥消毒:对器械进行消毒。⑦包装和灭菌:核查医疗器械清洗质量,将质量不合格的器械挑选出,采用合适的材料对质量合格的器械进行包装,确保灭菌过程的有效性和器械的无菌状态。⑧发放:将质量合格的器械保存在固定存放区,并对消毒合格的医疗器械进行登记,确保发放记录准确,便于追溯。(4)设备干预:①设备选择:选择高效的清洗和灭菌设备,比如,超声波清洗机、高压蒸汽灭菌器等。②维护保养:定期对消毒设备进行维护,用水溶性强的润滑剂保养医疗器械,确保其正常运行,提高灭菌效果。③自动化系统:可以考虑引入自动化消毒系统,以减少人工操作的风险。(5)质量控制干预:定期对消毒效果进行监测,采用生物指示剂、化学指示剂验证灭菌的有效性。建立详细的记录系统,对每次消毒过程进行记录,定期回顾分析,发现问题及时改进。

1.3 观察指标

评估两组器械处理质量、护理质量、服务满意度。①器械处理质量:采用器械处理质量评估量表,对器械回收及时、医疗器械清洗合格、器械灭菌合格、器械消毒合格、器械包装合格、医疗器械发放及时进行评分,每个维度分值为0-100分,60分表示及格。②护理质量:采用护理质量评价表,观察指标为紧急处理能力、风险预防意识、工作技巧、质控管理,每个维度分值为0-20分。③服务满意度:由医

护人员对消毒供应室护理人员的工作能力进行评估,分为十分满意、一般满意、不满意,满意度=(十分满意+一般满意)/总人数×100%。

1.4 统计学方法

在统计学处理过程中,使用SPSS 27.0对整理后的数据进行统计分析,正态计量资料以均数±标准差($\bar{x} \pm s$)表示,采用独立样本t检验,计数资料以百分比表示,行 X^2 检验,检验水准 $\alpha=0.05$ 。

2.结果

2.1 组间器械处理质量评分对比

细节干预措施实施后,对两组器械处理质量进行评分,明显实验组数据结果有更高表现, $P < 0.05$,详见表1。

2.2 组间护理质量对比

细节干预措施实施后,对照组护理质量评分与实验组相对比,实验组评分更高,经数据分析显示 $P < 0.05$,见表2。

2.3 组间服务满意度对比

细节干预措施实施后,对照组与实验组服务满意度各为80.00%、100.00%,根据数据结果显示,实验组服务满意度更高, $P < 0.05$,见表3。

表1 组间器械处理质量对比分析($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	器械回收及时	医疗器械清洗合格	器械灭菌合格	器械消毒合格	器械包装合格	医疗器械发放及时
对照组	5	68.45 ± 4.07	73.58 ± 4.17	74.29 ± 4.30	74.18 ± 4.55	72.59 ± 4.74	70.29 ± 4.62
实验组	5	90.16 ± 4.09	91.25 ± 4.15	91.26 ± 4.64	92.26 ± 4.56	90.42 ± 4.78	89.66 ± 4.69
t		21.654	22.699	23.647	23.487	22.278	21.035
p		< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

表2 组间护理质量对比分析($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	紧急处理能力	风险预防意识	工作技巧	质控管理
对照组	5	14.01 ± 2.14	14.23 ± 2.03	13.59 ± 2.99	13.19 ± 2.20
实验组	5	17.10 ± 2.04	17.29 ± 2.11	16.68 ± 2.98	17.69 ± 2.33
t		11.689	10.778	10.023	10.548
p		< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

表3 组间护理满意度对比分析(n%)

组别	例数	十分满意	一般满意	不满意	满意度
对照组	5	3 (60.00)	1 (20.00)	1 (20.00)	4 (80.00)
实验组	5	4 (80.00)	1 (20.00)	0 (0.00)	5 (100.00)
X^2					5.426
p					< 0.05

3.结论

消毒供应中心是医院内各种无菌物品的供应单位,其承担着对全院各科室器械进行清洗、消杀、包装、供应的重任^[5]。其消毒质量不仅关系到医院感染的预防和控制,还影响着手术室的安全。随着医疗技术的不断进步和医疗需求的日益增长,对医疗器械的清洁度和无菌要求也越来越高。消毒供应中心作为医疗器械处理的核心部门,其工作质量直接影响到医疗服务的整体质量和效率^[6]。因此,消毒供应中心需要采取合理的干预措施,可将细节干预措施应用于其中。细节干预措施是指消毒供应中心采取一系列细致入微的护理措施,旨在提高消毒供应中心的清洁程度和消毒效果^[7]。

根据本次研究结果看,细节干预措施实施后,对两组器械处理质量进行评分,明显实验组数据结果有更高表现, $P < 0.05$;对照组护理质量评分与实验组相对比,实验组评分更高,经数据分析显示 $P < 0.05$ 。究其原因,常规干预措施

可能存在消毒物品质量控制不严、管理制度不完善、布局不合理等问题。细节干预措施是一种能够精准把控消毒工作中各个流程的干预模式。通过组建小组,能够确保了每一步操作的规范性和准确性,提高了消毒质量;制作图谱能够为护理人员提供更为直观的操作指南,减少操作失误;防护工作能够减少外界微生物的带入,保障了护理人员的生命安全^[8-9]。环境清洁和定期通风,能够确保工作区域的无菌、无尘;合理规划工作区域,能够降低交叉感染的风险。通过细化器械处理流程,从完善制度预处理、密封转运、回收、分类清洗到消毒、包装、灭菌、发放,每一步都制定了详细的操作流程和质量控制标准^[10]。优化设备选择,能够提高器械处理的效率和质量;重视器械维护和保养,能够提高灭菌效果。强化质量控制干预,能够及时发现并纠正问题,持续改进工作质量,为患者提供了更加安全医疗器械服务^[11]。开展细节干预措施后,对照组与实验组服务满意度各为80.00%、

下转第178页

提升。

对两组患者的肌肉力量评分(MRC)进行比较后,结果显示观察组在干预后取得了更好的肌力恢复。具体来说,观察组的“正常力量”患者比例为8.57%,显著高于对照组的2.86%。此外,在“0级”和“1级”的低肌力状态中,对照组患者比例明显高于观察组,表明对照组患者肌肉萎缩更加严重。统计学分析中,观察组和对照组在肌肉力量上的差异具有统计学意义($Z = 6.85, P < 0.05$),这表明早期活动护理对于改善ECMO患者的肌肉力量具有显著的促进作用^[6]。早期活动护理通过促进肌肉的激活、增加神经肌肉连接、改善血液循环等机制,有助于减少ECMO治疗过程中肌肉萎缩的发生。

在本次研究中,两组患者均未发生严重并发症,这可能与ECMO治疗的标准化护理措施密切相关。虽然两组均未出现严重并发症,但观察组患者在早期活动护理干预下,可能对压疮、深静脉血栓等并发症的预防更加有效。已有研究表明^[7],早期活动能够显著降低ICU患者深静脉血栓、压疮等并发症的发生率,这也是本研究中未发现严重并发症的原

因之一。早期活动不仅能增加血液循环,还能改善组织灌注,从而降低并发症的风险。

本研究结果显示,早期活动护理对ECMO患者具有显著的积极作用,能够有效改善患者的神经功能、增加肌肉力量并降低肌肉萎缩的发生。这一结果为临床护理实践提供了科学依据,表明在ECMO治疗过程中引入早期活动护理可以显著提高患者的预后和生活质量^[8]。然而,本研究也存在一些局限性,例如样本量较小、随访时间较短,未来需要进行更大规模、多中心的研究来验证本研究的结果。此外,还需进一步探讨不同类型的早期活动对ECMO患者的长期影响,以便优化护理干预方案,促进ECMO患者的全面康复。

综上所述,本研究证实了早期活动护理对ECMO患者肌肉萎缩及功能恢复的促进作用。通过科学的干预措施,早期活动护理不仅可以改善患者的意识水平和肌肉功能,还能预防并发症的发生,为ECMO患者的全面康复提供了有力的支持。未来的研究应继续探索早期活动护理的最佳实施时机和具体方案,以进一步提高ECMO患者的临床护理质量和康复效果。

参考文献:

- [1]程环毓,吕芳芳,马欣雨,等.体外膜肺氧合相关下肢缺血危险因素及预防护理的研究进展[J].护理学杂志,2024,39(21):19-23.
- [2]陈海振,陈名桂,杨帅,等.ECMO护理团队教学培训在重症监护病房的经验[J].中国中医急症,2024,33(10):1851-1854+1872.
- [3]胡恩华,米元元,尹炜,等.1例急性肺栓塞患者在体外膜肺氧合支持下静脉溶栓后联合俯卧位通气治疗的护理[J].当代护士(中旬刊),2024,31(09):117-120.
- [4]张银英,李振中,杨葵珍,等.ECMO联合机械通气治疗危重症患者气道管理标准化护理程序的探讨[J].中国医药指南,2024,22(23):157-160.
- [5]张秋阳,余韶芸,潘向滢,等.成人体外膜肺氧合患者出院后健康相关生命质量的研究进展[J].中华急危重症护理杂志,2024,5(08):764-768.
- [6]李宝山.标准化程序护理在急诊ECMO治疗急性心肌梗死患者中的应用价值[J].中国标准化,2024,(14):309-312.
- [7]罗红波,孙建华,黄莉,等.长时程体外膜肺氧合的护理管理实践及启示[J].中国护理管理,2024,24(05):641-645.
- [8]刘晓玲,李云,蔡丽碧,等.集束化护理在体外膜肺支持重症肺炎患者中的应用[J].齐鲁护理杂志,2024,30(09):42-45.

上接第175页

100.00%,根据数据结果显示,实验组服务满意度更高, $P < 0.05$ 。究其原因,细节干预措施能够规范操作流程,持续向各科室提供优质服务。同时,该干预措施能够进行细节化

管理。因此,细节干预措施能够提高消毒供应中心的服务满意度。

综上所述,将细节干预措施应用于消毒供应中心,不仅能够提高器械处理质量、护理质量,还能够提高服务满意度。

参考文献:

- [1]吴婷婷,李冰.细节护理干预在消毒供应室中对护理质量的影响[J].航空航天医学杂志,2023,34(02):208-211.
- [2]杨嫣.医院消毒供应中心实施细节干预措施对护理质量的影响效果分析[J].中国社区医师,2022,38(08):139-141.
- [3]王惠良.细节管理对消毒供应中心护理质量及风险事件发生率的影响[J].当代护士(下旬刊),2021,28(08):180-181.
- [4]刘美娟.细节干预对消毒供应中心护理质量提升的影响[J].中国医药科学,2021,11(12):123-126.
- [5]李永叶.细节护理干预对消毒供应中心灭菌消毒效果的影响观察[J].人人健康,2019,(19):185-186.
- [6]皇军芳,康雯洁.消毒供应中心护理工作实施细节管理对护理质量的改善作用分析[J].临床医药文献电子杂志,2019,6(53):148.
- [7]赵艳玲.消毒供应中心行细节护理对提高灭菌消毒服务满意度的效果[J].中西医结合心血管病电子杂志,2019,7(18):137-138.
- [8]戴伏荣,金微芳.细节干预措施对消毒供应中心护理质量的影响[J].临床医药文献电子杂志,2019,6(44):96-97.
- [9]陈榕,江秀钦,何珍.细节护理对消毒供应中心灭菌消毒效果的影响[J].中国卫生标准管理,2018,9(15):134-136.
- [10]吕丽娟,魏慧敏,裴爱芹.细节化管理在提高消毒供应中心工作质量中的应用价值探讨[J].当代医药论丛,2018,16(09):234-235.
- [11]周园.细节干预措施对消毒供应中心护理质量影响分析[J].人人健康,2018,(06):158.