

优质护理服务示范工程对口腔消毒供应室服务质量提升的影响

王娜

(四川大学华西口腔医院 供应室 四川成都 610000)

【摘要】口腔消毒供应室负责诊疗所用器械的清洗与消毒灭菌等处理,其服务质量如何,与口腔医疗安全、医疗水平等密切相关。口腔消毒供应室服务涵盖多个维度,包括工作流程、人员操作、环境管理等,因此,在质量控制上需重视全程管理。优质护理服务示范工程是提升护理质量的重要举措,也同样适用于消毒供应室工作质量改进中。本文以此为方向,对现有研究成果进行总结,并综述如下。

【关键词】优质护理服务示范工程;口腔消毒供应室;服务质量

The Impact of the High-Quality Nursing Service Demonstration Project on the Service Quality Improvement
of the Dental Sterile Supply Department

Wang Na

(Sterile Supply Department, West China Hospital of Stomatology, Sichuan University, Chengdu, Sichuan, China 610000)

[Abstract] The dental sterile supply department is responsible for the cleaning, disinfection, and sterilization of instruments used in diagnosis and treatment. Its service quality is closely related to dental medical safety and the standard of medical care. The services of the dental sterile supply department encompass multiple dimensions, including workflow, personnel operations, and environmental management, necessitating comprehensive quality control throughout the entire process. The High-Quality Nursing Service Demonstration Project is a significant initiative to enhance nursing quality and is equally applicable to improving the work quality of the sterile supply department. This paper summarizes existing research findings in this direction and provides a review as follows.

[Key words] High-Quality Nursing Service Demonstration Project; Dental Sterile Supply Department; Service Quality

优质护理服务示范工程是我国医疗卫生领域优化护理服务模式的重要举措,其目标在于优化就医体验、促进护理事业健康发展^[1]。该项工程适用于各科室护理工作管理中,以口腔消毒供应室为例,可通过工作流程优化、环境管理优化等,促进工作质量改进,弥补护理缺陷,从而提高口腔科整体医疗服务质量。本文阐述了优质护理服务示范工程实践情况,以及其在消毒供应室应用的研究现状,旨在为该工程的推广应用以及提高口腔消毒供应室质控水平提供理论参考。

1 口腔消毒供应室工作特点及质量要素

口腔器械具有种类多、结构复杂、微小器械多、周转率高等特点。常用医疗器械如车针、根管治疗器等,口腔诊疗过程直接接触患者血液、龈沟液、坏死组织等,容易被污染,需严格消毒灭菌才能再次投入使用^[2]。口腔诊疗操作精细化程度高,对器械洁净度、功能完整性等要求高。关于口腔消毒供应室质量要素,器械处理质量为核心要素。器械处理包括清洗、消毒、灭菌,用合格率进行评价,要求充分清洗表

面与内部附着物、有机物残留,处理后达到无菌标准^[3]。消毒供应室需要向各科室供应医疗器械,因此,供应及时性也是服务质量的核心要素之一。口腔诊疗过程对器械依赖程度较高,需要供应室及时回收、处理、发放,便于满足相关科室需要。

2 优质护理服务示范工程开展情况

优质护理服务示范工程是一项基于提高护理服务质量的举措。因医疗服务改革、公众健康需求提高、护理需求多样化发展,导致传统护理服务模式难以满足实际需求,为推行医药卫生体制改革,国家卫生部在2010年开启了优质护理示范工程。彭翠娥^[4]的研究中,对湖南省肿瘤医院优质护理服务示范工程开展情况进行观察,该院在推行该工程后进行中期评价,总结完善绩效考核制度、优化工作流程、提高护士专业能力等。庞紫维^[5]等研究中,分析了心胸外科建立中医优质护理服务示范病区的成效,证实该项目推广后提高了科室护理质量、降低了护理风险事件。

3 优质护理服务示范工程在口腔消毒供应室的应用

3.1 工作流程优化

消毒供应室服务质量改革重在优化工作流程,科学设计工作路径是优化工作质量及提高效果的关键^[6]。按照口腔器械处置需要,确定标准化流程为回收、清洗、消毒、包装、灭菌、发放,在此基础上细化各环节操作规范与时间节点要求。落实优质护理服务示范工程中,按科室工作实际情况固定器械回收时间,例如,上午与下午分别回收一次,以防器械在临床科室堆积时间过长,回收后要求30min内做好分类^[7]。此项举措能保证消毒供应室日常工作有序进行,并满足临床科室对器械处置的需要,有效提高整体工作效率。在此期间,应用信息化管理手段,建立器械质量追踪系统,所有器械回收到发放全程有明确记录,便于精准定位不合格器械的问题产生环节,及时明确原因并整改。

3.2 质量管理优化

在质控方面,关键在于制定并不断完善管理制度与标准。对于口腔器械消毒供应室服务质量管控,应遵循《口腔器械消毒灭菌技术操作规范》,并按科室实际情况细化质控指标与考核方法。针对器械清洗质量,通过目测、带光源放大镜检查、生物荧光检测等方式判断,常规标准为表面与内部无残留物质^[8]。针对器械灭菌质量,在以往物理与化学监测基础上,定期开展生物监测,全面保证器械灭菌质量。常规质控周期为每周一次,采用抽查方式,在优化管理中,转变为每日重点环节抽查,每周全面质量检查,确保及时发现工作缺陷并整改^[9]。

3.3 风险管理优化

医疗器械直接与患者接触,器械清洗灭菌质量将直接影响医院感染发生率,因此,在消毒供应室服务质量优化中,需重视风险管理^[10]。除器械灭菌不彻底所致感染风险外,还需重视器械损坏丢失、人员职业暴露等风险防控^[11]。按风险类型制定相应防控措施,针对职业暴露风险,细化防护用品使用规范,并定期组织职业防护专业知识培训,增强工作人员自我防护意识与能力^[12]。针对设备运行故障风险,建立应急预案,对停电、设备故障等问题,制定应对流程,并组织模拟演练,确保发生问题时快速做出准确反应。

3.4 环境管理优化

环境管理包括对供应室内基础环境以及相关设施的管理。按供应室日常工作需要,规划整体布局,要求去污区、检查包装区、无菌物品摆放区分离,细化器械及其他物品传递流程,遵循从污染区到洁净区原则,以防发生交叉感染^[13]。

供应室操作区配备通风换气系统,改善空气质量,减少环境内有害气体及病原物停留时间。定期对整个环境进行全面清洁、消毒,对环境管理质量进行评价,包括空气、物品表面微生物残留^[14]。对供应室内所用清洗、灭菌等器械规定保养时间,并建立设备档案,详细记录维修与养护情况,每日使用前检查运行状态^[15]。

4 优质护理服务示范工程对消毒供应室服务质量的影响

4.1 提高口腔器械处理质量

宋彩红^[16]等研究中,在口腔器械消毒供应中心开展优化流程,实施后提高了器械清洗、灭菌质量,且消毒灭菌时间、器械保证时间缩短,整体满意度较高。优质护理服务示范工程的推行,核心目标便是改进器械处理质量,因此,器械清洗、灭菌合格率是服务质量评价重要指标。在该管理模式下,对整个器械处理流程进行优化,剔除不必要环节,改进重点环节,从人员操作、设备使用、时间节点等方面共同改进,全面保障器械处理质量。通过提高器械清洗及消毒灭菌合格率,还能降低潜在医院感染风险,提高口腔诊疗安全及工作质量。

4.2 强化工作效率

优质护理服务示范工程落实中,采取流程优化、信息化管理等措施,能有效提高消毒供应室工作效率。制定标准化流程,简化原有繁琐流程,通过固定时间阶段,确保日常工作有序进行,减少不必要的等待时间^[17]。在信息化管理方面,采取器械质量追踪系统,便于对器械的管理及查找,减少器械部件丢失或错发等问题引起的工作时间延长。此外,在人员管理方面,通过专项培训与考核措施,提高工作人员专业能力,有助于提高日常工作效率。

4.3 提升对相关科室服务质量

器械消毒供应中心需要与各临床科室对接,提供器械回收与发放等服务,因此,临床科室的满意度评价能够反映供应室服务质量。通过优质护理服务示范工程开展,要求消毒供应室围绕临床工作需要制定计划,保持与各科室之间有效沟通,掌握科室对医疗器械相关的服务需求,用于指导日常工作^[18]。例如,规定每日两次器械回收时间,确保最大化回收临床科室使用后的器械,减少停留时间,方便临床科室内工作进行,有助于提高科室满意度。对于器械发放,预先与科室沟通,登记器械需求清单,按时将所需器械发放到科室,以防影响工作效率。在服务态度方面,优质护理服务示范工程要求护理人员除具备扎实的专业技能外,还要加强与对接科室或患者的沟通交流,主动了解需求,提供针对性服务或

专业支持。

5 结论

优质护理服务示范工程是一项系统化工作,按应用场景不同,制定适合的服务质量改进措施。在口腔消毒供应中心,优化重点包括工作流程、环境、人员等,通过这些措施发挥

改进服务质量、提高科室满意度等作用。现有器械消毒供应中心优质护理干预研究较多,但对优质护理服务示范工程的关注度有待提高。此外,该项举措在消毒供应中心推行中,还面临一定挑战,如地区发展不均衡、持续改进机制不完善、人员配置不足等,也可作为未来研究重点,便于为推行医疗卫生服务改革提供指导。

参考文献:

- [1]EVIDENCE-BASED COMPLEMENTARY ALTERNATIVE MEDICINE.Retraction: Application of PDCA Circulation Regulation Combined with Nursing Mark in Nursing Safety and Quality Regulation of Disinfection Supply Center[J].Evidence-based complementary and alternative medicine: eCAM, 2023, 1 (6): 9837585.
- [2]P.MARCIN SOWA, JONAS FOOKEN, KELLY MCGOWAN, et al.Disposable and reusable instruments in dental health practice: A comparison of cost factors in a public provider organization in Queensland, Australia[J].Community dentistry and oral epidemiology, 2023, 51 (5): 794-803.
- [3]朱进娟,秦学君.PDCA 循环在口腔科器械清洗中的应用效果及对清洁消毒合格率的影响[J].罕少疾病杂志, 2024, 31(4): 126-127.
- [4]彭翠娥.湖南省肿瘤医院对"优质护理服务示范工程"试点工作进行中中期评估[J].当代护士: 下旬刊, 2022, 1 (8): 32.
- [5]庞紫维,洪菁.心胸外科建立中医优质护理服务示范病区的成效分析[J].中医药管理杂志, 2024, 32 (11): 160-162.
- [6]陈燕颜,郭雅梅,莫惠霞,等.3C 全程优质护理服务在消毒供应室护理管理中的应用[J].齐鲁护理杂志, 2021, 27 (3): 161-163.
- [7]杨纪莲.优质护理在消毒供应中心手术器械管理中的实施效果观察[J].基层医学论坛, 2022, 26 (15): 100-102.
- [8]官文英,周红菊,刘宝华,等.消毒供应中心手术器械管理应用全程优质护理模式的研究[J].中国医院建筑与装备, 2021, 22 (02): 99-101.
- [9]宋朝晖,覃沅华.失效模式与效应分析在医院消毒供应中心口腔器械管理中的应用研究[J].生命科学仪器, 2022, 1 (S1): 78-80.
- [10]张琼.优化流程在消毒供应中心口腔器械集中清洗消毒灭菌中的效果研究[J].智慧健康, 2024, 10 (9): 211-214.
- [11]张文珍,吕文倩,古青青,等.细节管理在消毒供应中心口腔小器械清洗中的应用效果[J].中国社区医师, 2024, 40 (8): 163-165.
- [12]秦学君,赵艳华,杨李亚.消毒供应中心集中管理模式对口腔诊疗器械消毒,灭菌质量的影响[J].临床医学工程, 2022, 29 (8): 1041-1042.
- [13]杨文莉.优化流程在消毒供应中心口腔器械集中清洗消毒灭菌中的应用效果分析[J].哈尔滨医药, 2022, 42 (03): 98-99.
- [14]沈素芹.基于戴明循环管理法的品管圈活动对消毒供应中心口腔器械清洗质量合格率的影响[J].健康必读, 2021, 18 (07): 18.
- [15]崔钰震,姚卓娅,耿军辉,等.河南省 348 所医疗机构口腔器械清洗消毒灭菌管理现状及护理对策[J].中华护理杂志, 2025, 60 (5): 596-602.
- [16]宋彩红,倪燕婷.优化流程在消毒供应中心口腔器械集中清洗消毒灭菌中的效果观察[J].中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生, 2021, 2 (9): 81-82.
- [17]郑丽君,冯惠娟,李晓晴.基于德尔菲法构建消毒供应中心去污区质控指标对器械清洗质量的影响[J].河南医学研究, 2023, 32 (17): 3184-3189.
- [18]UHLIG, SARAH, DOBERSCHUETZ, FLORIAN, HALLMANN, FRANZISKA, et al.Exploring the integration of dentistry within a multidisciplinary palliative care team: does bedside dental care improve quality of life and symptom burden in inpatient palliative care patients[J].Supportive care in cancer: official journal of the Multinational Association of Supportive Care in Cancer, 2024, 32 (8): 491.