

精益化管理在口腔复用器械再处理流程与供应服务质量中的作用效果

张莉莎

(江西省南昌市南昌大学第二附属医院 江西南昌 330001)

【摘要】目的:分析精益化管理在口腔复用器械再处理流程与供应服务质量中的作用效果。方法:选取2021年07月-2022年07月本院210件口腔复用器械开展研究,将2022年之前实施常规管理的100件器械纳入对照组,将之后实施精细化管理的110件器械纳入观察组,比较两组管理效果。结果:观察组的管理满意度、清洗合格率、灭菌合格率和打包合格率均明显高于对照组,等待时长和周转时间均明显低于对照组($P < 0.05$)。结论:实施精细化管理,能够优化口腔复用器械再处理工作,提高供应服务质量,具有推广价值。

【关键词】精益化管理;口腔复用器械;供应服务质量

The effect of lean management in the reprocessing process and supply service quality

Zhang Lisha

[Abstract] Objective To analyze the effect of lean management in the reprocessing process of oral reuse equipment and the quality of supply service. Methods 210 oral reuse devices from July 2021 to July 2022 were selected, 100 devices with routine management before 2022 were included in the control group, and 110 devices with fine management were included in the observation group to compare the management effect of the two groups. Results The management satisfaction, cleaning rate, sterilization rate and packaging rate were significantly higher than the control group, and the waiting time and turnover time were significantly lower than the control group ($P < 0.05$). Conclusion Fine management can optimize the retreatment of oral reuse equipment, improve the quality of supply and service, and has promotion value.

[Key words] Lean management; oral reuse equipment; supply of service quality

口腔科器械具有多种类型,存在散、多、细、杂和小等特征,在应用时,器械反复接触患者的唾液和血液,在再处理过程中,如果消毒灭菌不到位,则有可能引发院内感染。每台手术涉及几十种小器械,清洗、消毒过程困难,风险性大^[1]。积极引入先进管理措施,提升工作质量,是临床研究重点。采取精细化管理理论,引入质量循环管理模式,致力于提高工作效率,节约医疗资源,为手术顺利、安全实施提供保障^[2]。本次研究以口腔复用器械为对象,分析精益化管理应用效果。

1 资料和方法

1.1 一般资料

选取2021年07月-2022年07月本院210件口腔复用器械开展研究,将2022年之前实施常规管理的100件器械纳入对照组,将之后实施精细化管理的110件器械纳入观察组。器械种类包括牙凿、牙颌分离器、咬骨钳、牙钳、根管锉和剪刀等。共有10名工作人员,男3名,女7名,年龄为22-56岁,平均年龄(38.76 ± 3.13)岁。

1.2 方法

1.2.1 对照组

该组行常规管理:周转流程主要为临床使用,器械回收,检查器械,清洗器械,干燥处理,器械包装,器械灭菌,器械储存,最后领用等。洗消方式为大批量处理,采取高温高压灭菌炉展开灭菌处理,保证容量够大。

1.2.2 观察组

该组行精益化管理:①组建管理小组:小组共包括5名人员,组长1名,副组长1名,组员3名。及时发现口腔器械再处理时遇见的问题,研究发生原因,制定管理措施,主要内容有观察再处理流程,调查每日使用量和实际需求,研究岗位工作效率,关注实际操作步骤等。②优化器械灭菌、处理流程:改善器械配置,选取适宜时间段进行处理。常规

大批量处理方式,工作人员负荷大,工作量多,整体运营效率低。选取适宜灭菌方式,应用过氧化氢低温处理手段,以灭菌兼容性认证报告及手术器械材质为依据,确定灭菌周期,将循环时间制定为28分钟。在处理器械时,遵循短周期、小批量和多品种等理念,降低等待时间,提升周转速率。③优化操作方式:将器械回收点转移到清洗室中,促使周转速率加快,实施操作批量降低。以往于相关科室存在的器械工作站,将口腔器械进行集中回收,在该模式下,将器械送往洗消间过程中,有明显波峰,对应集中返回,后续操作批量较多。在相关诊疗科室诊治完毕后,于清洗间回收口腔器械,将回收环节转换为单件流模式。④优化岗位设置:适当增加清洗岗位工作人员资源,另加机动护士0.5位,在符合岗位基础上,促使清洗效率提升。因目前清洗岗位人力资源无法适配实际器械周转提出的要求,所以适当增加人员数量,如果器械周转过程中,波动较大,则机动护士需要参与清洗工作,提升清洗效率,严格按照要求清点物品、消毒物品,最后打包,能够有效解除人力不够问题。⑤优化科室布局:以器械清洗、灭菌和打包流程为依据,对当下科室布局进行调整,减轻布局给口腔器械再处理带来的不良影响,促使工作质量。针对清洗室,可以适当将储物空间加大,对储存位置进行调整,引入移动式包装台,其既具备储存能力,又兼具包装功能,对耗材存放地点进行调节,扩大操作空间,提高工作效率。

1.3 观察指标

评价再处理效率:观察两组等待时长和周转时间。

评价器械管理合格情况:观察器械清洗合格、灭菌合格和打包合格件数,计算对比合格率^[3]。

评价管理满意度:满意、基本满意和不同意,对比两组管理满意度^[4]。

1.4 统计学分析

SPSS23.0处理数据, ($\bar{x} \pm s$) 与 (%) 表示计量与计数资料, 分别行 t 与检验, $P < 0.05$, 差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组再处理效率比较

观察组的等待时长和周转时间均明显低于对照组, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。详见表 1。

2.2 两组器械管理合格情况比较

观察组的清洗合格率、灭菌合格率和打包合格率均明显

高于对照组 ($P < 0.05$)。详见表 2。

表 1 两组再处理效率比较 [$n (\bar{x} \pm s)$]

组别	件数	等待时长 (h)	周转时间 (h)
观察组	110	2.01 ± 0.21	3.67 ± 0.41
对照组	100	5.81 ± 0.32	6.82 ± 0.53
t	/	102.603	48.409
P	/	0.000	0.000

表 2 两组器械管理合格情况比较 [$n (\%)$]

组别	件数	清洗合格率	灭菌合格率	打包合格率
观察组	110	108 (98.18)	107 (97.27)	109 (99.09)
对照组	100	90 (90.00)	89 (89.00)	92 (92.00)
	/	6.508	5.761	6.421
P	/	0.011	0.016	0.011

2.3 两组管理满意度比较

观察组的管理满意度明显高于对照组 ($P < 0.05$)。详见表 3。

表 3 两组管理满意度比较 [$n (\%)$]

组别	名数	满意	基本满意	不满意	满意度
观察组	10	8	2	0	100.00
对照组	10	2	3	5	50.00
	/	/	/	/	6.667
P	/	/	/	/	0.010

3 讨论

近些年来, 我国医疗事业持续发展, 口腔医疗水平随之提升, 人们越发关注口腔健康问题^[1]。多种细菌能够经由口腔传播, 且速度较快, 进而引发疾病。为了预防口腔感染, 临床需加大口腔服用器械管理力度, 做好洗消工作, 提升器械处理合格率, 推动口腔科治疗顺利开展^[6]。

引入精细化管理模式, 优化工作流程, 实现流程再造, 工作人员应加强重视关键环节, 将工作效率、资源利用、流程优化、工作质量和效益联系起来, 实现精细化管理^[7]。制定标准化工作流程, 完善灭菌室相关工作体系, 针对各项操作, 提出标准, 明确每位工作人员的职责。绘制工作流程图, 对于现场存在物品, 做出标识, 从而实现精准操作, 将流程图表单制作出来, 通过插片, 将其摆放在在显眼位置, 在工作

时, 如果遇到问题, 能够第一时间查阅, 同时对于工作人员, 应加大培训力度, 提升其技能水平。保证工作环境清洁, 及时发现, 及时处理^[8-9]。优化工作流程, 缩短工作时间和等待时间, 取得最大效益, 实现资源利用最大化。该管理模式的原则为追求长期目标, 致力于取得最大效益。本次研究结果表明观察组的管理满意度明显高于对照组 ($P < 0.05$), 表示, 该模式能够提升工作人员满意度, 取得良好干预效果。就口腔器械再处理而言, 工作琐碎、繁忙, 工作人员容易出现手忙脚乱等表现, 实施精细化管理, 优化工作流程, 促使再处理工作规范、科学、有条理展开。观察组的等待时长和周转时间均明显低于对照组 ($P < 0.05$), 表示该管理模式能够有效提升工作效率, 降低器械处理批量。利用该管理模式, 转换灭菌模式, 实现短周期、小批量灭菌, 可以提高涡轮机周转效率。在消毒灭菌中, 以往常采取人工擦拭法, 实施该方式时, 灭菌效果得不到保障, 或者应用化学制剂、高温高压灭菌等措施, 可能给器械带来损伤, 借助低温等离子设备, 不会对精密器械造成损伤, 且可以取得显著灭菌效^[10]。由此可见, 在复用器械灭菌过程中, 低温等离子技术发挥着重要作用。观察组的清洗合格率、灭菌合格率和打包合格率均明显高于对照组 ($P < 0.05$), 表明, 该管理模式可以显著提高再处理工作质量, 提升工作合格率, 为口腔科疾病治疗提供符合要求器械。说明精细化管理的应用可以最大限度上提高口腔复用器械再处理效益。

综上所述, 实施精细化管理, 能够优化口腔复用器械再处理工作, 提高供应服务质量, 具有推广价值。

参考文献:

- [1]王玉于. 精细化管理在口腔医疗设备维护中的重要作用[J]. 中国医疗器械信息, 2021, 27 (10): 185-187.
- [2]张丽妙, 陈洁. 精益化管理在口腔复用器械再处理流程与供应服务质量中的作用[J]. 中医药管理杂志, 2021, 29 (8): 169-170.
- [3]马思环. 供应室规范处理和集中管理口腔科复用器械的价值[J]. 中医药管理杂志, 2021, 29 (3): 223-225.
- [4]王倩. 基于 Bass 刷牙法的精细化口腔护理在 ICU 经气管插管患者中的应用价值分析[J]. 实用医药杂志, 2020, 37 (2): 160-163.
- [5]潘洁. 全程精细化四手操作护理在口腔科根管治疗中的应用价值分析[J]. 心理月刊, 2020, 15 (1): 132-133.
- [6]Sergis A, Wade W G, Gallagher J E, et al. Mechanisms of Atomization from Rotary Dental Instruments and Its Mitigation[J]. Journal of Dental Research, 2020, 100 (5): 002203452097964.
- [7]Bds P G, Claussen B E, Azzolin M K, et al. Validating cleanability of dental rotary diamond instruments soiled with 2 clinically relevant dental test soil components[J]. The Journal of the American Dental Association, 2022, 153 (3): 221-232.
- [8]Yin M S, Haddawy P, Suebnukarn S, et al. Formative Feedback Generation in a VR-based Dental Surgical Skill Training Simulator[J]. Journal of Biomedical Informatics, 2020, 114 (1): 103659.
- [9]Platt J P, Macdonald D G, Selberg K, et al. Heterotopic Polyodontia: Diagnosis and Surgical Removal of a Dentigerous Cyst Comprising 2 Dental Structures in a 14-Year-Old Horse[J]. Journal of Veterinary Dentistry, 2021, 38 (2): 089875642110185.
- [10]Qu X, Zhen W, Hui S O, et al. Accuracy of Computer-Aided Design/Computer-Aided Manufacturing Surgical Template for Guidance of Dental Implant Distraction in Mandibular Reconstruction With Free Fibula Flaps[J]. Journal of Craniofacial Surgery, 2020, 31 (2): 355-359.