

消毒供应中心质量及效率管理工具应用综述

杜中和 石 宇 杨苏谊 魏 倩 刘丽情

暨南大学附属第五医院(深河人民医院) 广东河源 517000

摘 要: 伴随着医学技术的发展,消毒供应中心的对于保证医院各项医疗工作的成功开展提供了有力的支持。此科室主要开展对医院所有可以重复使用的医疗设施进行消毒、回收等多项处理工作,对于医院的发展而言有着重要意义,是医院最重要的科室。而如何提升消毒供应中心的工作质量、处理效率则成为了医学研究者的重要研究内容,目前国内外的医学专家通常会运用管理工作的方式来提升消毒供应中心的运营效率,并取得了较为显著的效果。基于此,本文则详细阐述了各类管理工具在医院消毒供应中心的使用方式,以供相关学者参考。

关键词: 消毒供应中心; 质量管理; 管理工具

Application of quality and efficiency management tools in disinfection supply center

Zhonghe Du, Yu Shi, Suyi Yang, Qian Wei, Liqing Liu

The Fifth Affiliated Hospital of Jinan University (Shenhe People's Hospital) Heyuan 517000, Guangdong, China

Abstract: With the development of medical technology, the disinfection supply center has provided strong support to ensure the success of various medical work in the hospital. This department mainly carries out disinfection, recycling and other processing work for all the medical facilities that can be reused in the hospital, which is of great significance for the development of the hospital and is the most important department in the hospital. However, how to improve the work quality and treatment efficiency of the disinfection supply center has become an important research content of medical researchers. At present, medical experts at home and abroad usually use the way of management to improve the operation efficiency of the disinfection supply center, and have achieved remarkable results. Based on this, this paper describes in detail the use of various management tools in the hospital disinfection supply center for the reference of relevant scholars.

Keywords: Disinfection supply center; Quality management; Management tool

早期,医务工作人员对于感染症状缺乏一定的认知,并且全国各地的医疗水平存在一定的差异,进而导致手术治疗后出现感染现象的概率相对较高,感染致死率始终无法得到合理的控制。伴随着社会的发展,医务工作人员逐渐明确了导致感染发生的主要原因,深入了解了避免发生感染现象的预防措施,有效提升了手术质量^[1]。现阶段,对手术治疗存在一定影响的因素相对较多,如手术器械、一次性设施等。医师在开展手术治疗时,所有手术器械都应当通过医院消毒供应中心的消毒处理才能够保证手术效果,避免患者在手术治疗后产生感染现象。因此,提升消毒中心在医疗器械方面的供应质量,保障器械的供应效率逐渐受到了社会各级的关注。

一、在消毒供应中心中运用根本原因分析法

运用根本原因分析法需要针对已经出现的各类不良事件展开深入分析,及时寻找到当前系统所产生的各种问题中最根本的原因,并针对问题进行纠正,有效避免了相同事件在一段时间内多次发生,这是一类科学的管理措施。此方法的分析工具主要包含了因果分析—鱼骨图、头脑风暴法等多种分析工具。在当前 CSSD 的管理范围内,运用根本原因分

析法可以协助医院相关管理人员及时发现目前在管理、工作流程等方面的问题,并及时寻找到最有效的解决措施,进一步增强了对医院的管理能力。现阶段,各个地区、国家的医院在运用根本原因分析法时实际操作步骤并不相同,存在一定的差异,但是在总的方向上仍然为:明确问题、分析产生问题的原因、寻找解决问题的方法、制定预防措施等操作流程。通常情况下,医院在运用根本原因分析法时,都会采取头脑风暴法明确当前需要进行深入讨论的主要问题,再运用鱼骨图分析法了解为什么会出现此类问题,最后由相关管理人员罗列出近端原因,并积极开展排除工作,以此明确产生此类问题的根本原因。

若想成功运用根本原因分析法开展相关管理工作,就要在回答以下问题的情况下梳理整个操作流程以及体系:①发生了什么问题;②问题为什么会发生;③如何才能阻止问题的重复发生^[2]。合理地运用根本原因分析法能够在最短的时间内寻找到 CSSD 工作中产生问题的原因,并及时组织相关工作人员针对各项问题制定出相应的改进措施,进而有效降低了医疗器械在清洗时发生质量不达标现象。此外,运用此类管理工具还能够对潜在风险、实施反复督查相对较难

的问题进行持续改进,有效提升了医院消毒供应中心的工作质量。总的来说,在医院运用根本原因分析法比较适合针对重大事故以及各种错误展开深入分析,如医疗器械在进行清洗时质量不达标、院内感染现象等,在合理地运用根本原因分析法之后,相关管理人员能够在最短的时间内寻找到产生此类问题的主要原因,并积极制定相应的规避措施,有效避免了相同问题的再次发生,对于提升医院消毒供应中心的器械处理质量有着重要作用。此类工具最主要的优点就在于,相关管理人员能够系统地深入分析每个部门、工作团队在各种操作流程中导致问题产生的原因。但是,根本原因分析法也有着较为显著的缺陷,医院若想将根本原因分析法的作用进行充分发挥,就需要积极建设专业能力较强的队伍开展头脑风暴,要集中化时间以及统一开展根本原因分析化的基础知识学习,只有这样才能够确保根本原因分析法能够成功开展,提升医院消毒供应中心的器械处理质量,尽最大限度降低医院在发展过程中的风险。

二、运用五常法管理方式

五常法主要指常整顿、常清扫、常自律、常整理、常清洁的管理措施,现阶段在医疗行业中有着较高的重视程度,这也是对医院消毒供应中心工作环境展开管理的主要措施。五常法是一种由内向外,由考评再到自省的管理体系。将此类管理工具运用在手术室管理工作中,能够有效预防手术室发生院感现象,有效降低了患者在手术治疗后产生切口感染现象,进一步提升了医疗工作的安全性。此外,在将五常法运用在供应室管理工作中,能够有效提升供应室对各种医疗器械的处理效率,营造出安全、整洁的环境,为各项医疗工作的开展提供了有力支持。相关研究人员在将五常法运用在消毒供应中心管理工作时,有效提升了在各种医疗器械上的处理质量、工作效率进一步提升了医院消毒供应中心的队伍素质,为医院的发展提供了有力的支持^[3]。

三、在消毒供应中心运用全面质量管理工具

全面质量管理是在 1978 年引入国内的,目前已经成为了国内最主要的质量管理措施,为国内医疗行业的发展做出了贡献。在医院消毒供应中心开展全面预算管理工作,相关工作人员能够针对无菌物品的生产流程实现全面管控,有效降低了由医疗器械清洁不到位所导致的感染现象发生概率。此项管理工具是美国最先提出的,即为“以质量为中心,全面参与为基础的管理措施”。PDCA 循环在医疗行业又被称作戴明环,这是全面质量管理应当严格遵循的一套科学程序,并且在质量管理工作中有着较为广泛的运用。开展全面质量

管理工作的过程,就是质量技术进行制定以及组织所实现的一个过程,此过程需要严格依据 PDCA 循环方式持续运行。PDCA 循环主要包含了计划、执行、调整、检查的操作环节,医院相关部门在开展此项工作时要严格依据以上操作内容完成质量管控,并且还要不断地进行循环。开展全面质量管理,需要得到管理循环的支持。若想在医院消毒供应中心中运用全面质量管理并取得显著的效果,医院相关管理人员就要将此项管理理念在科室中进行落实,要让所有工作人员都能够深入了解到自身的职责,明确自身工作对于医院发展的重要性,使得所有工作人员都能够保持严谨的工作态度开展各项工作,全面提升工作人员对各类医疗器械的处理效率。此外在提升工作人员责任意识的情况下,使得工作人员都能够严格依据工作流程完成对医疗器械的处理,进一步提升了消毒供应中心的工作质量。总的来说,在消毒供应中心运用全面质量管理,需要所有工作人员都能够主动参与到全面质量管理流程中,只有这样才能够充分发挥出全面质量管理的作用,进而有效提升工作人员工作效率,降低感染率。但是此项管理措施也存在着较多的缺陷,如操作内容较为复杂,非常容易被其他工具替代。

四、运用失效模式和效应分析法

此项分析措施是美国所推荐的一种医院安全风险评估措施,通过运用此工具针对当前操作流程进行评估,以寻找需要及时纠正处理的危险因子,提醒医院相关管理人员及时开展具有前瞻性的各种预防性措施,以此实现降低高风险对医院的影响程度。在六西格玛管理工具中,FMEA 在各个行业中得到了广泛的运用。运用 FMEA 的主要操作流程:建立小组、选择主题、寻找潜在的失效模式、计算危机水平等。FMEA 最主要的原理就是分析系统整体结构,评估失效后果的危害程度、发生程度等,并完成对危机值的计算处理,依据计算得出的数据大小,深入分析当前是否需要当前模式实施改进或者改进的范围,进而实现降低风险或者完全消除风险的效果。在针对严重程度、发生频率等因子进行评分时,最终所取得的评分数据越高,则风险可能性越高。在进行危机值计算时,分数越大则表明失效时的影响效果就会越大,此时就需要医院相关管理人员及时制定改进措施,以此降低对医院的影响程度。在将此项管理工具运用在医院消毒供应中心的管理工作中,能够全面提升包装过程中的质量以及工作人员对于风险防控的意识。总的来说,此类管理工具适合运用在通过开展具有前瞻性的各项分析、预测工作,有效避免医院在开展各项工作时各类重大问题的发生,具有

一定的预防效果。而缺陷就是在开展此项管理工作时,各类风险因子以及计算结果非常容易受到工作人员的主客观影响,进而导致数据缺乏一定的准确性。

五、精益管理法的运用

现阶段,精益管理普遍被当作一种管理理念,此项理念主张避免浪费、重视流程处理效率。精益管理措施主要是对当前操作流程中存在的浪费现象进行清除,以此全面提升产品的价值。此项管理理念是一类能够进行持续改进的方法,早期主要运用在制造车间中,之后在企业管理中得到了广泛的运用,最后才在医疗行业中运用。此项管理措施在美国部分地区还开设有专门的教学课程,主要是为医院相关管理人员以及信息化咨询师进行培训,并且还获得了良好的效果。所以,在消毒供应中心中运用精益管理理念就是需要全力消除没有意义的操作流程、操作时间等,要以最少的资源投入,为医院所有临床科室的治疗工作提供更安全、有效的物品、服务,以此实现最大化的收益。相关研究人员在将精益管理理念运用在消毒供应中心的操作流程中后,全面提升了工作人员对部分一次性物品的处理效率^[4]。

在开展医院管理工作时,单纯运用六西格玛管理方式,就是将各种简单的问题进行了复杂化,不应当单纯地提升产品质量进而忽视了时间成本,时间改进和质量提升拥有相同的重要性。因此,在开展精益管理工作时应当和六西格玛进行充分的融合,精益管理观念主要强调在时间方面的改进,而六西格玛则主要强调在质量方面的改进,将其进行充分的融合则能够实现最大化的收益^[5]。总的来说,精益管理主要优点就在于能够从多个方面,尽最大限度减少各种浪费现象的发生,同时还能够进一步提升工作人员的工作质量。若在实际开展管理工作时,管理人员完全依据文字的描述开展各项管理工作,会有较大的概率产生适得其反的效果,进而增加工作人员的工作量,严重影响了医院的发展。

六、信息追溯系统

随着信息化技术的发展,在消毒供应中心出现了许多先进的信息化管理工具,如信息追溯系统。在社会高速发展的背景下,以往的管理工具已经无法充分满足医院的进一步发展,而引入信息追溯系统之后能够对所有科室使用的医疗器

械数量、类型等多方面进行记录,并且有着较高的准确性。信息追溯系统有着多种追溯措施:正向、反向等。正向追溯主要是操作人员以及管理人员的方向,反向是使用人员在发现问题之后追溯的方向;内部追溯主要指在开展物品发放工作前,外部则是在物品发放之后的追溯。各种追溯方法之间均可以实现相互渗透的效果,相关管理人员可以合理地运用不同追溯方法,并在具体运用时要充分结合发现问题时的自身状况。

此项管理工具的运用有效提升了消毒供应中心的灭菌清洗质量,所有操作环节都有具体的工作人员进行条码扫码,此时医院的计算机系统将会同步当前物品的使用状态、操作人员等。信息追溯系统比较重视操作过程:回收分类—消毒清洗—检查包装—灭菌处理—发放—使用,必须经过上一步操作处理才能开展下一步操作,整项操作不能逆转、跳跃,相关管理人员可以运用该系统将责任落实到个人,以此实现对灭菌消毒的全程监控效果。

七、结束语

综上所述,伴随着科技的发展,管理工具也在逐渐地增多,医院相关部门要依据自身的发展情况,综合各方面因素选择最适合自身发展的管理工具,对消毒供应中心开展管理工作,以此全面提升工作人员的工作效率,降低医院在发展过程中的风险。

参考文献:

- [1]万红霞.医院消毒供应中心开展细节管理的效果分析[J].基层医学论坛,2021,25(06):863-864.DOI:10.19435/j.1672-1721.2021.06.067.
- [2]刘韶娟.消毒供应中心设备管理中质量管理工具的应用[J].中国卫生标准管理,2020,11(01):138-140.
- [3]刘翠萍.CSSD 质量管理工具在消毒供应中心管理的应用效果[J].航空航天医学杂志,2018,29(08):1015-1016.
- [4]李宇生,周平乐,王卫.消毒供应中心质量及效率管理工具应用综述[J].中西医结合护理(中英文),2017,3(03):157-160.
- [5]王东梅.消毒供应中心集中管理对护理质量及效率的影响[J].河南医学高等专科学校学报,2016,28(03):224-226.