

危机管理在消毒供应中心优质护理服务中的应用

李娟娟 桓丽静

(联勤保障部队第九八八医院 河南 郑州 450000)

【摘 要】目的：探讨消毒供应中心采用危机管理的高质量护理工作现状。方法：本院消毒供应中心共有工作人员 32 名，于 2021 年 7 月共采集 1224 台医用器械。本研究于 2022 年 12 月，共搜集到 1218 套可供控制的器材。对医院消毒供应中心的风险事件、科室满意度及工作满意度进行了评价。结果：与执行危机管理之前比较，风险事件的发生显著降低 ($P<0.01$)，差异具备统计学意义。结论：危机管理不仅对工作效能有积极影响，还能提高工作人员的专业满意度，以及各个科室的员工满意程度。通过危机管理的培训和实际操作，工作人员在应对危机时更加有序和自信。这种积极的工作环境和协作精神，能够增加员工对工作的满意度，激发他们的工作热情，进而提高整体工作效能。

【关键词】危机管理；消毒供应中心；优质护理

消毒供应中心是医院感染控制的主要机构，负责医院内各种医疗器械、器具等的回收和消毒，是控制医院感染的关键环节，也是保障医院健康的关键^[1]。因其特殊的工作环境，导致其工作人员每日暴露于各种可能对人体造成伤害的因素，特别是生物类、化学和物理因素^[2]。工作人员长期与这种有害物质的接触，很容易被其侵入，甚至会引起传染病、病毒等传染病^[3]。通过对消毒供应中心进行针对性的危机管理，可以降低职业伤害的发病率，保证医护工作者的生命安全。为医护工作者提供一个安全、卫生的工作场所。本文目的在于探索在消毒供应中心高质量护理服务中的危机管理。

1 资料与方法

1.1 临床资料

我院消毒供应中心现有职工 32 人，平均年龄 22-45 周岁，20 人具有大学本科文化程度，12 人具有专科文化程度。在 2021 年度 7 月，我们收集了 1224 个医疗设备，作为研究对象。在 2022 年 12 月，我们收集了 1218 个被处置设备，作为对照。2 组患者的基本数据如手术器械的种类和数目没有明显的差别 ($P>0.05$)，是可以进行比较的。

1.2 方法

我院自 2012 年度开始，根据“危机处理 6 F”的原则，对医院的消毒物资保障工作进行了全面的探讨。危机管理的关键是防范，要全面实现高质量的护理服务，要将全体员工都集中起来，仔细地研究和探讨“优质护理服务示范工程”的执行计划，从而使全体员工的思想一致起来。目的：提高医务人员对高质量的护理工作的重要性及必要性。②快速响应。立刻开始制定部门的优质服务计划，并与执行计划相配合，推行

高质量的护理工作计划。并对消毒供给中心员工的工作内容进行了修改，让其能够满足临床、门诊和手术室的需要，保证了卫生服务的安全性和满意度。在危机管理过程中，诚挚的交流是指在一个部门遇到了危机，要分析其产生的原因，同时，要对有关部门的工作人员进行很好的沟通，这样才能更好地体现出科室的社会责任感。从而为应对突发事件提供一种鉴别依据，从而维护部门的形象。据有关研究表明，护士的整体素养与其自身的能力之间存在着十分紧密的联系，而这种联系又是保证护理工作的重要一环。目前，无菌物资供给中心医护人员的整体素养偏低，主动性不足，与改制后的无菌物资保障体系不相匹配。针对目前消毒供给中心出现的一系列问题，我们要与科室负责人进行及时、高效的交流，要求各部门都要派相应的工作人员来指导我科，从而整体提升我科医护人员的整体素质。同时也要满足相关部门对相关的设备的清洗消毒等相关规定，提高工作效率。③对现实的尊重。在应对突发事件时，无论哪个单位，都要秉持“实事求是”的态度，这也是应对突发事件最基本的准则。④负责的精神。在清洁包装过程中，若有器械损坏或包装错误，由消毒供给人员负责，并予以赔偿。通过对问题产生的根源进行剖析，制定改进计划，减少差错的发生，提升员工的工作满意度。对护士来说，如果能及时的处理好危机，对科室和医院都会有很大的好处。高质量的护理工作在医院的建设中得到了进一步的发展，而消毒供应中心更是积极地参与了进来。消毒供应中心能为 ICU、手术室和相关科室提供最好的服务。现在，随着医疗体制的不断变革和发展，现代消毒供应中心的工作也要发生变化，但由于工作量在短时间内会急剧增长，相关的医护人员还没有做好

心理准备,而且人员结构比较复杂,体力跟不上。因此,在实施优质护理服务前,首先:要认真阅读并教导相关医护人员对我科室所使用的优质护理服务,实现全方位的管理,增强护士对优质护理服务的认识,为实施优质护理服务奠定坚实的基础。立即反应所有医护人员都要统一思想,在思想上统一之后,就应该立刻制订出高质量护理服务的相关规划,在科室内开展“一切为了病人,一切以病人为中心,提供最好的服务”的交流座谈会。同时,要根据具体情况,制订相应的措施,并按照卫生部的有关规定和程序,对医护人员的岗位进行适当的调整,对护理工作的质量进行综合评价。⑤坦率的交流。与相关科室及时联系,了解每个科室对特殊设备的需要,并灵活调整消毒周期。并提倡员工与各部门保持良好的服务交流。⑥有弹性。为了确保设备的按时供给,消毒供给中心本着确保手术正常进行的原则,对员工的日程安排、各个岗位的工作责任、工作程序等都进行了适当的调整,确保了灭菌手术设备的按时供给。

1.3 统计学方法

将所收集的资料导入 SPSS21.0 进行统计,计数资料以 $(x \pm s)$ 表示,采用 t 检验。计量数据采用 % 计量资料,采用卡方检验。 $P < 0.05$,有显著性差别。

2 结果

危险因素和部门对危机处理的满意度

将危险事件和部门满意度进行比较, $P < 0.05$,有显著性差异。在表 1 中可以看到特定的成果。

表 1 对比危机管理实施前后风险事件与科室满意度

$(\bar{x} \pm s)$			
组别	处理医疗 器械件数	风险事件/(n,%)	科室满意度(%)
观察组	1218	39 (3.2)	87.00
对照组	1224	14 (1.1)	97.00

3 讨论

危机管理的核心内容可以概括为“6F”原则,即事前预防、快速应对、大胆面对、扁平管理、灵活调整和团队合作。首先,事前预防是指企业在正常运营中就要充分考虑可能面临的危机,并制定相应的预防措施。例如,设立专门的危机管理团队,加强内部风险管理和控制,做好危机应对的准备工作。其次,快速应对是指一旦危机发生,企业要积极主动地做出决策并迅速采取措施,以控制危机的发展和影响范围,尽快恢复正常的运营。尽管危机管理最早应用于外交和国际政治领域,但在国内外的研究中也证明,医院

通过实施危机管理可以提供优质的护理服务,降低风险,并提高职工的工作效率和满意度。危机管理不仅仅是一种应对危机的手段和方法,更是企业发展过程中的一种必备能力和素养。只有通过不断学习和实践,不断完善和提升危机管理的能力,企业才能更好地应对各种危机挑战,确保自身的稳定和可持续发展。因此,危机管理对于每个企业来说都不可忽视。提高全院职工对消毒供应室工作的满意度^[5]。消毒供给中心工作管理中存在的危机,是一种困境,也是一种机会。因此,我们要改变自己的理念,才能为病人提供高质量、安全、有效的护理。在“优质护理”示范工程的推进下,“全方位”的高质量护理已经成为医院护理工作的重点,同时,对患者的满意度也是实现高质量护理服务的关键。消毒供给中心是维持医院良好健康环境的关键,但是工作人员每日都要与各种生物类、化学类和物理类等可能造成身体损伤的因素进行接触。本研究结果显示,危机管理的应用不仅在消毒供应中心领域发挥着巨大作用,同时也适用于其他各行各业。通过危机管理方法的运用,消毒供应中心能够在面临各类风险事件时更加从容应对,提高工作效率和员工满意度,进而提升整体工作能力和形象。因此,危机管理的重要性不容忽视,应在实践中得到广泛应用。

参考文献:

- [1] 张岩. 消毒供应中心优质护理中 PDCA 循环护理的应用 [J]. 健康之友, 2023(6):200-202.
- [2] 程拉娜, 许一帆, 杨丽萍, 等. PDCA 循环管理应用于消毒供应中心优质护理中的效果 [J]. 国际护理学杂志, 2021,40(2):204-206.
- [3] 张静. PDCA 循环管理在消毒供应中心优质护理中的效果 [J]. 养生保健指南, 2017(47):194.
- [4] 杨莉娟. PDCA 循环管理在消毒供应中心优质护理服务中的应用价值 [J]. 黑龙江中医药, 2021,50 (6):31-332.
- [5] 郑丹丹. 消毒供应中心优质护理服务在临床中的应用价值分析 [J]. 中国社区医师, 2021,37(29):159-160,177.
- [6] 黄云亚. 消毒供应中心优质护理中 PDCA 循环管理的应用分析 [J]. 临床医药文献电子杂志, 2020,7(9 3):79-80.
- [7] 李惠君. 消毒供应中心优质护理中应用 PDCA 循环理念的分析 [J]. 心理月刊, 2020,15(3):128..