

细节护理对消毒供应中心灭菌消毒服务满意度的影响分析

何 娟 寇 勇

重庆大学附属肿瘤医院 重庆 400000

【摘 要】目的：分析细节护理措施的开展对消毒供应中心灭菌消毒服务质量及服务满意度的影响。方法：调研时间为 2021 年 7 月到 2022 年 12 月，基于本院消毒供应中心工作人员作为医学调研样本，基于细节护理措施的落实作为分组依据，干预前的相关调研数据录入对照组，干预后相关调研数据录入干预组，分析细节护理措施，在消毒供应中心优化消毒灭菌质量方面的应用价值。结果：落实细节护理措施后，消毒供应中心工作服务满意度显著提升，干预组数据占比优于对照组（ $P<0.05$ ）；通过分析工作阶段的差错事件发生率相关数据证实细节护理措施可优化医疗工作效率，减少医疗器械消毒灭菌质量不合格的差错事件发生率（ $P<0.05$ ）；工作质量评分结果充分佐证了细节护理措施，能更好地保证消毒供应中心工作质量的有效提升，强化细节管控效果（ $P<0.05$ ）；细节护理措施的开展，更好的优化帮助工作人员器械处理阶段的工作，同时基于细节护理措施的开展，也促进工作人员工作阶段不良情绪有效缓解，优化了工作效率（ $P<0.05$ ）；消毒灭菌质量考核成绩佐证细节护理措施，在消毒供应中心灭菌消毒干预阶段有极高的应用价值，有效保障消毒供应中心医疗器械的处理质量提升，并优化了工作阶段工作人员的身心状态，促进整体的工作效率改善（ $P<0.05$ ）。结论：消毒供应中心开展细节护理措施，能更好地提升消毒灭菌服务质量，同时优化工作人员的工作效率与工作满意度，使得医院消毒供应中心，医疗干预效率有效提升的同时，更好地保障了工作人员身心状态的优化，促进工作效率提升。

【关键词】细节护理；消毒供应中心；灭菌消毒服务；满意度；影响

医院医疗工作中，可重复使用的医疗器械，需进行清洗，消毒，包装，灭菌等一系列工序后再次投入使用。其相关工作主要由医院消毒供应中心负责；而消毒供应中心的工作质量决定灭菌情况是否符合实际需求，直接影响医院的医疗安全与医院形象。同时消毒供应中心是院内感染控制的核心环节，做好消毒供应中心工作制度的规范与落实能更好地保证医疗器械消毒灭菌质量合格，降低院内感染事件，并优化消毒供应中心工作人员的健康与安全状态^[1-2]。本次医学调研中评价细节护理在消毒供应中心管理中的应用，能有效提高相关工作质量，调研结果分析详见下文：

1. 资料与方法

1.1 一般资料

调研时间为 2021 年 7 月到 2022 年 12 月，基于本院消毒供应中心工作人员作为医学调研样本，基于细节护理措施的落实作为分组依据，干预前的相关调研数据录入对照组，干预后相关调研数据录入干预组；基本资料统计中工作人员护士与工勤比例分别为 7:6 与 8:5，平均年龄 31.47 ± 2.69 岁与 31.39 ± 2.55 岁；分别于干预前后随机抽取 200 例灭菌消毒后的医疗器械，并进行灭菌质量结果统计与分析。组间工作人员基本资料平衡，调研数据有统计学意义。

1.2 方法

消毒供应中心未落实细节护理管理理念前，遵循常规的管理制度维持工作正常进行；工作内容包括清洗、消毒、包装以及医疗器械的回收与运送^[3-4]。

消毒供应中心落实细节管理理念后，遵循以细节为主的管理制度。

首先根据消毒供应中心工作阶段常见的护理风险事件进行统计，优先分析导致护理质量低的相关原因，并制定相应的改革制度，从细节入手，优化工作效率与工作质量^[5-6]。

其次，加强落实工作例会，通过定期的例会总结讨论，明确多科工作阶段，应当运行的措施，并结合技术发展寻找创新点，以优化消毒供应中心工作质量与工作效率。借助信息技术完成消毒供应中心工作记录及消毒灭菌记录的信息化处理，使得工作内容精细化，日常化，高效化，提升消毒供应中心工作人员对工作的重视程度，以保证医疗器械消毒灭

菌质量合格，为医院各科室提供高质量的医疗器械^[7-8]。

消毒供应中心在完成复用医疗器械的消毒灭菌处理阶段，应当遵循相关流程完成复用器械的拆卸、清洗、装配、包装及灭菌处理；同时制定相关器械的明细，图谱，并上传信息系统，以便随时查阅，定期组织科室工作人员进行学习，掌握院内相关器械的处理流程，提高工作效率的同时，更好地保障相关器械消毒灭菌质量^[9-10]。

1.3 评判标准

完成消毒供应中心工作人员护理满意度评价分析。

完成消毒供应中心医疗干预差错事件及数据占比分析。

完成工作人员工作质量项目评价。

完成工作人员工作情绪状态评估。

完成工作人员消毒灭菌处理质量考核结果评估。

1.4 统计学意义

数据处理软件：SPSS 27.0；计量资料、计数资料数据格式统一为 $[\bar{x} \pm s, (n, \%)]$ ，由 T 值、 χ^2 值完成数据校验，存在统计学意义表示为 $P<0.05$ 。

2. 结果

2.1 服务满意度分析

将细节护理措施用于消毒供应中心的工作管理中，能更好地强化消毒供应中心灭菌服务效率，促进工作质量，有效提升的同时也能优化工作服务满意度（ $P<0.05$ ），详见表 1。

表 1 服务满意度分析（n，%）

组别	例数	满意	一般	不满意	满意度
对照组	13	3	4	6	53.85
干预组	13	5	7	1	92.31
χ^2	—	—	—	—	4.8872
P	—	—	—	—	0.0271

2.2 器械处理过程问题结果分析

通过分析医疗干预差错事件以及相关数据占比，发现在细节护理干预措施开展后，消毒供应中心器械清洗不合格，回收不合格，灭菌不合格以及包装不合格等差错事件发生率明显降低，更好地保障了消毒供应中心工作质量的提升（ $P<0.05$ ），详见表 2。

表2 器械处理过程问题结果分析 (n, %)

组别	例数	清洗不合格	回收不合格	灭菌不合格	包装不合格
对照组	200	15	21	12	23
干预组	200	2	9	3	5
χ^2	—	10.3824	5.1892	5.6104	12.4424
P	—	0.0013	0.0227	0.0179	0.0004

2.3 工作质量评价

通过评估护理措施开展阶段的工作质量评分, 证实细节护理措施开展后, 消毒供应中心工作人员的防护意识、服务态度、包装质量、发放效率以及回收效率均有效提升, 相关工作质量评分结果显著优化 ($P < 0.05$), 详见表3。

表3 工作质量评价 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	对照组 (13 例)	干预组 (13 例)	T	P
防护意识	12.41 ± 1.24	15.65 ± 1.51	5.9788	0.0000
服务态度	12.36 ± 1.26	15.87 ± 1.56	6.3110	0.0000
包装质量	12.41 ± 1.22	15.74 ± 1.52	6.1601	0.0000
发放效率	12.52 ± 1.23	15.46 ± 1.57	6.2154	0.0000
回收效率	12.47 ± 1.28	15.36 ± 1.53	6.1054	0.0000

2.4 工作情绪评估

通过对工作情绪的相关分值进行分析, 落实细节护理措施, 能提升消毒供应中心工作人员不良情绪的有效改善, 缓解焦虑抑郁的情绪, 使得工作质量与工作效率进一步提升 ($P < 0.05$), 详见表4。

表4 工作情绪评估 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	SAS		SDS	
		干预前	干预后	干预前	干预后
对照组	13	57.54 ± 5.34	52.41 ± 4.26	56.33 ± 5.66	52.04 ± 5.02
干预组	13	57.46 ± 5.41	48.33 ± 3.91	56.41 ± 5.41	48.19 ± 4.85
T	—	0.0379	2.5445	0.0368	2.5052
P	—	0.9700	0.0178	0.9709	0.0194

2.5 消毒灭菌处理质量考核分析

在器械消毒灭菌质量考核分析中, 落实细节护理措施干预后, 消毒供应中心工作人员的灭菌消毒质量评分有着显著的提升, 凸显在消毒灭菌操作、医院感染监测、医疗废物管理等主要方面, 更好地保障了消毒供应中心工作质量提升 ($P < 0.05$), 详见表5。

表5 消毒灭菌质量考核分析 ($\bar{x} \pm s$, 分)

项目	对照组 (13 例)	干预组 (13 例)	T	P
消毒灭菌操作	6.49 ± 0.66	7.27 ± 0.74	2.8363	0.0091
医院感染监测	6.57 ± 0.62	7.36 ± 0.71	3.0218	0.0059
医疗废物管理	6.48 ± 0.63	7.45 ± 0.72	3.6556	0.0013

3. 讨论

消毒供应中心工作内容包括器械的回收, 分类, 清洗, 消毒, 包装, 灭菌以及发放; 若在相关工作环节存在工作内容不熟悉或规章制度未落实到位。则有很大可能导致护理风险事件的发生, 影响相关医疗器械临床使用的安全性。管理工作的开展保障消毒供应中心消毒灭菌质量的合格与否。在消毒供应中心安全管理中, 应当更加注重规范与规定, 同时兼顾日常安全管理工作; 所以在总结常规工作经验的基础上, 落实以细节护理理念为指导的管理模式, 不断强化安全管理制度, 提升工作人员日常风险管理意识并优化其风险应对能力; 使得消毒供应中心工作人员日常工作中的规范操作能力提升, 工作专业性进一步增强, 保障工作人员在工作阶段能够严格遵循规章制度, 完成相关医疗器械的清洗与操作;

同时注重各科室医疗器械的使用情况并及时反馈, 从而有效明确管理工作中的不足, 制定针对性的管理计划来改善相关不足以优化整体的医疗器械, 消毒灭菌质量与临床医疗服务质量^[1]。将细节护理措施用于消毒供应中心的工作管理中, 能更好地强化消毒供应中心灭菌服务, 有效促进工作质量, 有效提升的同时也能优化工作服务满意度; 通过分析医疗干预差错事件以及相关数据占比, 发现在细节护理干预措施开展后, 消毒供应中心器械清洗不合格, 回收不合格, 灭菌不合格以及包装不合格等差错事件发生率明显降低, 更好地保障了消毒供应中心工作质量的提升; 通过评估护理措施开展阶段的工作质量评分, 证实细节护理措施开展后, 消毒供应中心工作人员的防护意识、服务态度、包装质量、发放效率以及回收效率均有效提升, 相关工作质量评分结果显著优化; 通过对工作情绪的相关分值进行分析, 落实细节护理措施, 能提升消毒供应中心工作人员不良情绪的有效改善, 缓解焦虑抑郁的情绪, 使得工作质量与工作效率进一步提升; 在灭菌消毒质量考核分析中, 落实细节护理措施干预后, 消毒供应中心工作人员的灭菌消毒质量评分有着显著的提升, 凸显在消毒灭菌操作、医院感染监测、医疗废物管理等主要方面, 更好地保障了消毒供应中心工作质量提升; 相关医学检验结果均有效证实了细节护理措施在消毒供应中心工作管理中的开展, 使得工作人员身心状态有效优化的同时也进一步保障消毒灭菌质量的同步优化, 促进医院医疗干预质量的进一步提升^[12]。

综上所述, 在消毒供应中心管理运营中落实细节护理理念, 能更好地保障管理质量的提升优化工作人员工作效率并降低风险事件的发生, 有极高的临床应用价值, 值得推广使用。

参考文献:

- [1] 席培军. 细节护理在消毒供应室中对灭菌消毒服务满意度及工作差错率的影响[J]. 中文科技期刊数据库 (全文版) 医药卫生, 2022, 4(7): 107-109.
- [2] 吕翠荣. 细节化护理措施对消毒供应室预防工作差错率和提高灭菌消毒服务满意度的影响[J]. 饮食保健, 2021, 4(24): 5-5.
- [3] 杨冬梅, 郑里乐, 范玮琴. 细节管理在消毒供应室管理中对护理质量的影响[J]. 中国卫生标准管理, 2022, 13(20): 177-180.
- [4] 李凤霞. 在医院集中消毒供应室中应用细节护理方案对护理质量的提升效果[J]. 医学食疗与健康, 2021, 11(019): 019-019.
- [5] 覃月秋, 陆秋景. 细节化护理措施对消毒供应室预防工作差错率和提高灭菌消毒服务满意度的影响[J]. 中文科技期刊数据库 (全文版) 医药卫生, 2021, 4(1): 246-247.
- [6] 徐静, 高莹芳. 细节护理对消毒供应室降低工作差错率和提高科室对灭菌消毒服务满意度评价[J]. 中文科技期刊数据库 (全文版) 医药卫生, 2022, 7(7): 56-59.
- [7] 苗春乐, 刘丽娜. 细节护理在消毒供应室外来植入器械管理中的应用价值[J]. 中文科技期刊数据库 (全文版) 医药卫生, 2022, 4(4): 130-133.
- [8] 刘佳, 胡慧, 虞琨明. 细节护理措施对消毒供应室灭菌消毒质量的影响[J]. 中文科技期刊数据库 (全文版) 医药卫生, 2022, 7(7): 160-162.
- [9] 田雅, 郑文, 郭洪娟. 实施细节管理对消毒供应室护理质量和护理满意度的影响分析[J]. 现代医院, 2022, 22(2): 232-235.
- [10] 张亚娜. 细节管理对消毒供应室护理质量与护理满意度的影响[J]. 中文科技期刊数据库 (文摘版) 医药卫生, 2021, 7(9): 132-133.
- [11] 李凯利. 消毒供应室应用细节护理对提高灭菌消毒效果的影响[J]. 中文科技期刊数据库 (文摘版) 医药卫生, 2021, 4(6): 147-147, 149.
- [12] 林红宇, 方光菊, 邹健, 陈敏. 浅析细节护理应用于消毒供应室中对提高灭菌消毒效果的观察[J]. 中文科技期刊数据库 (全文版) 医药卫生, 2021, 7(7): 188-188.