

微信群在消毒供应中心与手术室沟通服务中的作用

罗国芳

(自贡市第三人民医院消毒供应中心 四川自贡 643020)

摘要:目的:探讨消毒供应中心与手术室服务中的沟通技巧。方法:2020年10月至2022年10月对消毒供应中心与手术室之间建立“手供微信群”。结果:护理管理者通过“手供微信群”反馈的信息,可以动态地了解员工的工作情况,准确地收集到无菌包消毒供应过程存在质量缺陷,发现消毒供应工作中的薄弱环节,及时进行干预,从而保证无菌手术包的消毒供应质量。结论:此方法有效地提高了工作效率,提高了手术室对消毒供应中心工作的满意度。

关键词:消毒供应中心;手术室;沟通服务

The role of WeChat groups in communication and service between disinfection supply centers and operating rooms

Luo Guofang

Zigong Third People's Hospital Disinfection Supply Center, Zigong, Sichuan 643020, China

Abstract:Objective To explore communication skills between disinfection supply centers and operating room. Method From October 2020 to October 2022, the author established a WeChat group named "Operating and Supplying", which built a bridge for communication between the disinfection supply center and the operating room. Result Nursing managers can know the work situation of employees in real time and accurately collect quality defects in the sterile package disinfection supply process through feedback from the "Operating and Supplying" WeChat group. Moreover, it can help them identify weak links in disinfection supply work and intervene in a timely manner to ensure the quality of disinfection supply for sterile surgical bags. Conclusion The results indicate that this method can effectively improve work efficiency and increase the satisfaction of the operating room with the disinfection supply center.

Key words:Disinfection supply center; Operating room; Communication and services

消毒供应中心是医院感染管理重点部门,是院感的中中之重,质量控制和管理至关重要。消毒供应中心承担全院的复用器具、器械、物品的清洗消毒灭菌工作,手术室在多数医院中是消毒供应中心最大的客户和服务对象。消毒供应中心每天为手术室供应大量合格的无菌手术包,为手术的顺利开展提供坚实的无菌物品供应保障^[1]。在对手术包实施集中消毒供应的过程中,两个部门各司其职,又相互协作,有很多问题需要通过沟通而达成共识。与手术室做好协调沟通,保障手术医师护士手术台上的用物完好,保证各类别手术所需物品的及时供给,满足不同种类手术的需要,是为病人提供优质护理服务的前提条件,也是消毒供应中心的职责与使命^[2]。为进一步改善消毒供应中心与手术室之间的沟通交流,我院从2020年10月开始,利用微信平台建立手供工作微信群,利用微信通过网络快速发送免费语音短信、视频、图片和文字等特点,通过微信群沟通、交流,传递工作中的疑问,并得到及时有效解决,使消毒供应中心与手术室的沟通取得一定成效,现将方法报道如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料

我院为三级综合性医院,共有床位为1200张,消毒供应中心工作人员18人,其中护理人员8名,工人10名。

1.2 方法

2020年10月起与手术室建立了手供工作微信群,具体方法是:

(1)确定目标与范围:明确群组的主要目标,例如提高沟通效率、解决问题、分享信息等。同时,也要确定参与群组的人员范围,包括消毒供应中心工作人员、护理人员和工人。通过明确目标和范围,可以更好地组织和管理微信群,实现有效的沟通和协作。(2)与手术室建立手供工作微信群,制定微信工作群使用公约,群主发布群公告,要求每个人将群内名改为真实姓名,便于身份确认和沟通。为维护微信工作群的严谨性,强调在群

内仅限于交流工作问题,禁止发布广告及其它与工作无关的问题。群员之间沟通要注意使用礼貌用语,禁止发送不文明语言等。(3)明确工作群沟通的内容 在微信群内反馈问题主要为两种,一种是CSSD反馈手术室问题,另一种是手术室反馈CSSD问题。CSSD反馈手术室问题包括:器械包内容物缺失、多件、少件;未做预处理;交接单信息不全、未签名、手术器械预处理不好等。手术室反馈CSSD问题包括:器械包内容物缺失、多件、少件;器械包包装不合格;布类包内容物缺失、多件、少件;布类包包装不合格。需要消毒供应中心和手术室护理人员共同知晓的管理制度,行业规范、操作流程、注意事项等。(4)定期沟通和信息共享 通过定期组织线上会议或讨论,群组成员可以分享工作经验、解决问题,并提出建议和意见。同时,在群组中定期分享消毒供应中心和手术室相关的信息,包括工作安排、注意事项、政策法规等,确保信息的全面性和准确性。这种定期沟通和信息共享的方式能够促进工作的顺利进行,提高工作效率,同时也加强了团队之间的协作和沟通。(5)沟通工具和技术支持 为了确保手供工作微信群的顺利运行和信息安全,必须提供必要的沟通工具和技术支持。首先,应该选择适合群组沟通的工具,例如微信群提供了文字、图片、语音、视频等多种沟通方式,能够满足不同情况下的沟通需求。其次,需要提供技术支持,确保微信群的正常运行,包括网络稳定性、数据安全性等方面的保障。同时,对群组成员进行必要的技术培训,使其能够熟练使用微信群进行沟通和协作。通过提供适当的沟通工具和技术支持,可以有效地促进群组成员之间的信息交流和工作合作,提高工作效率和质量。(6)要求群内的医护人员发送、讨论与工作有关的问题,有针对的相关当事人应及时给予回复。

1.3 评价指标

手术室满意率:以自制的手术室对消毒供应中心工作满意率调查表进行调查,问卷满分100分,根据得分分为非常满意(得分90分)、比较满意(得分60~89

分)、不满意(得分 60 分以下)。

1.4 统计学处理

采用 SPSS 22.0 统计学软件包进行处理^[1], 有序数据比较采用秩和检验, 以 $P < 0.01$ 为差异具有统计学意义。

2 结果

建立消毒供应中心与手术室工作微信群前后, 手术室工作人员对消毒供应中心工作满意情况比较, 见表 1。

经过统计学比较, 差异具有统计学意义 ($Z=2.90$, $P < 0.01$), 建立微信群后手术室对消毒供应中心人员满意度优于建立微信群前。

表 1 建立微信群前后手术室对消毒供应中心工作满意情况比较[例(%)]

时间	十分满意	比较满意	不满意
建立微信群前	31 (51.67)	11 (18.33)	18 (30.00)
建立微信群后	44 (73.33)	12 (20.00)	4 (6.67)

3 讨论

目前, 消毒供应中心与手术室之间的沟通现状存在一些挑战。传统的沟通方式如电话, 虽然常用, 但信息传递存在时延和不及时的问题, 容易导致工作安排不畅、信息交流不准确的情况发生。此外, 工作人员分布地点不同也增加了沟通的复杂性, 需要经常面对面交流或通过第三方传达信息, 进一步影响了沟通效率和成本控制。因此, 需要寻求更为高效便捷的沟通工具和方法, 以提升沟通的效率和准确性, 保障医疗工作的顺利进行。

3.1 提高无菌手术包消毒供应质量 护理管理者及当事人通过“手供微信群”反馈的信息, 可以动态地了解员工的工作情况, 准确地收集到无菌包消毒供应过程存在质量缺陷, 发现消毒供应工作中的薄弱环节, 及时进行干预, 从而保证无菌手术包的消毒供应质量。

3.2 拓展沟通渠道, 提高沟通效率 在建立“手供微信群”之前, 消毒供应中心与手术室之间的沟通方式有面对面交流、电话、OA 办公系统、沟通联系单、沟通协调会等, 这些方式虽然各有优点, 却都存在一定的局限性。微信工作群支持文字、语音、图片、视频、文档等形式多样的交流方式, 还具有移动即时通讯、零资费、可保存、可查询的特点^[4], 传递信息更加及时, 沟通方式更加便捷, 双方反馈问题能得到及时解决, 极大地提高了消毒供应中心与手术室之间的沟通效率。

3.3 增强了消毒供应中心与手术室的协作 通过建立“手供微信群”, 便于两个部门的员工及时有效地进行双向沟通交流。因双方在反映问题和对齐诉求时, 一般没有对应的证据作为支撑, 所以容易致使双方很难相互信任。同时, 此类问题有时也会出现隐瞒事件关键信息, 和责任推诿等现象。因此, 管理者往往很难在第一时间就全面地了解和掌握相关信息, 对科室的质量管理也不能及时地控制改进, 容易出现各个环节的责任人无人监督, 所以不重视的情况^[5]。利用微信平台建立沟通后, 双方通过对对方工作流程的深入了解, 减少因不了解具体情况而造成的误会和纠纷, 相互之间的理解和信任也得到加强。群员们共同学习和讨论, 有时还会用动画和表情来表达个人情感, 可以避免让人感觉尴尬的面部表情和肢体语音等, 提高了科室之间的认同感。

3.4 有利于消毒供应中心管理工作。微信沟通平台建立后, 大多数的问题最后都能借助该交流平台实现员工内部的自行解决闭环。同时, 各个质量环节, 各类器具准备的证据充分展现, 可以帮助管理者直接或间接地追踪到责任人。各环节的责任人在群内定期通报工作进展以及成果照片或视频, 一方面可以受到所有人员的监督, 提高他们的使命感和责任心, 促使他们在工作中更加高效、仔细; 另一方面也可以收到大家的点赞和肯定, 让各责任人获得满足与成就感, 从而推动消毒供应中心管理工作的良性循环。此外, 护士长还能通过交流群里的进展同步信息, 掌握第一手资料, 实时掌握工作动态, 收集问题进行分析, 做到质量持续改进。

总而言之, 建立消毒供应中心与手术室的手供工作微信群有利于科室之间的工作沟通, 有效的提高了工作效率, 提高了手术室对消毒供应中心工作的满意度, 使消毒供应中心服务水平更上一台阶。

3.5 实现信息共享。通过微信群, 工作人员可以快速便捷地分享各类与工作相关的信息。这包括消毒供应中心及时通知手术室消毒物资的库存情况、补货计划, 帮助手术室合理调配物资; 手术室可以在群中分享工作安排, 包括手术排班、医护人员的工作计划以及设备维护情况, 让消毒供应中心提前做好准备; 同时, 群组也可以用于处理紧急情况, 如物资紧缺或设备故障, 促使双方迅速协调解决问题, 确保医疗工作的正常运转。这种实时、全面的信息共享大大提高了工作的协同效率和应对突发情况的能力。

总之, 在现代医疗领域, 有效的沟通和信息共享对于提升医疗工作效率、优化资源配置至关重要。消毒供应中心与手术室作为医疗机构中关键的部门之一, 其间的沟通顺畅与否直接影响着医疗服务的质量和安全。随着信息技术的不断发展, 微信群作为一种便捷高效的沟通工具, 逐渐在医疗领域得到广泛应用。微信群作为一种新型的医疗沟通工具, 其在消毒供应中心与手术室沟通服务中的作用和优势得到了充分的展示和肯定。通过实时沟通、信息共享、问题解决、协作互动等功能, 微信群为医疗工作提供了更便捷、高效的沟通渠道, 有助于提升医疗服务的质量和效率。展望未来, 随着技术的不断进步和应用的深化, 微信群在医疗领域的发展前景广阔, 有望为医疗沟通带来更多创新与进步, 为医护人员和患者提供更优质的医疗服务。

参考文献:

- [1]李萍,叶丽玲,陈少英,等."317 护"平台在消毒供应中心护理人员规范化培训中的应用效果[J]. 中国民康医学, 2019, 31(23):2.
- [2]黄沛珍,黄流英,何丽梅. 优质护理服务在消毒供应中心中的应用效果[J]. 中国卫生标准管理, 2021, 12(5):4.
- [3]李昕,张明明. SPSS 22.0 统计分析从入门到精通[M]. 电子工业出版社, 2015.
- [4]杭霞,陈二青. 微信平台在区域化消毒供应中心的应用管理[J]. 当代护士(综合版), 2019(009):026.
- [5]李颖珠,欧阳燕,李静. 微信平台在消毒供应中心优质护理中的应用[J]. 护理实践与研究, 2017.