

优质护理服务在消毒供应室应用体会

冯黎

陕西省延安市妇女儿童医院 716000

【摘要】目的：优质护理服务在消毒供应室中的应用效果进行观察和研究。方法：遵循国家相关规定及医院相关规章制度，根据消毒室管理需求，对本院的消毒供应室实施优质护理服务进行干预，具体时间为2017年8月至2019年8月，再以自制调查表形式对优质护理服务实施前后的满意度进行调查和记录。结论：发放调查问卷150份，收回调查问卷150份，经有效问卷统计得出，优质护理服务前临床各科室对于消毒供应室的满意度为%，优质护理实施后满意度为%，差异明显，具有统计学意义（ $p < 0.05$ ）。结论：对于消毒供应室采用优质护理服务，能够提高临床各科室对其的工作满意程度，能够提高医院整体综合护理质量，具有重要的应用价值和意义，值得临床广泛推广借鉴。

【关键词】优质护理服务 消毒供应室 临床应用 满意度

消毒供应室的工作质量和效率对医院综合护理质量有着直接的联系，若管理不当，会增加医院内感染的发生可能性，甚至造成更加恶劣的后果，对患者的诊疗和护理质量都带来严重的消极影响，从而损害医院的发展和收益。如何提高消毒供应室的护理质量和工作效率，是国内外诸多学者及临床医学领域持续关注的重点课题^[1]。为了探讨优质护理服务应用于消毒供应室的临床效果，本次研究针对这个课题进行详细分析，希望为医疗工作者提供思路和帮助。具体报道见下文。

1. 资料与方法

1.1 一般资料

本院消毒供应室分为工作区和辅助工作区，工作区包含去污、包装检查、消毒灭菌、无菌物品存放四个部分区域。消毒供应室工作人员主要包括护理人员14名，其中有主任护理师2位、主管护师3位和护师9位，护理人员的年龄在26至37岁，平均年龄（ 33.61 ± 3.28 ）岁，本科学历及以上者8人，专科学历者6人，又包括消毒员4名和工作人员8名。在2017年8月至2019年8月实施优质护理服务，应用于消毒供应室的日常工作中。

1.2 方法

1.2.1 优化健全科学管理体系。据消毒供应中心的相关管理标准要求，需指定科学的操作体系，确立良好科学的规章制度，才能够保证操作安全、树立规范行为。规范消毒供应室的工作流程和操作制度，一方面能够增加护理人员的工作警惕性，优质高效服务，同时能够有效降低工作失误，增加工作安全和效率。加强护理人员的工作培训和考核，针对新上岗的护理工作者进行专业知识、工作守则、服务意识和目的、工作责任感等方面的培训，要求其对于消毒供应室的工作流程及专业理论都熟练掌握，提高其对消毒供应室工作的性质把握，更好的配合各科室工作。为了进一步提高工作效率，消毒供应室要建立质控小组，由主任护师、主管护师担任质控小组组长，对护理质量进行定期性考核和总结，找出问题，及时采取措施调整，提高消毒供应室的工作效率。

1.2.2 优质护理室内环境。遵循《消毒管理办法》等规定，对消毒供应室的室内布置进行合理设计，分区妥善，用实际屏障划分区域，区域独立明确，不交叉工作，采用空气净化设备对消毒供应室的室内空气质量进行把控，定期对回风口的过滤网进行清洁。加强清洗设备的护理，根据工作需要配置清洗机，规范器械的摆置，加强对污染器械的清洗处理，保证工作质量。细化工作的分配和操作，制定严格的质检标准，遵循工作流程和行业规范对各项工作进行规范化和细致化，引起高端设备对医疗器械进行灭菌消毒处理，保证医疗器械的使用安全。对各个医疗器械和物品的领入与发放都要进行详细记录，利用cssd信息系统与医院系统结合，实现大数据信息的集合与共享。

1.2.3 加强与各科室的沟通。消毒供应室的护理人员在坚守岗位和科学操作的同时，还应加强与临床科室的工作人员的沟通，对科室的需求进行掌握，配合其临床工作。沟通时注意持温和态度，耐心解释其疑惑，对其紧急医疗需求给予配合。保证医疗器械和用品的临床供应，提高消毒供应室的工作效率。医疗用品和器械的下收下送是护理人员的工作内容之一，护理人员要积极主动完成工作，

注意服务的热情和文明，仪态端庄，礼貌对人。为了改进消毒供应室的工作质量，对各个临床科室进行满意度调查，搜集其对消毒供应室的意见和建议，对问题进行评估，及时整改。

1.2.4 提高护理人员综合素质。提高护理和工作人员的素质，对于优质护理服务的施行能够提供更有利的支持，还有利于提高消毒供应室的整体工作效率。对于工作人员和护理人员的培训，要更加重视，在责任感和职业素质的培训上，要改变其观念，使主动服务替代被动服务，要树立其以质量为标准的工作理念，在无人监督的时候更应该积极工作和服务。组织护理人员对消毒供应室内的规章制度、操作流程、紧急预案等内容进行熟练掌握，提高其专业水平^[2]。

1.3 疗效判定

采用本次研究自制的调查问卷对患者及家属、其他临床科室对于优质护理服务施行前后的工作质量进行评价，包括满意、基本满意和不满意三个选项，满意度=（满意+基本满意）/总数*100%。

1.4 统计学分析

计数资料采用 χ^2 进行检验，用率表示，若差异显著，则具有统计学意义（ $p < 0.05$ ）。

2. 结果

本次研究发放调查问卷150份，收回150份，优质护理服务实施前，满意为58例，基本满意为43例，不满意为49例，满意度为67.33%；优质护理服务施行后，满意为87例，基本满意为42例，不满意为21例，满意度为86%。优质护理服务施行后的满意度明显高于施行前，差异有统计学意义（ $p < 0.05$ ）。

3. 结论

消毒供应室是临床科室的医疗用品的提供场所，其工作效率和治疗会直接影响各个科室的诊疗效果，对医院的整体服务质量和医疗效率都产生重要的影响作用。研究表明，优良的护理服务能够有效提高消毒供应室的工作质量，实施优质护理服务，能够有效提高消毒供应室的工作效率，改善其工作质量。优质护理服务是不断完善和改进的服务模式，围绕管理体系的优化、室内环境的护理、与临床科室的沟通、提高护理人员素质等方面进行护理干预，提高消毒供应室内工作人员的综合素养，增进与临床科室的交流，能够及时改进工作中的不足，提升消毒供应室的服务质量^[3]。

参考文献：

- [1]高秀梅.分析优质护理在提高供应室消毒质量中的应用效果[J].中外女性健康研究,2019(12):180-196.
- [2]戚晓霞,杨蕾,姜昊君.优质护理在消毒供应室手术器械管理中的效果观察及满意度影响分析[J].中外女性健康研究,2019(08):172-173.
- [3]叶利玲.优质护理服务在消毒供应室工作中的应用价值[J].基层医学论坛,2016,20(36):5166-5167.

作者简介：

冯黎 出生年月:1970.9 性别:女 民族:汉 籍贯:陕西省延安市 职称:主管护师

学历:大专 单位全称:陕西省延安市妇女儿童医院 邮编:716000