

Strengthen the construction of professional connotation and improve service quality

Yuan-hui Chen

Supply center of Jiugang Hospital in Jiayuguan City, Jiayuguan, Gansu, China

Received: July 03, 2015

Accepted: Sep 10, 2015

Published: Oct 26, 2015

DOI:10.14725/gjanp.v2n2.a1250 **URL:**<http://dx.doi.org/10.14725/gjanp.v2n2.a1250>

This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Abstract

To further improve the service quality of hospital disinfection and supply center, the author summarizes and analyzes the methods of strengthening quality management in the supply center, with a view to strengthening the construction of the center, enhancing the service consciousness, improving the service quality, providing qualified medical articles for clinic, and ensuring the safety of patients.

Key words

Disinfection supply center; Service quality; Management

加强专业内涵建设，提高服务质量

陈渊慧

嘉峪关市酒钢医院供应室，甘肃嘉峪关，中国

通讯作者：陈渊慧，E-mail: 1319564673@qq.com

【摘要】为进一步提高医院消毒供应中心的服务质量，笔者总结分析了消毒供应中心加强质量管理的方法，以期加强本中心专业内涵建设，强化服务意识，提高服务质量，为临床提供合格的医疗物品，保证患者安全。

【关键词】消毒供应中心；服务质量；管理

消毒供应中心（central sterile supply department, CSSD）承担着医院各科室所有重复使用诊疗器械、器具和物品清洗消毒、灭菌以及无菌物品供应的重要部门^[1]。消毒供应中心是无菌物品流通的源头，是医疗机构医疗质量的保证，也是医疗机构实现经济效益和良好社会效益的前提^[2]。

如何为临床提供安全、便捷、主动的优质服务？怎样才能保证临床上所使用的诊疗器械的消毒灭菌合格率需要达到 100%，保证每位患者安全？怎样才能杜绝因医疗器械处理不合格而造成的医源性感染？这是消毒供应中心每位工作人员值得深思的问题！这不仅要求工作人员转变工作模式，建立健全各项规章制度、管理制度和 workflows，还要加强专业内涵建设，强化服务意识，提高服务质量，为临床提供合格的医疗物品，以保证患者安全。

1 树立正确的质量管理理念，确保医疗安全

CSSD 作为医院的后勤保障部门，承担着医院临床科室所有重复使用的诊疗器械、器具、物品清洗、消毒、灭菌及无菌物品的供应。其工作复杂，供应品种多，数量大，周转快，消毒灭菌质量要求高，服务窗口多，环节多，其工作质量与医疗临床、护理及病人安危息息相关。任何微小的缺陷都将会给临床工作

带来不便, 增加病人痛苦, 甚至延误抢救时机, 直接影响到医疗和护理质量^[3]。每一位工作人员必须知道工作质量大于一切, 时刻树立起“质量第一”、“患者第一”的思想, 从工作中的每一件小事做起, 规范自己的行为, 按工作制度、岗位职责和工作流程工作, 保证工作质量, 确保医疗安全!

2 共同参与质量管理

消毒供应中心的质量管理体现在确保临床使用后医疗用品和诊疗器械能安全回收、彻底清洗、包装规范、有效的消毒与灭菌, 规范的运输与储存, 保障及时供应及工作人员的职业安全等方面。每天从临床科室回收的各种诊疗器械和物品均属高危污染医疗用品, 清洗不彻底、包装不规范, 不仅会影响到消毒与灭菌效果, 给病人带来危害, 还可能会给工作人员带来感染的危险, 同时造成医务人员医院内感染, 危及到工作人员的健康! 这要求每一位工作人员都应时时刻刻按规章制度和工作流程去工作, 参与到质量管理当中, 把好每一道质量关, 营造质量管理的氛围, 形成全面科学有效的质量管理体系, 提高服务质量, 保证医疗安全。

3 建立健全管理制度及培训制度

3.1 根据消毒供应中心各岗位的需要, 建立健全各岗位职责、工作制度和 workflows, 定期组织学习与培训, 制定考核标准, 严格执行考核制度。

3.2 建立临床与手术室联系沟通制度, 每月走访临床科室, 进行有效沟通和满意度调查。对工作中存在的问题进行原因分析, 制订改进措施, 及时解决问题, 并进行效果评价和持续改进。

3.3 每月组织一次质量讨论会, 讨论差错, 总结工作经验, 提高工作质量, 满足临床需要。

3.4 根据消毒供应中心人员层次和专业进展要求, 制订相应的继续教育培训制度, 按计划开展培训, 并定期检测和评价培训情况, 根据实际情况调整培训内容。

3.5 定期组织护理人员、消毒人员和辅助人员进行专业知识和医院消毒隔离知识的培训, 提高专业水平, 更新专业知识; 使医务人员按消毒隔离制度和职业防护要求规范自己的行为。

4 转变服务理念, 强化服务意识, 提供优质服务

4.1 根据消毒供应中心行业要求制订本专业的行为规范, 提高思想认识, 培养专业责任心、职业荣誉感。树立主动为临床提供服务的意识。

4.2 作为消毒供应中心的工作人员, 想让临床科室满意, 首先要深入临床科室, 做好下收下送工作, 同时了解临床需要, 有计划的、及时准确的将科室所需要的无菌物品及时送到, 将使用后的污染物品及时回收处理, 满足临床的需要。

4.3 人们常说一切成功的秘诀是——关爱, 想要做好服务工作, 首先要被服务对象所接纳, 使他们从你的态度、眼神、表情和微笑中感受到你的热忱和服务, 接纳你。这样你的观点和建议才容易被接受, 很多问题就变得容易解决。一切进入良性循环, 你的工作也好开展, 你不仅服务了临床, 方便了临床, 还获得大家的认可, 同时为临床提供优质服务。

5 做好各方面协调工作

5.1 注重护士的身心健康, 缓解工作人员工作压力、社会压力和家庭压力, 预防和防止职业伤害。

5.2 关注护士的情绪反应, 及时发现, 及时沟通与解决。

5.3 对工作中存在的问题也要及时沟通, 互帮互助, 做好协作, 营造一个团结、宽松、愉悦的工作氛围。

5.4 调动大家的工作积极性,让大家能主动说出“我想做什么”、“我能做什么”等具有创造力的想法,提高科室的创造力、活力和凝聚力。

5.5 护士长以身作则,护士长的一言一行、一举一动都影响着其他护理人员,如果自己组织纪律松懈、工作粗心大意、语言态度恶劣,就不可能高标准严要求别人,因此护士长首先要以身作则做到严于律己、言传身教,发挥模范带头作用。

6 淡化惩罚手段

6.1 对工作中存在的问题和失误应着眼于改进工作方法,而不是以惩罚个人为手段。

6.2 对个人的处理应尽可能淡化,只批评而不是指责,尽量维护当事人的尊严,让全体员工记住教训,寻找护理缺陷发生的原因,提出改进措施。

6.3 鼓励当事人主动汇报问题,使工作人员从事件中吸取经验教训,同时又不增加其心理负担。

7 科学规范管理,持续质量改进

消毒供应工作非常复杂繁琐,任何一项工作都有流程、制度和操作规范,要用流程管理工作,用制度管理工作。作为一名管理者必须最大限度地规范工作,要让工作人员明白,任何工作都要符合制度、流程和法律法规,工作不仅要规范,还要留下规范的记录,否则管理人员将无法追溯和查找证据,进行持续改进。根据工作的难度、技术水平,分层次管理。制定详细的岗位职责、工作质量标准和岗位培训计划,在质量控制的基础上进行科学管理,保证医疗安全。

8 讨论

随着消毒供应中心服务范围日益扩大,先进高科技手术操作器械的微创化发展,精密器械日益增多,清洗难度日益加大,这要求消毒中心工作人员不仅要不断学习,不断更新知识,还要加强专业内涵建设,不断提高对自身的要求。不仅要做好与临床科室的沟通,还应该积极的参与到全面质量管理体系中,实现从专科管理到科学化管理的转变,从粗放型到精细化管理的转变,以适应临床新业务,新技术发展,及时为临床解决消毒灭菌问题,为临床提供全程、主动、安全、专业的优质服务,同时也为医院全面发展优质护理服务保驾护航!

【参考文献】

- [1] WS310.1-2009 医院消毒供应中心第 1 部分:管理规范. 中华人民共和国卫生行业标准[S]. 北京:人民卫生出版社,2009.
- [2] 魏碧,周建丽,张晓霞. 消毒供应室常见质量缺陷的原因分析及对策[J]. 中国消毒学杂志,2012, (07).
- [3] 江芝萍.消毒供应中心工作质量的持续改进. 中国消毒学杂志[J], 2012, (07): 567-568.