



# FMEA 优化医用织物管理流程的应用研究

钟昶昶 李超 陶华 (郴州市第一人民医院 湖南郴州 423000)

**摘要:** 医用织物管理与提高医院工作开展过程中的质量有着直接关系,但当前多数医院在对于医用织物的管理上仍然存在较多不足,这导致患者与医院对医用织物的需求无法满足;面对这一难题,只有积极引入FMEA管理模式,对医用织物管理流程进行绘制,找出其中潜在失效因素,并制定相应的措施来提高医用织物管理的水平。本文则针对FMEA在优化医用织物管理流程中的应用作出从进一步的研究。

**关键词:** FMEA 医用织物 管理流程

**中图分类号:** R197.32 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187(2018)09-019-01

针对我院2017年在被服洗涤的服务与质量方面进行调查可知,其满意度为85%,其中所存在的问题主要包括枕头变形、被服太硬、被服洗涤不干净、送达不及时、清点不准确等方面,甚至出现了拖欠被服的现象;这对于患者的诊疗环境安全造成了一定的影响。因此,面对这一现状,只有加强对医用织物的管理工作,引入失效模式与效应分析的(FMEA)管理模式,作为一种前瞻性的评估系统流程方法<sup>[1]</sup>,它主要是对系统中可能会有失效模式来进行确认、分析并记录,对其失效因素进行探讨,从而提出行之有效的预防及改进措施;通过成立相关的FMEA小组,对医用织物的管理流程进行指导与控制。

## 1 建立医用织物管理流程

成立FMEA项目小组,对医院中医用织物的管理现状进行全面调查与分析,对其原有的八大流程,即申领、回收污染被服、暂存处清点与装运、污染车外运、洗涤、固定区域装卸清点、配送科室、作销中所存在的问题,以FMEA对其进行评估,并将其原有流程优化与改善为申领、污染被服回收、洗涤、配送、作销五个步骤。并确认其子流程:①在申领中,要先由各个科室向物流中提出医用织物的申领请求,然后进行配送;②污染被服回收过程中,要先将其存放在污染件,然后清点交接,随之对其清运,运至洗涤公司进行清洗;③洗涤时,要严格以分拣、洗涤、烘干、熨烫、折叠、入库的步骤来进行;④配送中,先对医用织物进行分拣,然后对其分类,并根据数量来装车,最后与医院完成交接;⑤对废弃医用织物作销时,要通过洗涤公司分拣、后勤分拣、污染站暂存、护理部确认、远东公司的五个步骤来确保作销工作的有效完成。

## 2 找出潜在失效模式并确定行动顺序

FMEA项目小组要对医用织物管理流程中所存在的潜在失效模式进行确认并分析,对可能会导致的不良后果以不同等级来评分,其中包括严重度(S)、发生频率(O)、检出率(D)<sup>[2]</sup>,然后对其风险的优先级系数(RPN)进行计算,当子流程的RPN在210分以上时,则需要对其进行改善,从而提出与之相应的对策。

## 3 制定行动计划与监测指标

### 3.1 开启医用织物洗涤管理系统

由于医用织物申领流程较为繁杂,需要先向无物流中心提出相关申领请求,导致多数科室不愿申领,使得医用织物在临床中的使用数量不足。因此要开启对医用织物管理体系的改变申领方式,并制定医用织物的相关管理流程与制度,其所有使用科室进行申领模式的宣讲与培训,使其申领流程更加方便,进而提高对洁净被服信息体系的使用率,避免出现医用织物在临床中使用数量不足的现象发生。

### 3.2 规范对污染医用织物的管理

在以往各个科室对污染的医用织物进行存放2-3天后,均没有对齐全存放装置进行封口,甚至在周转站没有专业人员监管的情况下,没有提高对上锁管理的重视,使得医用织物的丢失与感染风险大大增加。因而要改变这一现象就要置入专用的医用织物袋,对污染医用织物的收集流程进一步完善与改进,同时建立起相应的周转站管理机制,加强对周转站的监督管理;这样才能避免造成二次污染,减少院感风险

的发生。

### 3.3 改变医用织物材质,强化洗涤质量管理

在对医用织物进行洗涤过程中常会出现病员服的破损处较多、枕芯裸露、棉絮结块、枕皮缩水等状况,导致使用率降低;且相关洗涤人员对医用织物的洗涤重视不够,洁净度不达标。因而一方面要改进被服的材质,避免出现缩水、打结或是褶皱现象;另一方面,要对洗涤工作人员进行专业的培训,确保其在洗涤工作中规范、标准进行,同时建立起对专项医用织物的抽检指标,确保洗涤合格率。

### 3.4 健全医用织物配送流程

由于医院对医用织物的需求不容拖欠,但实际在洗涤工作完成后,进行配送时常常会出现丢失、拖欠等现象,这对于医院的服务质量与诊疗环境造成了一定的负面影响。因而要完善对后勤管理处管理洁净被服配送的工作流程,对相关配送人员进行专项培训,避免医用织物丢失现象频频发生,确保其医院诊疗服务工作的有序进行。

### 3.5 成立医用织物作销机制

作为医院后勤管理处,在每季度都需要对医用织物进行作销,但由于管理人员与其科室费用的标准不一,这使得部分污染医用织物不能被及时作销;因而医院要加强对医用织物作销质量标准的建立,成立专门的作销部门与小组,进一步对作销处理流程进行完善,并制定相关医用织物作销公示机制<sup>[3]</sup>;确保作销小组能够按照规定流程,每月对拟定作销的医用织物进行分拣与确认,从而提高医用织物的质量。

### 3.6 改进医用织物管理流程

加强对医用织物的质量管理,优化管理流程,由点到面,对其存在的问题或不足进行标准化的管理,并对其改进后的医用织物管理流程的效果进行风险评估;相关管理人员要依照计划对医用织物进行定期抽检并记录,然后将其抽检数据整理、分析,从而提出与之相应的整改对策。另一方面,要加强对参与到医用织物管理流程中的工作人员的培训与考核,分别建立岗前与在职培训机制,提高医用织物的质量。

## 4 结语

综上所述,提高对医用织物的质量管理对医院工作的有效开展有着直接影响,因此只有积极引入FMEA模式,对当前医院在医用织物管理流程中所存在的失效因素进一步确认与分析,进而确定其行动次序,并制定有效的整改措施,通过开启医用织物洗涤管理系统、规范对污染医用织物的管理、强化洗涤质量管理、健全医用织物配送流程、成立医用织物作销机制等方面,使医用织物的质量提高,确保患者及医院工作人员的需求得到满足。

## 参考文献

- [1] 许华柱,梁霞,刘丽.应用FMEA优化医用织物管理流程[J].中国医院建筑与装备,2017,18(8):78-81.
- [2] 梁建生,巩玉秀,邓敏,等.国内外医用织物洗涤消毒管理现状及新动态[J].中华医院感染学杂志,2016,26(21):5029-5031.
- [3] 邹佩琳,王道雄,杨雅琴,等.射频识别技术在医用织物精细化管理中的应用研究[J].中国数字医学,2017(12):13-14.