

# 优质护理服务在消毒供应室工作中的应用价值

李永芹

楚雄州武定县人民医院 云南武定 651600

**〔摘要〕**目的 研究优质护理服务在消毒供应室工作中的应用价值。方法 于 2018 年 3 月-2019 年 3 月在我院消毒供应室实行优质护理服务,再以调查问卷的形式对护理满意度进行记录与对比,与未进行优质护理服务前的护理满意度进行对比。结果 本次研究中共发放 84 份调查问卷,回收 84 份调查问卷,发现实施优质护理服务后的护理满意度为 97.62%,与实施优质护理服务前的 86.90% 相比,可见实施后存在显著优势 ( $P < 0.05$ )。结论 优质护理服务在消毒供应室工作中进行应用的价值较高,能够有效提升消毒供应室的护理满意度,对医院的整体护理质量也有促进作用,值得临床推广与应用。

**〔关键词〕** 优质护理; 消毒供应室; 应用价值

**〔中图分类号〕** R47 **〔文献标识码〕** A **〔文章编号〕** 2095-7165 (2019) 07-193-02

消毒供应室是医院中最为重要的科室之一,而消毒供应室的护理质量越高,医院的整体护理质量也就越高,一旦消毒供应室的工作出现疏漏,不仅会增加医院感染发生的风险,还可能造成严重后果,危及患者的安全与健康<sup>[1]</sup>。因此,消毒供应室护理质量的提升一直是国内外众多学者研究的重点,本文就优质护理服务在消毒供应室工作中的应用价值展开探讨,研究已取得较为满意的结果,现报告如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

我院消毒供应室主要分为工作区域与辅助区域,工作区域细分为去污区、检查包装区、灭菌区及无菌物品存放区。消毒供应室中共有护理人员 7 名,其中有主管护师 3 名,护师 1 名,护士 3 名;本科学历 3 名,大专学历 3 名,中专学历 1 名。另工人 2 名,于 2018 年 3 月-2019 年 3 月间在消毒供应室实施优质护理。

### 1.2 方法

#### 1.2.1 优化管理体系

完善的规章制度是安全操作及规范行为的基础,因此首先需要根据《医院消毒供应中心》三项标准的管理要求,根据我院的实际情况,制定科学的操作规章制度。一来能够使护理人员时刻警醒,提供更为优质的护理服务,二来也能够规避护理人员在工作中可能出现的失误。制定规章制度后,还应对护理人员进行系统化的培训,针对实习生或新上岗的护理人员,培训内容应包括消毒供应室的工作要求、实施优质护理的目的等,在所有护理人员上岗前都应进行相应的考核,使其能够严格遵守规章制度的要求,顺利完成相关工作。每年定期进行知识讲座,对各个科室的人员进行培训,使其能够认识到消毒供应室工作的意义。

#### 1.2.2 环境护理

根据《消毒管理办法》及《消毒技术规范》等的相关规定,应对消毒供应室进行合理的规划设计,在消毒供应室中合理分区,各区域之间应相互独立,有明确的职能划分,不交叉、不分流,在每个区域都进行明确的标记。采用空气洁净系统,定期进行空气培养,确保消毒供应室的空气质量,清洁人员每天应对消毒供应室进行 2 次打扫。在医院的发展中,原本的仪器已经不能满足使用需求,需要更新清洁系统,引进高端设备,对消毒供应室的管理工作进行优化。

#### 1.2.3 加强临床科室交流与对接

消毒供应室负责整个医院的消毒灭菌物品供应,因此,作为一名合格的消毒供应室护理人员,不但要坚守自己的工作岗位,还需要与其他各个科室加强联系,适当与其进行沟通,了解每个科室的需求,换位思考,配合其临床工作,遇有问题时应耐心为

其解答。在收送医疗用品时,应仪表端正、热情服务、使用文明用语并且礼貌待人。根据各个科室的需求,合理调配医疗用品的数量,并且每日召开晨会,对工作中存在的问题进行讨论,增强护理人员的服务意识。

#### 1.2.4 优化护理人员素质

消毒供应室属于医院中的服务部门,需要护理人员具备一定的服务意识,这就需要对护理人员进行培训。首先需要护理人员转变观念,由被动服务向主动服务转变,以临床为中心,强调慎独理念,尤其是在独立护理过程中。鼓励护理人员相互交流,以撰写报告、制作 PPT 等方式进行科室间的交流学习。

#### 1.3 观察指标

对实施优质护理前后的消毒供应室工作护理满意度进行对比分析。发放调查问卷,问卷为百分制,得分在 90 分以上为满意,得分在 75-89 分为基本满意,得分不足 75 分为不满意。

#### 1.4 统计学处理

为保证结果的客观性与参考性,需以 SPSS21.0 系统对实施优质护理服务前后的数据资料进行统计学检验,其中 ( $n$ , %) 表示计数资料,行卡方值检验,而 ( $\bar{x} \pm s$ ) 表示计量资料,行  $t$  值检验,若有检验值  $P < 0.05$ ,即统计学差异存在。

## 2 结果

本次研究中共发放 84 份调查问卷,回收 84 份调查问卷,发现实施优质护理服务后的护理满意度为 97.62%,与实施优质护理服务前的 86.90% 相比,可见实施后存在显著优势 ( $P < 0.05$ ),详见表 1。

表 1: 实施优质护理前后的护理满意度 (例, %)

组别	例数	满意	基本满意	不满意	满意度
实施后	84	61	21	2	97.62%
实施前	84	45	28	11	86.90%
$\chi^2$					6.753
$P$					0.009

## 3 讨论

近年来,随着医学技术的发展,对于消毒供应室工作的质量提出了更高的要求,消毒供应室是提供整个医院各类医疗物品的重要部门,其工作质量的高低将直接影响整个医院的工作质量。故而,采取有效方法提升消毒供应室工作质量一直是临床中的重要课题<sup>[2]</sup>。优质护理服务是一种新型的护理理念,被广泛应用于各科室护理中,而应用于消毒供应室中则是围绕管理体系完善、环境护理、加强科室间沟通及提升护理人员素质等展开,通过制度规范护理人员行为,加强环境护理则能减少风险事件的发生,

(下转第 197 页)

表 2: 两组患者的挂号及检查时间

组别	挂号时间	检查时间
普通组 (n=50)	19.24±8.76	26.51±7.41
优质组 (n=50)	11.24±3.12	19.14±6.68
t	6.083	5.224
P	0.000	0.000

优质化服务理念一提出就备受医疗界关注,该理念下的护理服务应具有系统性、科学性、全面性,须在服务全过程中遵循“以人为本”的额原则,并充分考虑患者所需所求及尊重、关爱求诊患者及其家属,且各个护理人员还要拥有高超的交流技巧及深厚的心理及护理专业知识。同时还需从导诊、分诊、挂号、管理、培训等多方面贯彻该理念<sup>[5]</sup>。优质化导诊、分诊、挂号等可有效解决门诊患者就诊不知所措的问题,进而缩短就诊时间,管理与培训可增强护理人员责任心,并提升其护理水平,进而为各项优质化护理措施的切实实施奠定基础<sup>[6]</sup>。

本研究结果显示:普通组的护理满意度显著小于优质组( $P < 0.05$ );普通组投诉率显著大于优质组( $P < 0.05$ );普通组挂号及检查时间均显著长于优质组( $P < 0.05$ )。护理满意度越大、

投诉率越小、挂号及检查时间越短,应用价值越高,即优质护理服务理念于门诊护理工作中的应用价值甚高。

综上所述,将优质护理服务理念应用于门诊护理工作中,可较大化提升护理满意度,减少投诉,缩短挂号及检查时间,故具有显著应用价值。

[参考文献]

[1] 邢琳娜. 门诊护理工作中应用优质护理服务的研究分析[J]. 中国医药指南, 2017, 15(4):232-233.  
 [2] 王秀丽. 优质护理服务在提高门诊护理质量中的应用[J]. 中国社区医师, 2017, 33(35):140-140.  
 [3] 李玉琴. 优质护理在提升门诊导医护理质量中的应用效果分析[J]. 中国继续医学教育, 2017, 9(26):151-152.  
 [4] 刘桂芹. 优质护理服务应用在门诊输液护理中对患者满意度影响[J]. 中外医疗, 2017, 36(25):169-171.  
 [5] 苗建文, 苏影. 门诊换药室的优质护理观察[J]. 中西医结合护理(中英文), 2017, 3(4):141-142.  
 [6] 张秀花. 优质护理服务在门诊输液护理中的应用效果[J]. 中国医药指南, 2017, 15(10):214-215.

(上接第 192 页)

舒适护理干预,相对于常规组患者采用的常规护理方式,患者护理后的语言功能、肢体功能恢复效果优于对照组,护理满意度高于对照组, $P < 0.05$ ,护理价值显著。

综上所述,对脑梗塞患者实行舒适护理干预,能进一步改善患者的语言功能和肢体功能,提升护理满意度,护理效果显著,值得在临床护理中推广。

[参考文献]

[1] 王丹丹, 孙婷婷, 李春静, 等. 舒适护理对糖尿病并发脑梗死

患者生活质量的影响体会[J]. 中国卫生标准管理, 2016, 7(14):222-223.

[2] 李晓琳, 商云云. 舒适护理对糖尿病并发脑梗死患者生活质量的影响分析[J]. 基层医学论坛, 2017, 21(18):2355-2356.  
 [3] 鹿洪艳. 中医特色护理干预联合常规护理在脑梗塞患者中的护理效果观察[J]. 双足与保健, 2018, 188(06):197-198.  
 [4] 张海燕. 康复护理在脑梗塞恢复期患者中的应用效果研究[J]. 数理医药学杂志, 2018, 31(06):119-121.  
 [5] 周文娟, 郑晓芳. 自我效能护理干预在脑梗死病人康复期的应用效果分析[J]. 蚌埠医学院学报, 2018, 43(09):137-139.

(上接第 193 页)

加强沟通能够使各科室给予消毒供应室更多理解,提升护理人员素质则可以改善工作质量<sup>[3]</sup>。研究结果显示,本次研究中共发放 84 份调查问卷,回收 84 份调查问卷,发现实施优质护理服务后的护理满意度为 97.62%,与实施优质护理服务前的 86.90%相比,可见实施后存在显著优势( $P < 0.05$ )。

综上所述,优质护理服务在消毒供应室工作中进行应用的价值较高,能够有效提升消毒供应室的护理满意度,对医院的整体

护理质量也有促进作用,值得临床推广与应用。

[参考文献]

[1] 解秋红. 优质护理服务在供应室中的应用效果评价[J]. 中外医学研究, 2016, 14(20):80-81.  
 [2] 赵风雪. 细节护理在医院消毒供应室中的应用价值[J]. 中国继续医学教育, 2017, 9(17):232-233.  
 [3] 梅晖. 护理安全管理在提升消毒供应室服务质量中的应用价值[J]. 贵州医药, 2018, 42(11):129-130.

(上接第 194 页)

中的应用及护理效果[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2018, 003(013):P.30-30.

[2] 熊娜. 临床护理路径在冠心病经皮冠状动脉介入治疗中的应用效果观察[J]. 首都食品与医药, 2018, 025(008):P.85-85.

[3] 吕秀坤, 崔玉香, 杨周, 等. 临床护理路径(CNP)在冠心病介入治疗中的应用及护理效果浅析[J]. 中国保健营养, 2017,

27(25):247..1004-7484.2017.25.360.

[4] 赵爱纯, 韩俊惠, 王红梅, 等. 中医临床护理路径在冠心病择期介入治疗围手术期患者中的应用效果[J]. 世界中西医结合杂志, 2015, (3):372-374, 380.150324.  
 [5] 陈小青, 毛俊嫒, 陈丽娜. 临床护理路径(CNP)在冠心病患者介入治疗中的应用及效果评价[J]. 中外健康文摘, 2011, 08(45):368-369.1672-5085.2011.45.384.

(上接第 195 页)

患者了解病情、配合治疗和护理。对患者进行心理疏导,缓解患者恐惧感和焦虑感,同时进行药物镇痛和非药物镇痛护理,缓解患者疼痛感<sup>[4]</sup>。

在本次研究中,护理前两组的疼痛评分比较没有明显差异( $P > 0.05$ ),护理后实验组疼痛评分以及满意度均优于对照组,两组之间的差异具有统计学意义( $P < 0.05$ ),由此说明,无痛病房护理模式应用在骨科围手术期中具有显著的效果,提高了护理的质量,提高了患者的满意度,降低了患者的疼痛感,值得临床大力推广。

[参考文献]

[1] 董显琼, 蒋志琴, 李志芳, 等. 无痛病房管理模式在骨科疼痛护理中的应用[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2018, 3(35):178.  
 [2] 齐慧贞. 无痛护理干预在骨科围手术期患者中的应用分析[J]. 湖北科技学院学报(医学版), 2016, 30(1):79-80.  
 [3] 刘晓瑜, 赵学霞, 季梅华, 等. 无痛病房护理模式在骨科患者疼痛中的应用效果[J]. 宁夏医学杂志, 2015, 37(1):93-94.  
 [4] 罗丽萍, 劳钰淇, 杨雪, 等. 无痛病房管理应用于骨科疼痛护理的疗效观察[J]. 大家健康(学术版), 2014, 8(14):281.