

全程优质护理服务在消毒供应室护理管理中的效果观察

吴倩倩

南昌大学附属康复医院 江西 南昌 330003

【摘要】目的：探究在消毒供应室护理管理中应用全程优质护理服务的效果。方法：研究时间为2025年3月到2026年3月，以消毒供应室1500件医疗器械为观察对象，针对不同护理管理模式的应用效果开展对比试验。按照时间先后将分为参照组和观察组，参照组应用常规的护理服务，观察组应用全程优质护理服务，对比组间器械管理质量、不良事件发生率和护理满意度。结果：观察组器械管理质量评分更高（ $P<0.05$ ）；观察组不良事件发生率更低（ $P<0.05$ ）；观察组科室满意度更高（ $P<0.05$ ）。结论：通过在消毒供应室护理管理中应用全程优质护理服务有助于提高器械管理质量和护理满意度，降低不良事件发生率，可积极推广应用。

【关键词】：消毒供应室；全程优质护理服务；器械管理质量；不良事件；满意度

DOI:10.12417/2705-098X.26.13.063

消毒供应室是医院感染控制的核心部门，主要负责对医院各个科室使用的医疗器械和设备进行回收、清洗、消毒和发放^[1]。消毒供应室的工作质量与医疗安全有着直接的关联，任何环节出现偏差都可能导致院内感染风险增加，甚至引起严重的医疗事故。在以往的护理服务管理模式中，存在流程衔接不紧密、质量监督不完善等问题，而严重制约了消毒供应中心的工作质量^[2]。

近年来，医疗技术快速发展，各种器械和设备的清洗难度和要求不断提高。全程优质护理服务以优化流程、持续质量改进为服务目标，有助于弥补消毒供应室护理服务存在的不足，实现管理优化和服务质量提升^[3]。本次研究将针对全程优质护理服务的效果展开分析，具体内容如下。

1 一般资料与方法

1.1 一般资料

研究时间为2025年6月到2026年3月，以消毒供应室1500件医疗器械为观察对象，针对不同护理管理模式的应用效果开展对比试验。按照时间先后将分为参照组和观察组，参照组应用常规的护理服务，观察组应用全程优质护理服务。参与研究的护理人员均为同一批，共12名，工作时间1-15年，平均（ 6.63 ± 1.52 ）年，年龄24-46岁，平均年龄（ 35.48 ± 2.18 ）岁。本次研究共28个科室参与调查研究。分析两组各项基础资料，其比较差异无统计学意义， $P>0.05$ ，可进行比较。

1.2 方法

1.2.1 参照组

按照常规的医疗器械和设备管理方法开展回收、清洁、消毒、储存等工作，并根据临床科室的具体诊疗需求发放器械。定期对医疗器械和设备进行审核，及时淘汰损坏、质变等物品，并做好登记。按照医院要求上报不良事件，防范不良事件二次发生。

1.2.2 观察组

（1）优化管理结构。成立质量控制小组、流程优化小组、意见反馈收集小组等，明确各小组具体分工。比如，流程优化小组负责对现有护理流程进行完善和修订；质控小组负责对各环节护理工作监测，并提出持续改进的建议；意见收集小组负责与临床各科室沟通，了解其诊疗实际需求^[4]。

（2）优化细节管理。对消毒供应室的护理工作梳理，将工作内容划分为不同环节，比如回收分类、清洗消毒、包装灭菌等，再针对各个环节制定规范化的工作流程和标准。分类回收实行双人清点核对制度，规范器械回收标准；清洗消毒时，根据不同器材的种类、用途和污染程度进行分类清洗，保证清洁消毒质量；包装灭菌环境实行双检制度，并及时更换破损、老化器械；发放环节实行扫码追溯，确保每一件器械物品的来源和去向可查。

（3）优化质量管理体系。引入信息化技术，予以每件器械物品唯一的追溯码，全过程记录其使用、回收、清洁、去向、签收人等信息。同时，建立器械物品质量预警机制，实时监测其参数，一旦发现异常，立即发起警报。以周或以月为单位，对器械物品的质量数据进行汇总分析，记录其变化趋势，为优化服务管理措施提供依据。

（4）优化各科室沟通渠道。由消毒供应室带头召开会议，邀请临床各科室骨干医护人员参加，反馈医疗物品使用过程中存在的问题和改进建议。同时，发放满意度调查问卷，从各个服务管理环节收集各科室的评价，及时对不足之处进行整改。借助微信小程序实时收集各科室的意见，并解答科室咨询、响应科室实时需求。

（5）优化人员管理方式。对消毒供应室护理人员展开分级培训，新入职护理人员、在职护理人员接受不同的培训学习，以提高其专业知识和技能水平。尤其加强对新设备操作、感染防控新要求等内容的培训。开展季度考核，对表现突出的护理

人员给予绩效奖励，对考核不合格人员加强培训。同时，通过绩效奖励的方式，鼓励护理人员主动报告安全隐患，降低风险事件发生概率。

1.3 观察指标

器械管理质量评分：自制器械管理质量量表（信度为 0.89，效度为 0.90），从分类回收、质量监管、风险防范等方面设置问卷，各项分值范围均为 0-100 分，分高则质量越好^[5]。

不良事件发生率：统计研究期间出现交叉感染、清洗不合格、发放错误等事件的例数，对比两组的不良事件发生率。

满意度：自制护理满意度（信度为 0.87，效度为 0.92），将问卷分发给各个科室，匿名收集对护理服务的评价，各项分值范围 0-100 分，分高则满意度越高。

1.4 统计学方法

通过 SPSS21.0 统计软件进行分析，数据分别使用率（%）和（±s）表示，再用 χ^2 和 t 检验，若 $P < 0.05$ 则数据差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组器械管理质量评分结果

根据表 1 数据可知，观察组各项管理质量评分均更高，对比差异明显 $P < 0.05$ 。

表 1 两组器械管理质量评分结果对比（分）

组别	观察组	参照组	P	t
例数	1500	1500	-	-
分类回收	95.46±6.28	86.34±5.29	<0.05	5.193
质量监管	94.25±3.18	85.62±2.87	<0.05	7.574
风险防范	93.84±3.85	81.04±3.52	<0.05	5.064
流程规范	93.93±4.26	84.58±4.71	<0.05	6.671
环境管理	95.91±4.63	83.51±4.86	<0.05	8.082
服务态度	94.71±4.04	85.68±4.17	<0.05	5.602

2.2 两组不良事件发生率情况

结合表 2 数据分析，观察组不良事件发生率明显更低，结果差异明显 $P < 0.05$ 。

表 2 两组器械管理不良事件发生情况对比（n,%）

组别	观察组	参照组	P	χ^2
例数	1500	1500	-	-
交叉感染	0	4		
清洗不合格	3	13		

包装缺陷	5	11		
发放错误	3	15		
器械遗失	3	10		
总发生率	14(0.93)	53(3.53)	<0.05	14.733

2.3 两组护理满意度评分情况

结合表 3 数据分析，观察组不同时间段的满意度评分均更高，结果差异明显 $P < 0.05$ 。

表 3 两组护理满意度评分情况对比（分）

组别	观察组	参照组	P	t
例数	28	28	-	-
第一个月	92.65±3.08	81.62±3.37	<0.05	5.743
第二个月	94.18±3.48	82.47±4.57	<0.05	7.846
第三个月	95.36±4.71	82.94±4.46	<0.05	6.047
第四个月	96.47±3.37	83.41±3.36	<0.05	7.649
第五个月	95.05±4.52	82.79±3.61	<0.05	6.271

3 讨论

消毒供应室是医疗器械、物品和设备的主要管理场所，其工作内容繁杂，对细节要求较高。常规的护理服务管理模式缺少对细节问题的关注，导致不良事件时有发生，进而影响了医院的感染防控质量和临床诊疗水平^[6]。为了更好地服务于临床诊疗工作，消毒供应室应加强护理管理，在现有护理服务模式的基础上进行优化升级，提高自身的工作质量和服务水平。全程优质护理服务以临床实际诊疗需求为方向，对医疗器械物品处理的各个环节进行优化，以建立标准化、规范化的护理服务管理模式。本次研究具体分析了全程优质护理服务的应用效果，结果显示：观察组各项管理质量评分均更高，对比差异明显 $P < 0.05$ ；观察组不良事件发生率明显更低，结果差异明显 $P < 0.05$ ；观察组不同时间段的满意度评分均更高，结果差异明显 $P < 0.05$ 。

分析原因：全程优质护理服务强调全程闭环管理，从器械物品回收再到分发使用，都有其明确的管理标准和记录，从而减少了因流程不清晰而引起的不良事件。同时，引入信息化系统，对每一件回收使用的器械物品进行标识，将其各个环节纳入监控系统，可及时对异常情况进行干预和整改^[7]。对护理服务人员进行分层次、定期培训，不断更新护理人员对各种医疗器械、物品和设备的认识和操作能力，确保每位护理人员都能熟练掌握标准的操作流程，从而减少了人为因素引起的差错事故。通过加强与临床各个科室的沟通交流，可以更好地了解临床诊疗工作中的真实需求，进而对消毒供应室的管理流程进行

优化,有助于良性互动模式的形成^[8]。不仅如此,将日常工作情况与季度考核结果与绩效挂钩,并鼓励主动报告安全隐患,能够有效激发护理人员的工作责任心和积极性,使各种风险问题得到有效预防。

综上所述,通过在消毒供应室护理管理中应用全程优质护理服务有助于提高器械管理质量和护理满意度,降低不良事件发生率,可积极推广应用。

参考文献:

- [1] 王娟.3C 全程优质管理模式应用于消毒供应中心器械管理中的价值[J].中国卫生产业,2025,22(21):96-99.
- [2] 刘春芝,关文会.3C 全程优质管理模式在消毒供应中心精密贵重器械管理中的应用[J].医疗装备,2025,38(03):37-40.
- [3] 刘莹.全程优质管理在消毒供应中心手术器械管理中的应用效果[J].中国社区医师,2024,40(34):166-168.
- [4] 邱阳,郑雨松.3C 全程优质护理模式对消毒供应中心手术器械管理的影响[J].吉林医药学院学报,2023,44(03):183-185.
- [5] 石艳慧,耿利娜.全程优质护理对消毒供应中心手术器械质量及科室医护人员满意度的影响[J].临床医学研究与实践,2022,7(24):187-189.
- [6] 官文英,周红菊,刘宝华,等.消毒供应中心手术器械管理应用全程优质护理模式的研究[J].中国医院建筑与装备,2021,22(02):99-101.
- [7] 陈燕颜,郭雅梅,莫惠霞,等.3C 全程优质护理服务在消毒供应室护理管理中的应用[J].齐鲁护理杂志,2021,27(03):161-163.
- [8] 曾艳,张粤滨.全程 3C 优质护理服务模式对消毒供应中心器械消毒及感染发生率的影响[J].临床与病理杂志,2020,40(10):2716-2720.