

PDCA 循环法运用于社会化消毒供应中心的管理效果研究

宋凌彦, 柳继

上海市徐汇区中心医院消毒供应中心 上海

【摘要】目的 探讨 PDCA 循环法对于社会化消毒供应中心管理效果。**方法** 2022 年接受由社会化消毒供应中心常规管理 1-6 月的 1300 包灭菌包作为对照组, 开展 PDCA 管理 7-12 月的 1300 包灭菌包作为研究组。比较不同管理模式下两组灭菌包的产品服务质量、社会化消毒供应中心工作人员工作质量以及临床科室满意度评价。**结果** 实施 PDCA 循环法管理模式后, (1) 灭菌包: 研究组灭菌包从回收至发放各个环节的产品服务质量合格率均高于对照组, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。 (2) 工作人员: 社会化消毒供应中心工作人员基本工作质量均高于实施前, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。 (3) 满意度: 各临床科室的满意度高于对照组, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。**结论** 采用 PDCA 循环法对于社会化消毒供应中心进行管理, 提高了灭菌包的产品服务质量合格率及工作人员的工作质量也提高了我院临床科室满意度。

【关键词】 PDCA 循环法; 社会化消毒供应中心; 管理; 灭菌包质量合格率;

【收稿日期】 2023 年 9 月 15 日 **【出刊日期】** 2023 年 10 月 15 日 DOI: 10.12208/j.jmmn.2023000557

Study on the management effect of PDCA circulation in social disinfection supply center

Lingyan Song, Ji Liu

Shanghai Xuhui District Central Hospital Disinfection supply Center Shanghai

【Abstract】 Objective To explore the effect of PDCA cycle method on the management of social disinfection supply center. **Methods** In 2022, 1300 sterilization kits under the routine management of socialized sterilization supply center from January to June were accepted as the control group, and 1300 sterilization kits under PDCA management from July to December were accepted as the study group. Compare the product service quality, the work quality of the staff of the social disinfection supply center and the satisfaction evaluation of clinical departments of the two groups of sterilization kits under different management modes. **Results** After the implementation of PDCA cycle management mode, (1) Sterilization package: The qualified rate of product service quality in all aspects of the sterilization package from recycling to distribution in the study group was higher than that in the control group, with statistical significance ($P < 0.05$). (2) Staff: The basic work quality of the staff of the socialized disinfection supply center was higher than that before the implementation, and the difference was statistically significant ($P < 0.05$). (3) Satisfaction: Satisfaction of all clinical departments was higher than that of the control group, and the difference was statistically significant ($P < 0.05$). **Conclusion** Using PDCA cycle method to manage the social disinfection supply center can improve the qualified rate of product service quality of sterilization kits and the work quality of staff, and also improve the satisfaction of clinical departments in our hospital.

【Key words】 PDCA cycle method; Social disinfection supply center; Management; Quality qualification rate of sterilization package;

随着《医院消毒供应中心管理规范》相关标准的颁发和强制执行实施^[1], 消毒供应中心是医疗机构中承担各临床科室各类灭菌包管理的重要场所, 但是随着临床科室需求, 灭菌包逐渐复杂多样化, 极大的增加

了医院消毒供应中心的运营成本, 因而区域化、集中式社会化消毒供应中心成为一种趋势^[2], 其工作质量与医院感染发生有密切的联系, 直接影响患者医疗安全及护理质量^[3]。因此, 加强对社会化消毒供应中心管

理具有重要意义。PDCA 循环管理法是管理学上一项重要的管理工具,其通过计划、实施、检查、行动四个环节,实现对管理问题的重复优化,直至彻底解决所存在的问题^[4]。本次研究旨在探讨 PDCA 循环法运用于社会化消毒供应中心的管理效果,现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

纳入我院 2022 年 1-6 月接受由社会化消毒供应中心常规管理的灭菌包 1300 包作为对照组,7-12 月开展 PDCA 管理后的灭菌包 1300 包作为研究组。来源我院 43 个临床科室。纳入标准:口护包、急诊外缝包、内弯包、拆线包等临床常见且使用频繁的灭菌包。排除标准:灭菌包内只含单一数量和品种器械的灭菌包。

1.2 方法

对照组接受社会化消毒供应中心常规管理,工作人员各工作职责及质量管理,严格参照 WS310.1、WS310.2、WS310.3,对各类灭菌包进行回收、登记、分类、清洗、消毒干燥、包装、灭菌、存储与发放等环节管理,利用信息化管理与质量追溯系统责任到人。

研究组依据 PDCA 循环法管理模式,具体方法如下:(1) Plan (计划): 护理部召开各临床科室会议,反馈灭菌包存在的各类质量缺陷,包括器具缺失、包装破损、湿包等。通过查阅相关文献讨论制定针对性的管理计划。(2) Do (执行): 按照提出管理计划对社会化消毒供应中心进行相应的管理工作。①我院协助社会化消毒供应中心制定了灭菌包装标准和流程等共计 33 项,并进行培训及考核。②多样化的培训方式: 协助制作对特殊器械(如:枪状咬骨钳)预处理流程视频,开展操作、医疗器械管理以及院感、标准预防及手卫生等相关培训,加强工作人员自身防护意识,保障工作能力同时有效避免出现医源性感染^[5]。③指导分区管理,设立环节流程组长,督察工作中安全隐患及问题。④每日督查公司提交消毒灭菌物理、化学、生物监测记录,每季度现场督查工作质量,及时提出

整改建议。⑤建立客户联系制度明确了服务规范、负责人职责,加强沟通微信群出现问题及时反馈处理。(3) Check (检查): 成立督察小组,监督并检查工作质量、灭菌包处理环节、专业知识掌握度。(4) Act (处理): 每季度管理讨论会,针对本季度出现灭菌包质量缺陷问题进行分析,提出整改措施并落实,及时进行跟踪督察反馈,直至所有问题彻底解决。

1.3 观察指标及评价工具

(1) 对比灭菌包的产品服务质量,对器械回收至发放等各环节通过器械清洗合格率、灭菌包内器械装配正确率、包装合格率、消毒质量合格率几方面监测数据。

(2) 对比两组工作人员基本工作质量,围绕专业相关知识掌握率、标准预防执行率及手卫生执行率展开评价。

(3) 满意度: 每季度 43 个临床科室对社会化消毒供应中心服务质量、工作人员工作的主动性、服务态度、沟通与协调能力、对服务缺陷回复的及时性和有效性、特殊要求的执行力、物流人员交接规范性进行评价,共分为满意、一般满意、不满意。

1.4 统计学处理

采取 SPSS23.0 统计学软件进行数据分析,计数资料以%表示,采用 χ^2 检验; $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 开展 PDCA 管理前后两组灭菌包产品服务质量合格率比较

研究组灭菌包的产品服务质量各方面合格率均高于对照组,差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。见表 1。

2.2 开展 PDCA 管理前后工作人员基本工作质量情况

工作人员的院感知识掌握率、标准预防执行率及手卫生执行率均高于实施前,差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。见表 2。

表 1 两组灭菌包产品服务质量合格率【n(%)】

组别	器械清洗合格率	器械装配正确率	包装合格率	消毒质量合格率
对照组 (n=1300)	1120 (86.2)	1130 (86.9)	1124 (86.5)	1292 (99.4)
观察组 (n=1300)	1280 (98.5)	1265 (97.3)	1273 (97.9)	1300 (100)
χ^2 值	136.94	95.008	117.04	6.144
p 值	<0.001	<0.001	<0.001	0.013

表 2 两组工作人员工作质量【n(%)】

组别	院感知识掌握情况	标准预防执行情况	手卫生执行情况
对照组 (n=40)	30 (75.0)	32 (80.0)	33 (86.5)
观察组 (n=40)	38 (95.0)	39 (97.5)	40 (100)
χ^2 值	4.804	4.507	5.636
p 值	0.028	0.034	0.018

2.3 开展 PDCA 管理前后满意度评价情况比较

对照组 (n=43) 对社会化消毒供应中心的满意度评价满意 30 例、一般满意 5 例、不满意 8 例, 科室满意度 35 例 (88.4%); 观察组 (n=43) 满意度评价满意 40 例、一般满意 3 例、不满意 0 例, 科室满意度 43 例 (100%); 43 个临床科室满意度评价高于实施前 ($P < 0.007$), 差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。

3 讨论

本研究调查 PDCA 循环法用于社会化消毒供应中心的管理效果研究发现: (1) 灭菌包方面: 研究组灭菌包从各个环节的产品服务质量合格率均高于对照组, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。该结果与涂春丽^[6]的研究成果相符, 主要通过 PDCA 循环法管理, 社会化消毒供应中心从内部各环节运转、整体协调等方面大大提升了专业性和规范性, 极大程度为临床提供了安全保障。(2) 工作人员方面: 工作人员工作质量、相关知识掌握率、标准预防执行率及手卫生执行率均高于实施前, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。结果表明开展 PDCA 循环法管理有助于提高工作人员专业素养和业务水平, 规范各项操作提高工作质量。(3) 满意度方面: 临床科室对研究组 PDCA 管理模式下的满意度远高于对照组, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。由此可见, 运用 PDCA 循环法对社会化消毒供应中心进行管理, 可在提高产品服务质量同时, 大大提升临床科室的满意度, 也保障了我院与社会化消毒供应中心良好的合作关系^[7-9]。

综上所述, PDCA 循环法应用于社会化消毒供应中心管理中, 不仅能提高灭菌包的产品服务质量合格率, 也有助于提升社会化消毒供应中心工作人员的工作质量以及临床科室的满意度, 其管理效果显著优于常规管理模式。

参考文献

- [1] 卫生部《医院消毒供应中心第 1 部分: 管理规范》系列培训光盘征订通知[J]. 中国护理管理, 2010, 9 (5): 8-10
- [2] 张冬红, 罗凤先, 蒋秋漪, 社会化消毒供应中心集中式管理可行性探讨[J]. 中国公共卫生管理, 2010, 26 (3): 299-300
- [3] 刘晓惠. 谈谈供应室工作的质量管理[J]. 临床肺科杂志, 2007, 12 (7): 35
- [4] 郑阳, 张静, 张玮. FOCUS-PDCA 模式在提升消毒供应中心器械消毒质量中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2021, 27 (16): 158-161
- [5] 戴兴珍, 曾宪玲, 潘冬芳. PDCA 循环管理再医院消毒供应中心管理中的应用[J]. 循证护理, 2021, 7 (15): 2125-2127
- [6] 涂春丽, 朱秋霜, 徐玉萍, 等. PDCA 循环法在消毒供应中心各区域质量管理中的应用[J]. 护理实践与研究, 2018, 15 (3): 118-120
- [7] 刘燕, 王韶莉, 刘宁. PDCA 循环法在手术室护理质量改进中的应用效果研究. 黑龙江中医药, 2020, 49(2): 314-315
- [8] 刘颖. PDCA 循环应用于新生儿科护理质量管理的效果观察. 中西医结合心血管病电子杂志, 2020, 8(24): 132
- [9] 王巍巍. PDCA 循环运用于手术室护理安全管理中的效果观察. 中国保健营养, 2021, 31 (27): 222

版权声明: ©2023 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。
<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS