

◁ 护理管理 ▷

消毒供应中心卓越质量评分表的制定及应用

王俊亭, 杨朝霞

(山东第一医科大学第二附属医院, 山东省泰安市 271000)

【摘要】 目的 构建指标体系结合卓越绩效模型分值,对消毒供应中心的卓越质量进行评价。方法 运用评分表,对消毒供应中心实施卓越质量管理前后通过院科两级专家评分,综合现场查看、资料检查、访谈、提问的方法,扣分标准按照检查内容赋分。结果 医院消毒供应中心的卓越质量评分明显提高,由实施前的(82.42±2.04)分提高到实施后的(92.83±0.93)分,差异有统计学意义($P<0.05$)。结论 基于卓越绩效模型构建的质量评价指标体系具有较好的可行性和科学性,在临床实践中能起到明显的提升消毒供应中心卓越质量的作用。

【关键词】 消毒供应中心;卓越质量;评分表;精准护理;财务预算

【中图分类号】 R197 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1672-4232(2024)03-0103-03

【DOI编码】 10.3969/j.issn.1672-4232.2024.03.029

Establishment and Application of the Excellent Quality Rating Scale for Disinfection Supply Centers/WANG Jun-ting, YANG Zhao-xia(The Second Affiliated Hospital of Shandong First Medical University, Tai'an, Shandong 271000, China)

【Abstract】 **Objective:** To construct an indicator system combined with excellent performance model scores to evaluate the excellent quality of disinfection supply centers. **Method:** The disinfection supply center was scored by experts at both the hospital and the department before and after the implementation of excellent quality management by using the score table, and the methods of on-site inspection, data inspection, interview and questioning were integrated. The score deduction standard was assigned according to the inspection content. **Result:** The excellent quality score of hospital disinfection supply center was significantly improved, from 82.42±2.04 before implementation to 92.83±0.93 after implementation, and the difference was statistically significant ($P<0.05$). **Conclusion:** The quality evaluation index system based on the excellent performance model has good feasibility and scientificity, and can play an obvious role in improving the excellent quality of disinfection supply center in clinical practice.

【Key words】 disinfection supply center; excellent quality; score sheet; precision care; financial budget

消毒供应中心(Central Sterile Supply Department, CSSD)作为医院平台科室,是医院无菌物品供应的总后方,其质量管理成效关系着临床一线科室、手术室的质量安全。因此,消毒供应中心的质量管理更应该遵循现代护理理念,有效提升质量管理的品质。有研究表明^[1-3],科学构建消毒供应中心质量评价体系能对科室的过程质量、结果质量起到有效的促进整改作用。本研究前期结合国际先进的卓越绩效模式^[4]已经初步构建系统、整体的消毒供应中心卓越质量评价指标体系,现结合权重分析和模型分值通过百分制转换制定《消毒供应中心卓越质量评分表》,并对泰安市某三甲综合性医院消毒供应中心实施卓越质量管理前后对比,旨在为管理者实施消毒供应中心管理提供更加合理、科学的依据。

1 研究对象和方法

1.1 研究对象

选择泰安地区某三甲综合性医院(以下简称S医院)消毒供应中心为评分对象,结合本研究的指标体系,由护理部主任、科护士长、消毒供应中心护士长对S医院消毒供应中心的质量进行科学评价。

1.2 研究方法

1.2.1 确定各级指标的标准化分值。根据构建指标体系的各级指标权重转化各级指标标准化分值。权重分析运用层次分析法首先建立消毒供应中心卓越质量评价指标层次结构,然后构建两两比较判断矩阵并进行一致性检验,从而确立各级指标的权重。并借鉴相关文献研究^[5],最终拟定消毒供应中心质量评价指标体系标准化分值及评分表。其中,领导指标的标准化分值26分、战略指标6分、顾客指标8分、资源14分、过程管理指标26分、结果指标20分,共计100分。

1.2.2 制定《消毒供应中心卓越质量评分表》。将一、二级指标作为一级和二级检查评分项目,标准分值根据表1中转化分值赋分;三级指标为具体检查内容。通过小组讨论制定《消毒供应中心卓越质量评分表》。

1.2.3 评分实施过程。运用形成的《消毒供应中心卓越质量评分表》,护理部主任、科护士长、消毒供应中心护士长组成考核小组,分别对S医院消毒供应中心进行现场评价和考核。考核前,由研究者对考核小组进行评分内容及相关条款的详细培训,现场考核中由专题小组成员负责陪同。

1.2.4 考核方法及改进措施。考核方法主要包括查看资料、访谈工作人员、提问、现场查看等,由考核小组

实施。考核分为实施卓越质量管理前和实施后两次。以实施前的分值为依据,针对得分较低的条目进行干预和改进。干预措施以评分表为依据,根据科室具体情况,制定个性化的改进措施。改进时间为6个月,期间每个月进行一次线上改进措施讨论会,针对未解决的或是新的问题予以及时修正,提高改进工作的效率,6个月后重新进行评分,观察改进效果。

1.2.5 统计学方法。数据录入 Excel 软件,使用 SPSS 25.0 进行数据统计分析。以频数、百分比(%)来描述计数资料,采用均值±标准差($\bar{x}\pm s$)描述计量资料得分结果。采用方差分析、*t*检验进行显著性检验,以 $P<0.05$ 为有统计学差异。

2 结果

表1数据显示,S医院消毒供应中心实施卓越质量管理前,卓越质量总分为(82.42±2.04)分,整体情况较好。其中一级项目得分率低的两个项目为领导72.43%和战略36.12%。

经专题小组讨论结合教育成绩等级划分方式,对得分率低于60%的内容重点整改^[6],整改时间2022年7月至2022年12月,整改措施包括卓越质量管理专项培训、操作流程细化、成立财务预算小组等。2023年1月,再次组织考核小组对科室卓越质量进行评分,实施卓越质量管理前后评分对比分析结果见表2。

3 讨论

3.1 评分表的可信性及可行性

研究制定的《消毒供应中心卓越质量评分表》是结合卓越绩效模型和指标权重的数值,经小组讨论形成的。所定分值与模型和权重分值的重要比例基本一致,此外,由于该表在指标体系的构建基础上形成,指标体系通过前述分析有较高的可靠性和科学性,因此该表中分值划分有较好的可信性和可行性。同时证明,构建的体系不仅可用于消毒供应中心进行进一步的质量评价,而且对消毒供应中心卓越质量提升及可持续质量改进有重大指导意义。对某三级综合医院消毒供应中心对表打分,找出了其在卓越质量中存在的问题并进行阶段性整改,验证了指标体系的可靠性和可操作性,后期研究中将继续完善各项评价,使消毒供应中心卓越质量能得到更好地提升。

3.2 消毒供应中心实施卓越质量管理的必要性

《“健康中国2030”规划纲要》中的精准护理要求护理管理模式要从以往的经验式管理转变为科学式管理,消毒供应中心是医院内各种无菌物品的供应单位,

表1 S医院消毒供应中心一、二级项目卓越质量得分

检查项目	标准分值(分)	得分($\bar{x}\pm s$,分)	得分率(%)
一级项目			
1领导	26	18.83±1.47	72.43
2战略	6	2.17±0.98	36.12
3顾客	8	6.58±1.11	82.29
4资源	14	11.67±1.03	83.34
5过程管理	26	24.50±0.84	94.23
6结果	20	18.67±1.03	93.34
二级项目			
1.1护士长	16	10.50±1.64	65.63
1.2组织治理	7	6.67±0.82	95.24
1.3社会责任	3	1.67±0.52	55.57
2.1战略制定	2	0.33±0.52	16.65
2.2战略部署	4	1.83±0.75	45.83
3.1顾客(临床)需求	2	0.83±0.26	41.65
3.2顾客(临床)关系	2	1.50±0.78	75.00
3.3顾客(临床)满意	4	4.00±0.00	100.00
4.1人力资源	3	2.33±0.61	77.77
4.2财务资源	1	0.17±0.41	16.70
4.3基础设施	3	3.00±0.00	100.00
4.4信息	1	0.92±0.20	91.70
4.5技术	4	3.67±0.52	91.68
4.6相关方关系	2	1.83±0.26	91.65
5.1回收分类过程	4	3.58±0.38	87.50
5.2清洗过程	8	7.33±1.21	91.66
5.3包装过程	4	3.50±0.55	87.50
5.4灭菌过程	6	5.58±0.49	93.05
5.5储存过程	2	2.00±0.00	100.00
5.6发放过程	2	2.00±0.00	100.00
6.1不良事件	2	2.00±0.00	100.00
6.2满意度	1	0.75±0.42	75.00
6.3清洗质量	4	3.83±0.26	95.83
6.4包装质量	3	3.00±0.00	100.00
6.5灭菌质量	5	4.08±1.28	81.66
6.6发放质量	3	3.00±0.00	100.00
6.7人员培训	2	2.00±0.00	100.00
总分	100	82.42±2.04	82.42

表2 实施卓越质量管理前后一级项目评分对比($\bar{x}\pm s$,分)

项目	实施前	实施后	<i>t</i> 值	<i>P</i> 值
领导	18.83 ± 1.47	21.92 ± 0.97	-6.083	0.002
战略	2.17 ± 0.98	4.92 ± 0.20	-7.652	0.001
顾客	6.58 ± 1.11	7.67 ± 0.41	-3.313	0.021
资源	11.67 ± 1.03	12.67 ± 1.08	-2.928	0.033
过程管理	24.50 ± 0.84	25.67 ± 0.41	-4.719	0.005
结果	18.67 ± 1.03	20.00 ± 0.00	-3.162	0.025
总分	82.42 ± 2.04	92.83 ± 0.93	-19.914	< 0.001

如果消毒灭菌不彻底会引起全院性的感染,供应物品不完善可影响诊断与治疗。因此,消毒供应中心的质量管理十分重要,需要借鉴科学的管理理念。卓越绩效模式包括领导、战略、顾客和市场、资源、过程管理、测量分析改进、经营结果等方面^[4],与传统模式相比更加强调对领导的作用、战略的细化、坚持可持续发展的原则和组织的社会责任等,将该质量管理模式引入消毒供应中心管理中,对消毒供应中心持续质量改进与创新将会起到重要的作用。该研究结果显示,实施阶段性卓越质量管理后,S医院消毒供应中心的卓越质

量评分明显提高,由实施前的(82.41±2.04)分提高到实施后的(92.83±0.93)分,差异有统计学意义($P<0.05$)。

3.3 领导在实施卓越质量管理中的重要性

卓越绩效模式引入CSSD质量管理是对原有质量管理模式的创新,基于卓越绩效的质量管理聚焦于领导力和组织文化,领导最重要的责任是创造一个让人们可以在组织的各个级别坦诚相待的工作环境,原则上是确保员工能够清晰明了地合作工作,并加强了上下步调一致性^[7]。护士长作为CSSD的领导者,在实施卓越质量管理中也需要遵循卓越质量管理原则,这更体现于护士长的非权力影响上,像“注重科室文化,组织健康的活动”、“协调能力强,创造和谐的人际关系氛围”等^[8],这些非权力影响与卓越质量中对于护士长项目评分是相契合的。评分表中护士长分值占16分,其得分率直接影响一级项目中领导的得分,在实施卓越质量管理后,S医院消毒供应中心领导项目得分由实施前的(18.83±1.47)分提升到实施后的(21.92±0.97)分,差异有统计学意义($P<0.05$)。

3.4 战略在实施卓越质量管理中的重要性

推动卓越绩效模式,可以使组织更加卓越,学习波多里奇获奖组织在战略管理上的最佳实践,也可以助力各行业的组织更加成功^[9]。CSSD要在卓越质量上取得提升,战略要素有着重要作用,不同于年度的计划和总结,战略包括战略制定和实施,同时还与科室理念、资源相适应,是对于科室未来发展的全局性战略分析、选择和部署。通过卓越质量管理的实施,S医院CSSD在战略评分项目上由原来的(2.17±0.98)分提高至(4.92±0.20)分,差异有统计学意义($P<0.05$)。

3.5 财务预算在实施卓越质量管理中的不可或缺性

消毒供应中心是医院消耗资源高的科室,目前消毒供应中心的成本管理多是从工作环节和流程上控制成本支出和降低材料消耗,这种方式带来的弊端是无法保证和准确判断工作质量和产品质量。医院的发展过程中,质量和成本呈现动态发展的趋势,追求高质量的同时,如果不考虑自身因素,极有可能造成成本、资源的过度浪费^[10]。有研究表明,消毒供应中心医用耗材成本控制中以高标准数据化严格把关每个环节医用耗材的使用,可降低消毒成本,节约医院的人力、物力、财力,取得良好的经济效益和社会效益^[11-12]。这与卓

越质量管理的理念是一致的,财务预算包含于卓越绩效模式的社会责任和财务资源项目中,对于消毒供应中心实施卓越质量管理有不可或缺性。

综上所述,通过质量指标体系及卓越绩效模型制定《消毒供应中心卓越质量评分表》,并进行卓越质量评分,确定了消毒供应中心在实施卓越质量管理中的薄弱项目主要是领导和战略,并在阶段性整改中结合薄弱环节和失分的检查内容进行重点分析改进,改进后卓越质量评分明显提高,证明了CSSD基于卓越绩效模型构建的质量评价指标体系具有较好的可行性和科学性,在临床实践中能起到较明显的提升消毒供应中心卓越质量的作用。

参 考 文 献

- [1] 张亭亭,朱晓萍,傅琚,等.基于三维质量模型构建消毒供应中心质量指标体系的研究[J].护理研究,2018,32(11):1741-1745.
- [2] 张亭亭,傅琚,朱晓萍,等.消毒供应中心灭菌质量评价指标体系构建的初步研究[J].中国医疗设备,2020,35(2):40-44.
- [3] 田莹,胡秋兰,赵萍,等.构建消毒供应中心质量控制管理体系[J].护理研究,2018,32(7):1070-1073.
- [4] 贺秀君,张幸国,李双凤,等.卓越绩效模式在提升医院护理管理品质中的应用研究[J].中国现代医生,2019,57(19):1-5.
- [5] 袁倩.输尿管皮肤造口患者延续护理质量评价指标体系的构建与初步应用[D].南昌:南昌大学,2022.
- [6] 刘晓辉,赵庆华,肖明朝.护理院失能老年人长期照护服务质量评价指标体系的构建与应用[J].中华护理杂志,2019,54(6):902-907.
- [7] 克里斯汀·舍费尔,王为人.两获波奖的解读领导力[J].中国质量,2021(11):82-86.
- [8] 孙春花,苏丽.护士长非权力性影响力与消毒供应中心管理效能的探讨[J].护理研究,2019,33(16):2900-2902.
- [9] 王为人.波奖获奖组织的战略思维[J].中国质量,2022(7):79-85.
- [10] 吴志萍,周凤莲,陈辉.消毒供应中心全成本核算实践分享[J].中国医学创新,2017,14(34):132-135.
- [11] 焦家林,李敏.标准化管理在消毒供应中心医用耗材成本控制中的应用效果[J].医疗装备,2021,34(15):83-84.
- [12] 张元亨.新形势下医院医疗设备管理中存在的问题及对策[J].医疗装备,2021,34(15):84-85.

通信作者:杨朝霞(1967-),女,硕士研究生,主任护师;研究方向:护理管理。

收稿日期:2023-04-21

修回日期:2023-06-01

(编辑 马兰)