

有效沟通技巧在消毒供应中心的优质护理应用分析

王馨若 张微 张宏丽 朱红波*
吉林大学第二医院, 吉林 长春 130000

[摘要]目的: 分析有效沟通技巧在消毒供应中心的优质护理应用效果。方法: 筛选 2020 年 3 月~2022 年 4 月不良事件记录和满意度调查材料作为参照组, 共 100 例; 选取 2022 年 5 月~2024 年 6 月不良事件记录和满意度调查材料作为观察组, 共 100 例。参照组行传统沟通模式, 观察组采取有效沟通技巧。结果: 观察组器械清洗质量合格、器械灭菌合格、器械包装合格率高于参照组 ($P<0.05$); 观察组满意度高于参照组, 不良事件率低于参照组 ($P<0.05$)。结论: 有效沟通技巧能够使人员之间的信息传输更加准确, 保证器械质量, 有效减少不良事件的发生, 提高满意度。

[关键词] 消毒供应中心; 有效沟通技巧; 应用

DOI: 10.33142/cm.n.v2i2.14049

中图分类号: R472.1

文献标识码: A

Application Analysis of Effective Communication Skills in High-quality Nursing Care in Disinfection Supply Centers

WANG Xinruo, ZHANG Wei, ZHANG Hongli, ZHU Hongbo*
Second Hospital of Jilin University, Changchun, Jilin, 130000, China

Abstract: Objective: to analyze the application effect of effective communication skills in high-quality nursing in disinfection supply centers. Method: select adverse event records and satisfaction survey materials from March 2020 to April 2022 as the reference group, with a total of 100 cases; Select adverse event records and satisfaction survey materials from May 2022 to June 2024 as the observation group, with a total of 100 cases. Referring to the traditional communication mode of the observation group, effective communication skills are adopted. Result: the quality of instrument cleaning, sterilization, and packaging in the observation group was higher than that in the reference group ($P<0.05$); The satisfaction of the observation group was higher than that of the reference group, and the incidence of adverse events was lower than that of the reference group ($P<0.05$). Conclusion: effective communication skills can make information transmission between personnel more accurate, ensure equipment quality, effectively reduce the occurrence of adverse events, and improve satisfaction.

Keywords: disinfection supply center; effective communication skills; application

引言

消毒供应中心作为医院内部重要组成部分, 在医院的消毒与灭菌系统中起到核心作用。该中心负责执行清洗、消毒和灭菌等关键程序, 旨在处理并准备各种被重复使用的污染诊疗器械、器具及物品。因此, 不仅是一个处理这些用品的关键场所, 同时也是确保无菌物品得以有效周转的中心。消毒供应中心的工作对于支持临床科室提供医疗服务至关重要, 间接地保障了患者的安全。随着医学科学的进步和技术的发展, 人们对于感染预防和控制有了更深刻的理解^[1]。消毒供应中心已成为一个专门的学科领域, 并且其专业性和技术性不断提升。该中心的工作质量直接影响到整个医疗护理的质量和安全性, 进而影响患者的治疗效果和健康状况。尽管消毒供应中心并不直接接触患者, 但它为各个临床科室提供支持, 承担着医院内所有可重复使用的诊疗和护理器械、器具、物品以及管路装置的回收、清洗、消毒、包装和灭菌任务。此外, 消毒供应中心还负责向临床科室供应经过灭

菌处理的无菌物品。这一系列流程对于控制医院内的感染传播有重要意义, 保障医疗服务的安全性和质量, 因此在医院的整体感染控制体系中占据着极其重要的位置。随着医疗卫生的改革, 提高服务水平, 转变服务理念态度, 是每一位医务工作人员思想和服务理念转变的关键所在^[2]。对消毒供应中心人员素质要求很高, 已从以往的辅助科室转变为控制医院感染的重要科室, 其工作性质复杂繁琐, 既要参与临床科室的服务工作, 又要控制各科的诊疗感染传播, 还担负联络协作任务, 在工作中起到协调、联络、沟通的作用。对此, 应注意消毒供应中心与临床的有效沟通, 提高科室满意度。

1 资料与方法

1.1 一般资料

研究选取 2020 年 3 月~2022 年 4 月不良事件记录和满意度调查材料作为参照组, 共 100 例; 选取 2022 年 5 月~2024 年 6 月不良事件记录和满意度调查材料作为观察组, 共 100 例。

1.2 方法

参照组行传统沟通技巧, 观察组采取有效沟通技巧, 具体如下:

①为保证消毒供应中心能够达到高标准的服务水平, 必须严格遵循国家卫生行业的相关标准, 并将规范化的操作融入日常工作方式和流程之中。注重个人形象, 每位人员都需要注重自己的仪容仪表, 并在工作中展现出专业的态度和行为。在与同事和临床科室交流时, 应当保持礼貌的语言和积极的态度, 学会以微笑面对他人, 以真诚的心去提供优质的服务。为持续提升服务质量, 科室需定期组织团队成员进行培训, 学习先进的服务理念和技术方法。这包括引入科学有效的最新技术和创新性的管理手段, 以提高工作效率和服务质量。通过这样的方式, 逐步转变服务模式, 从被动响应需求转变为更加积极主动地预见并满足临床科室的需求, 更好地支持医疗服务的顺利开展, 保障患者的安全与健康^[3]。

②在消毒供应中心的工作中, 善于总结和分析日常操作中出现的问題, 并将这些问題视为宝贵的学习资源和改进的机会。将遇到的问题作为反面教材来教育人员, 帮助从错误中汲取教训, 避免未来再次发生同样的问題, 促进个人的成长和发展, 增强整个团队的专业能力和应变能力。为了实现这一目标, 科室每位人员都应当积极参与到持续学习的过程中, 不断地充实和完善自己的知识和技能^[4]。要求员工不仅要明确自己的职责范围, 了解自己应该完成哪些工作任务, 还要清晰地知道何时执行这些任务以及采用何种方式进行操作。保证每个人都能够高效而准确地完成自己的工作, 同时也能更好地理解和支持团队的总体目标。此外, 领导层也应鼓励员工之间的沟通和协作, 建立一种开放的文化氛围, 让每个人都能自由地提出意见和建议, 共同探讨如何优化工作流程和提高服务质量。通过不断地实践和学习, 每位操作人员都能够成为自己领域的专家, 为患者的安全和医疗质量的提升作出贡献^[5]。

③在与临床科室进行沟通时, 消毒供应中心应始终以提高工作效率和质量为核心宗旨, 以此赢得临床科室的信任和支持。根据国家颁布的消毒供应中心管理规范, 明确要求采取统一管理、集中调配的方式来对消毒后重复使用的临床医疗器械等物品进行标准化的回收、清洗、消毒、灭菌和供应。消毒供应中心的工作是临床科室正常运作的前提条件之一, 只有确保医用物品的标准化管理和消毒供应, 才能有效避免因器械问題导致的医疗事故。消毒供应中心与临床科室之间存在着紧密的相互依赖关系, 双方必须协调一致, 共同努力, 才能确保医院整体的良性运行^[6]。为实现这一目标, 要确保其提供的物品符合最高标准, 还要不断优化工作流程, 提高效率, 减少不必要的延误。同时, 加强与临床科室的沟通, 及时了解临床科室的需求变

化, 并迅速作出相应的调整, 以满足临床科室的需求。通过建立稳定的合作关系, 消毒供应中心可以更好地支持临床科室的工作, 共同致力于提高医疗服务的质量和患者的安全。

④护理模式的不断演变, 消毒供应中心的工作模式也随之发生了转变。过去, 消毒供应中心主要关注于完成既定的任务清单; 现在更加注重临床科室的实际需求, 由被动服务转变为积极主动的服务模式。消毒供应中心需要更加灵活地适应临床科室的变化和需求, 确保能够提供最优质的支持^[7]。消毒供应中心的工作人员需要树立“一切服务于临床”的服务理念, 即无论何时何地, 都要以满足临床科室的需求为首要任务。要求科室人员不断改善服务态度, 以友好和专业的方式与临床科室进行沟通, 每一次交流都是积极和建设性的。定期收集和评估临床科室的意见反馈, 及时了解他们的需求和挑战, 并据此调整工作流程和服务内容。此外, 当临床科室提出新的业务需求或尝试新的治疗方法时, 消毒供应中心应积极响应并配合, 为这些新业务的开展提供必要的支持。

⑤在与临床科室进行沟通时, 应真诚地运用礼貌性语言, 注意语言表达的科学性和艺术性。保证语言的准确性, 注重语言的情感色彩, 使之更加人性化。在交流过程中, 多倾听科室人员的意见和需求, 给予充分的时间来表达自己的想法, 并通过积极的反馈来展示对所说内容的理解和支持。同时, 也可以主动介绍消毒供应中心的工作流程、新技术的应用等方面的信息, 以达到最佳的沟通效果。在日常工作中, 消毒供应中心的工作人员注意自身的仪表整洁, 保持良好的职业形象。让临床科室的同事产生信任感, 还会让他们感到受到尊重。良好的仪表不仅体现在穿着整洁上, 还包括言谈举止的专业性, 这些都是构建良好合作关系的基础^[8]。为了进一步提高服务质量, 消毒供应中心每月定期访问临床科室, 征求意见, 并进行满意度调查。了解临床科室对消毒供应中心工作的评价, 及时发现存在的问题和不足之处。收集到的意见应及时反馈, 并进行归纳总结, 进行持续质量改进。通过不断的沟通与改进, 促进消毒供应中心与临床科室之间更加紧密的合作, 共同提高医疗服务的质量和效率。

1.3 观察指标

对比两组的器械处理合格率; 用自制满意度调查问卷, 比较满意度。

1.4 统计学处理

使用 SPSS 26.0 软件, 计数资料用 χ^2 检验, %表示; $P < 0.05$ 为组间差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组器械处理合格率

观察组器械清洗质量合格、器械灭菌合格、器械包装

合格率高于参照组 ($P < 0.05$), 见表 1。

表 1 两组器械处理合格率[n (%)]

组别	例数	器械清洗质量合格	器械灭菌合格	器械包装合格
观察组	100	98 (98.00)	97 (97.00)	95 (95.00)
参照组	100	88 (88.00)	86 (86.00)	89 (89.00)
χ^2		10.031	11.364	6.571
P		<0.05	<0.05	<0.05

2.2 两组满意度、不良事件率

观察组满意度高于参照组, 不良事件率低于参照组 ($P < 0.05$), 见表 2。

表 2 两组满意度、不良事件率[n (%)]

组别	例数	满意	一般	不满意	不良事件
观察组	100	84 (84.00)	13 (13.00)	3 (3.00)	2 (2.00)
参照组	100	79 (79.00)	11 (11.00)	10 (10.00)	8 (8.00)
χ^2		5.392	2.124	7.658	6.025
P		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

消毒供应中心是承担医院各科室所有重复使用诊疗器械、器具和物品清洗、消毒、灭菌以及无菌物品供应的部门。肩负着全院医疗质量、医疗安全、院感防控的神圣使命。医院各科室使用的器械、器具和物品, 特别是手术器械、腔镜、精密贵重器械、外来医疗器械及植入物等, 其材质结构具有不同的特性, 消毒供应中心的主要功能就是满足各科室对诊疗器械、器具和物品的消毒、灭菌需求, 具备针对不同手术器械各自特性, 进行正确处理的技术能力。同时, 能够根据临床诊疗技术的发展和所用器械、器具与物品的变化, 迅速提高消毒供应中心的管理与技术水平, 以适应医院感染预防与控制不断面临的新挑战, 保证每个工作环节达到清洗、消毒和灭菌的质量要求。

消毒供应室作为医院的重要部门, 其工作直接关系到临床治疗的质量和医院感染的控制。通过有效的沟通, 消毒供应室能够与临床科室建立良好的合作关系, 确保无菌物品的质量和供应, 从而提升医疗服务的质量。有效沟通不仅有助于解决日常工作中遇到的问题, 还能促进双方的理解和尊重, 提高工作效率, 减少医疗差错。与临床科室的有效沟通, 消毒供应室能够更好地了解临床的需求, 从而提供更加符合需求的无菌物品, 确保临床治疗的顺利进行。沟通还包括对使用后的物品进行妥善处理, 避免因不当处理导致的器械损坏或功能减退, 从而保证医疗设备的良好状态。加强沟通, 可以减少因误解而产生的工作矛盾, 提高工作效率。例如, 对于临床科室提出的问题, 消毒供应室应采取首问负责制, 及时解决或向上级汇报, 避免问题积累和误解的加深^[9]。通过定期召开科会, 对临床反馈进行总结, 可以广泛征求科室人

员的意见, 优化工作流程, 提高工作效率。同时, 对临床科室的误解和不解要耐心解释, 取得合作, 避免抵触情绪的产生。消毒供应中心应重视临床科室的意见, 并及时解决问题。通过不断更新服务理念, 合理安排工作, 确保在最快的时间内帮助临床科室解决相关问题, 从而提高服务满意度。

本文分析了有效沟通技巧在消毒供应中心的优质护理应用效果, 观察组器械清洗质量合格、器械灭菌合格、器械包装合格率高于参照组 ($P < 0.05$); 观察组满意度高于参照组, 不良事件率低于参照组 ($P < 0.05$)。消毒供应中心的工作人员需要掌握良好的沟通技巧, 运用体贴温和的语言, 积极与临床科室和患者进行沟通交流, 了解他们的需求和反馈, 及时解决问题, 提高服务质量。应定期监测和评估员工的工作质量, 建立绩效考核制度, 激发员工的工作积极性和责任心。定期安排工作人员深入临床科室, 了解各科室医疗器械的实际使用情况, 详细记录各科室的反馈情况, 针对常见的问题和反馈较多的问题制定有效的解决措施。定期组织科室人员学习专业理论知识和操作技能, 提高工作人员的专业素质和业务能力。建立与重点科室沟通交流的渠道, 如建立钉钉群等, 及时了解临床科室的需求和反馈, 第一时间准备和提供所需的物品, 满足临床科室的工作需求。始终坚持为患者服务的理念, 推行主动、诚信的服务方式^[10]。在工作中, 应积极主动地为临床科室和患者提供优质服务, 及时解决问题和困难。同时, 应诚实守信地履行工作职责和服务承诺, 赢得临床科室和患者的信任和满意。

综上, 有效沟通技巧能够使人员之间的信息传输更加准确, 保证器械质量, 有效减少不良事件的发生, 提高满意度。

[参考文献]

- [1]展瑞汶, 沈月华, 袁佩华, 等. 消毒供应中心和手术室有效沟通流程的优化与效果评价研究[J]. 中国设备工程, 2023(7):9-12.
- [2]刘宣, 徐一丹, 杨茜, 等. 探讨如何提高消毒供应中心与临床科室的有效沟通[J]. 健康必读, 2020(17):288.
- [3]颜方. 消毒供应中心与手术室沟通技巧常见问题及处理方法[J]. 糖尿病天地, 2021, 18(9):185.
- [4]陈红. 人文关怀对消毒供应室护理人员心理健康水平及供应室护理质量的影响[J]. 现代养生, 2021(22):021.
- [5]陈茹, 马思文. 消毒供应中心与临床科室建立有效沟通的实践与探讨[J]. 医院管理论坛, 2022(7):039.
- [6]张鹏宇. 消毒供应中心与手术室常见问题及沟通技巧的解决方案探讨[J]. 黑龙江中医药, 2021(6):050.
- [7]张小柯. 手术室消毒供应中心与手术室的沟通技巧, 常见问题及解决策略[J]. 世界最新医学信息文摘(电子

版),2020,020(18):202-204.

[8]王玉蓉.消毒供应中心与临床科室沟通存在的问题及对策探讨[J].世界最新医学信息文摘(电子版),2021,021(12):303-304.

[9]夏丹婷.消毒供应中心与临床科室沟通存在问题及解决对策[J].健康大视野,2020(19):273.

[10]鲁莉敏.人性化护理管理在提升消毒供应中心消毒质量与护理人员心理状态方面的价值分析[J].实用临床护理学电子杂志,2022(1):44-46.

作者简介:王馨若(1992.1—),女,毕业院校:吉林大学,所学专业:护理,当前就职单位:吉林大学第二医院,职务:护士,职称级别:护师。