

流程再造在区域性消毒供应中心管理中的应用*

董紫云¹, 许章英¹, 肖秀英², 叶小云¹
(1珠海市香洲区人民医院护理部; 2珠海市人民医院, 广东珠海, 519000)

【摘要】 目的 探讨流程再造在区域性消毒供应中心管理中的应用效果。**方法** 对区域性消毒供应中心管理流程进行再造, 包括加强物品的清点与核对、无菌物品的质量管理、物流管理等。**结果** 流程再造后月平均丢失器械率低于流程再造前; 无菌物品使用合格率高于流程再造前, 流程再造前后比较, 差异具有统计学意义 ($P < 0.001$)。**结论** 流程再造对保证无菌物品的质量和减少器械损失具有积极的意义。

【关键词】 区域性消毒供应中心; 无菌物品; 流程再造
[中图分类号] R47 [文献标识码] A [文章编号] 1671-8283 (2013) 05-0070-03 [DOI] 10.3969/j.issn.1671-8283.2013.05.23

Application of workflow rebuilt in the management of regional disinfection and supply center

Dong Ziyun, Ye Xiaoyun // Modern Clinical Nursing, ~2013.12(5): 70.

[Abstract] **Objective** To study the effect of reconstructed disinfection flowsheet on the management of regional disinfection and supply center. **Method** The disinfection flowsheet for the regional disinfection and supply center was reconstructed by way of checking, quality control and management of sterile articles. **Result** The monthly loss rate of instruments and the qualification rate of sterile articles after the reconstruction were both significantly lower than those before the reconstruction (all $P < 0.001$). **Conclusion** The reconstructed disinfection flowsheet is effective for the improved quality of sterile articles and the reduction of loss in instruments.

[Key words] regional disinfection and supply center; sterile article; workflow rebuilt

医院消毒供应中心是向全院提供各种无菌器材、敷料和其他无菌物品的重要科室, 其工作质量直接影响医疗和护理质量的效果, 甚至病人的生命安全^[1]。区域性消毒供应中心是跨医院建设的共用服务机构, 向区域内各家医院提供消毒灭菌的物品, 在运行过程中存在着一定的问题, 如器械损失等。为此本院消毒供应中心自 2009 年 2 月~2010 年 1 月将全区 4 家公立医疗机构的消毒、灭菌、供应工作进行区域性集中统一管理的流程进行再造, 取得较好的效果, 现将方法和结果报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本院消毒供应中心共有 11 名工作人员, 男 1 名, 女 10 名, 年龄 23~50 岁, 平均 (33.0 ± 4.3) 岁。职称: 中级 3 名, 初级 6 名, 其他 2 名。学历: 本科 4 名, 大专 5 名, 中专及以下 2 名。

1.2 方法

1.2.1 存在的问题 通过调查发现消毒供应中

【基金项目】 *本课题为 2005 年珠海市香洲区科技局科研项目, 项目编号为 ZXKJ20050301。

【收稿日期】 2011-08-12

【作者简介】 董紫云 (1965-), 女, 广州人, 主管护师, 本科, 主要从事临床护理和管理工作。

心存在以下的问题: ①器械丢失较严重, 2008 年 1 月~2009 年 1 月共丢失器械 23 件, 月平均丢失器械率 $(0.20 \pm 0.12)\%$ 。②灭菌包质量管理责任不清。③使用后器械的处理不当, 部分器械收回时仍留有血迹、有机物附着。

1.2.2 流程再造

1.2.2.1 加强物品的清点与核对 物品回收至消毒供应中心后, 在污染区实行双人核对制, 发现数量与物品不符及时与各医院联系, 进行有效的沟通, 责任到人, 并记录该事件的前因后果, 追踪有无改进, 每月底将工作情况反馈到各医院护理部。

1.2.2.2 细化各区域工作规程和质量标准 制订清洗区污染手术器械的处理程序; 普通器械人工清洗消毒技术与质量要求; 呼吸管道、人工气道吸管、牙科牙托器械清洗消毒技术、精密器械的清洗与保护制度。制订包装区器械包装规范要求与标准: 常用器械的组装; 纸塑包装的要求与注意事项, 并实行双人检查与核对制度等^[2]。

1.2.2.3 灭菌过程的质量控制 每天灭菌前对灭菌器进行检查、保养, 如灭菌柜内壁的清洁、门封是否密封; 生物监测由原来的每月 1 次改为每周 1 次; 灭菌程序结束后由双人复核灭菌过程的物理、化学监测结果^[3]。

3 讨论

调查结果显示^[6], 区域性消毒供应中心存在着定性、定位、资质认定、收费管理等问题。本调查结果显示, 本消毒供应中心存在着器械丢失严重、灭菌包质量管理责任不清、使用后器械的处理不当等问题。流程管理理论认为^[7], 流程管理的本质就是构造卓越的业务流程, 包含规范流程、优化流程和再造流程 3 个层面。对于已经比较优秀, 而且符合卓越流程观点的流程, 可能原先没有完全规范, 可以进行规范工作; 如果流程中有一些问题, 存在一些冗余的或消耗成本的环节, 可以采用优化流程的方法; 对于一些积重难返、完全无法适应现实需要的流程, 就需要进行再造。医疗服务流程再造就是以业务流程再造理论为指导, 以“流程导向”为目标, 以“顾客满意”为标准。本结果显示, 流程再造后月平均丢失器械率低于流程再造前; 无菌物品使用合格率高于流程再造前, 流程再造前后比较, 差异具有统计学意义 ($P < 0.001$)。分析原因如下, 通过加强物品的清点与核对管理后, 减少了器械丢失。通过对器械使用后初步处理流程的再造, 使使用器械者对使用后器械的清洁有清晰的、操作性强的操作指引, 提高了器械初步清洗质量。加强了无菌物品的消毒灭菌及物流管理质量, 使无菌物品使用可追溯性, 出现问题时, 责任分明, 杜绝了互相推卸责任的现象, 保证了器械消毒管理质量。

4 结论

本研究针对本消毒供应中心出现的器械丢失严重、灭菌包质量管理责任不清、使用后器械的处

表 1 流程再造前后月平均丢失器械率和无菌物品使用合格率比较 ($\bar{x} \pm s$)

时间	丢失器械 (件)	月平均丢失器械率 (%)	无菌物品使用量 (件)	月平均无菌物品使用合格率 (%)
流程再造前	32	0.20 ± 0.12	114184	92.00 ± 1.50
流程再造后	15	0.06 ± 0.01	292842	98.50 ± 1.10
<i>t</i>		6.39		-134.01
<i>P</i>		< 0.001		< 0.001

· 护理教育 ·

1 年级和 4 年级护理本科生职业态度和职业价值观的调查分析

杨杰文, 麦小茜, 余毅毅, 欧丽娜
(广州医学院学生处, 广东广州, 510000)

【摘要】 目的 了解 1 年级和 4 年级护理本科生的职业态度和职业价值观现状, 比较两个年级护理本科生职业态度和职业价值观的差异。**方法** 采用职业态度量表和职业价值观调查问卷, 对 194 名 1 年级和 4 年级护理本科生进行调查。**结果** 1 年级护理本科生的职业态度得分为 (6.7 ± 1.3) 分高于 4 年级护理本科生的 (5.3 ± 1.1) 分, 差异具有统计学意义 ($P = 0.027$)。4 年级护理本科生的保健因素中的职业价值观得分高于 1 年级护理本科生, 差异具有统计学意义 ($P < 0.001$)。**结论** 1 年级和 4 年级护理本科生职业态度和职业价值观存在差异, 高年级护理本科生偏向于理性与现实, 低年级护理本科生偏向于积极与友善。
【关键词】 护理; 本科生; 职业态度; 职业价值观
[中图分类号] R47 [文献标识码] A [文章编号] 1671-8283 (2013) 05-0072-04 [DOI] 10.3969/j.issn.1671-8283.2013.05.24

A survey of professional attitudes and occupational values of first-year and fourth-year nursing undergraduates

Yang Jiewen, Mai Xiaoshan, She Yimin, Ou Liya // Modern Clinical Nursing, ~2013.12(5): 72.

[Abstract] **Objective** To investigate the professional attitudes and occupational values of undergraduate students and to compare the differences between the first-year and fourth-year students. **Method** A scale concerning the professional attitude and a questionnaire concerning the occupational values were used to investigate the occupational values in 196 first-year and fourth year college nursing students. **Results** The professional attitude score of the first-year students was (6.7 ± 1.3) , which was significantly higher than that of the fourth students $(5.3 \pm 1.1, P = 0.027)$. The occupational value on the hygiene factor of the first-year students was significantly higher than that of the fourth-year students ($P < 0.001$). The occupational value of reputation and social status, development between the students of the two grades achieved no significant difference. **Conclusions** The professional attitude and occupational value of students from different grades are different. The professional attitude and occupational value of the senior students tend to be rational.

[Key words] nursing; undergraduate students; professional attitude; occupational value

高等医学院校的护理本科生是未来护理专业

队伍的重要力量, 对护理本科生的培养直接影响着我国护理事业的发展^[1]。在对护理本科生的教育过程中, 职业态度和职业价值观一直是教育工作者关注的重点。职业态度是指学生对护士这一职业的

理不当等问题, 通过流程再造, 使器械清洗、消毒及灭菌质量显著提高, 质量管理、监测系统更加规范, 从而真正发挥了区域性消毒供应中心的优势, 确保医疗器械处质优、高效、安全。

参考文献:

- [1] 许章英. 区域性消毒供应中心的建立与管理[J]. 中华护理杂志, 2010, 45(2): 148.
- [2] 于翠香, 吴可蒲, 冯秀兰. 实施 CSSD 集中管理实践与成效[J]. 中国护理管理, 2011, 11(1): 9-11.

- [3] 韩德辉, 张晓杰, 许桂红, 等. 加强消毒供应室管理控制医院感染[J]. 中国医院感染学杂志, 2010, 20(15): 2282-2283.
- [4] 中华人民共和国卫生部. 消毒技术规范[S]. 2002 年.
- [5] 中华人民共和国卫生部. 中华人民共和卫生行业标准[S]. 2009 年.
- [6] 赵莉萍. 江苏省区域性消毒供应模式运行情况调研报告[J]. 中国护理管理, 2012, 12(3): 7.
- [7] 李明子. 现代管理的新理念—流程管理[J]. 中华护理杂志, 2005, 40(12): 956-958.

[本文编辑: 郑志惠]

评价和较持久的肯定或否定的心理反应倾向^[2]。职业价值观是指学生对护理职业的信念, 属于价值观的一种^[3]。职业价值观和职业态度有着密不可分的关系, 两者对于职业选择以及职业发展都起着重要的作用。在护理教学过程中发现, 1 年级与 4 年级护理本科生职业态度和职业价值观存在着一定的差异, 为此笔者于 2012 年 10 月对护理本科生的职业态度和职业价值观进行了调查, 并对其影响因素进行了分析, 旨在为护理职业教育提供理论依据, 现报道如下。

1 对象与方法

1.1 调查对象

采用简单随机抽样方法, 抽取广州医学院护理学院 2009 级 (4 年级) 97 名护理本科生, 男 12 名, 女 85 名, 年龄 21~23 岁, 平均 (22.1 ± 0.4) 岁; 2012 级 (1 年级) 97 名护理本科生, 男 12 名, 女 85

名, 年龄 18~19 岁, 平均 (18.2 ± 0.2) 岁。

1.2 调查工具

1.2.1 职业态度量表 采用吴雅文等^[4]设计的职业态度量表。量表共有 30 个关于护理职业评价的态度语, 每个态度语都有相对应的代表其积极程度的分值, 为 0~8 分, 分值越高代表越积极。调查对象从所有态度语中选出 10 条最能反映自己观点的条目。每个调查对象的职业态度平均分通过所选择条目的分值总和除以条目数, 以 4 分作为中立。

1.2.2 职业价值观调查问卷 采用凌文铨等^[5]设计的职业价值观调查问卷。调查问卷包括声望与地位、保健、发展 3 个维度, 共 22 个项目。问卷采用 Likert 5 级评分法 (1~5 分), 分数越高表示越重视。

1.3 调查方法

采用专人调查, 统一发放问卷。共发放问卷 200 份, 回收有效问卷 194 份, 回收有效率 97.0%, 其中 4 年级 97 份, 1 年级 97 份。

表 1 两个年级护理本科生职业态度排序前 10 位的条目

年级	排序	态度语	<i>n</i>	百分率 (%)
1 年级 (<i>n</i> = 97)	1	护士需要智慧、力量和爱心的统一	89	91.8
	2	人的生老病死都离不开护士, 选择这个职业很有意义	76	78.4
	3	医护像车子的两个轮子, 没有护士无所谓医院	72	74.2
	4	病人是一种特殊群体, 护士需有良好的心理素质面对他们	65	67.0
	5	能为病人解决问题减轻病痛, 心里有说不出的高兴	59	60.8
	6	护士的劳动是用金钱所不能衡量的	53	54.6
	7	护士所拥有的生活感受, 其他职业的人是无法体验的	51	52.6
	8	护士有时能起死回生及药物所不能起到的作用	43	44.3
	9	护理是一门独立的学科, 需要高层次的护理人才不断充实	38	39.2
	10	护士的微笑与言行对病人的健康恢复很重要	35	36.1
4 年级 (<i>n</i> = 97)	1	护士需要智慧、力量和爱心的统一	85	87.6
	2	并不是任何人都适合做护理工作	74	76.3
	3	医护像车子的两个轮子, 没有护士无所谓医院	64	66.0
	4	护理是一门独立的学科, 需要高层次的护理人才不断充实	61	62.9
	5	病人是一种特殊群体, 护士需有良好的心理素质面对他们	56	57.7
	6	护士长期“三班倒”的工作生活, 有害个人健康影响家庭生活	50	51.5
	7	护士所拥有的生活感受, 其他职业的人是无法体验的	42	43.3
	8	护士职业高尚, 但社会地位低, 发展前途小	37	38.1
	9	人的生老病死都离不开护士, 选择这个职业很有意义	31	32.0
	10	为允许重新选择, 我不会选择护士职业	26	26.8

1.4 统计学方法 数据采用 SPSS 13.0 统计软件进行统计学分析。两个年级护理本科生职业态度和职业价值观比较采用两独立样本的 *t* 检验。

2 结果

2.1 两个年级护理本科生职业态度情况

2.1.1 两个年级护理本科生职业态度得分情况 两个年级护理本科生职业态度总均分为 (5.8 ± 1.8) 分, 职业态度为中立偏积极; 其中 1 年级护理本科生的职业态度得分为 (6.7 ± 1.3) 分较 4 年级护理本科生的 (5.3 ± 1.1) 分高, 两个年级比较, 差异具有统计学意义 ($t = 2.492, P = 0.027$)。

2.1.2 两个年级护理本科生职业态度排序前 10 位条目 两个年级护理本科生职业态度排序前 10 位的条目见表 1。

2.2 两个年级护理本科生职业价值观情况

2.2.1 两个年级护理本科生职业价值观得分比较 两个年级护理本科生职业价值观得分见表 2。从表 2 可见, 4 年级护理本科生保健因素的得分为 (3.9 ± 0.3) 分高于 1 年级护理本科生的得分 (3.0 ± 0.4) 分, 两个年级比较, 差异具有统计学意义 ($t = 2.145, P < 0.001$)。

表 2 两个年级护理本科生职业价值观得分比较 ($\bar{x} \pm s$)

年级	<i>n</i>	声望及地位	保健	发展
1 年级	97	3.2 ± 0.2	3.0 ± 0.4	3.7 ± 0.4
4 年级	97	3.1 ± 0.5	3.9 ± 0.3	3.5 ± 0.4
<i>t</i>		0.872	-2.145	0.964
<i>P</i>		0.243	< 0.001	0.162

2.2.2 两个年级护理本科生职业价值观排序前 5 的条目 两个年级护理本科生职业价值观排序前 5 位的条目见表 3。从表 3 可见, 1 年级护理本科生所选择的前 5 项职业价值观中有 3 项为发展因素 (符合兴趣爱好、学以致用、工作中能公平竞争), 两项为保健因素 (各种社会保障、工作稳定), 而 4 年级护理本科生所选的前 5 项中, 前两项为保健因素。

度也更趋于理性。原因可能与高年级学生具有实习经历有关, 学生在实习期间会接触许多临床护士, 学生在耳濡目染的同时, 对护理职业的理解也慢慢变化^[6], 此外, 随着专业知识的积累以及对社会了解的加深, 加之高年级学生临近毕业, 面对即将到来的就业压力, 也容易使学生对护士职业的态度趋于理性。

3.2 4 年级护理本科生职业价值观偏向理性与现实

本调查结果显示, 1 年级护理本科生在选择职业价值观点目中, 有 3 项为发展因素, 两项为保健因素; 4 年级护理本科生前两项为保健因素。4 年级护理本科生保健因素的得分为 (3.9 ± 0.3) 分高于 1 年级护理本科生的得分 (3.0 ± 0.4) 分, 两个年级比较, 差异具有统计学意义 ($t = 2.145, P < 0.001$)。结果说明, 4 年级护理本科生职业价值观更加贴近现实。有研究显示^[7], 工资及福利待遇是护士的首要压力源, 本结果产生的原因可能与 4 年级护理本科生即将走向社会有关^[3]。

3.3 建议

本调查结果表明, 4 年级护理本科生的职业态度得分为 (5.3 ± 1.1) 分低于 1 年级护理本科生的得分 (6.7 ± 1.3) 分, 两个年级比较, 差异具有统计学意义 ($t = 2.492, P = 0.027$); 4 年级护理本科生对护士职业的认识更趋向于理性。原因可能与高年级护理本科生有更多机会接触临床, 通过接触不正确的信息, 从而对护士职业产生错误的理解, 进而产生错误的价值观和消极的职业态度。

因此在对护理本科生进行职业教育时, 应充分考虑护理专业的特点以及社会就业环境的现状。首先, 加强对专业的人生观和价值观的教育, 促进学生形成专业成就感和正确的职业价值观^[8]; 其次, 加强对学生的情感教育, 通过教师的言传身教, 使学生具备护理工作所需的人文关怀素质; 再次, 加强实习管理, 培养学生对护理实习的兴趣并端正其专业态度, 提高学生对护理职业的认识^[9-10]; 此外, 介绍职业前景, 加强对护理本科生的就业指导

表 3 两个年级护理本科生职业价值观排序前 5 位的条目 ($\bar{x} \pm s$)

年级	排序	条目	得分
1 年级 (<i>n</i> = 97)	1	符合兴趣爱好	4.0 ± 0.9
	2	学以致用	3.7 ± 1.3
	3	工作中能公平竞争	3.6 ± 1.2
	4	医疗、养老、住房公积金等保障	3.3 ± 1.0
	5	工作稳定	3.0 ± 1.1
4 年级 (<i>n</i> = 97)	1	医疗、养老、住房公积金等保障	4.4 ± 0.7
	2	好的福利	4.2 ± 0.9
	3	工作后提供较多培训机会	3.8 ± 1.1
	4	进入知名度高的单位	3.5 ± 1.4
	5	学以致用	3.2 ± 1.5

3 讨论

3.1 1 年级与 4 年级护理本科生的职业态度存在差异 本调查结果显示, 两个年级护理本科生职业态度呈中立偏积极, 其总均分为 (5.8 ± 1.8) 分, 1 年级与 4 年级护理本科生的职业态度存在差异, 职业态度得分分别为 (6.7 ± 1.3) 分和 (5.3 ± 1.1) 分, 两个年级比较, 差异具有统计学意义 ($t = 2.492, P = 0.027$)。

从 1 年级护理本科生选择的的态度语来看, 其职业态度偏向于积极, 有 78.4% 的认为护士这一职业很有意义, 74.2% 认为护士对于医院来说必不可少, 54.6% 认为护士的劳动不能用金钱衡量; 此外, 较多学生认为从事护理工作能带来职业满足感, 有 60.8% 和 52.6% 认为护理工作让人高兴和获得独有的感受。

4 年级护理本科生对于护士职业的态度趋向于理性, 有 87.6% 认为护士需要智慧、力量和爱心的统一, 76.3% 认为不是任何人都适合做护理工作, 62.9% 认为护理是一门独立的学科, 需要高层次人才不断充实, 这说明高年级学生对于护理工作的专业性的认识有所加深。此外, 有 51.5% 认为护理工作会影响个人健康和家庭生活, 38.1% 认为护士职业高尚, 但社会地位低, 发展前途小, 有 26.8% 的学生认为若有机会重新选择, 则不会选择护士职业, 这表明高年级护理本科生更关注职业发展与福利保障, 对护士职业的态度

工作力度, 完善学校的就业指导体系, 帮助学生正确认识社会需求, 形成正确的职业价值观和职业态度。

4 结论

综上所述, 1 年级和 4 年级护理本科生对护理职业的职业态度和职业价值观存在差异, 1 年级护理本科生的职业态度和职业价值观偏向于积极与发展, 4 年级护理本科生的职业态度和职业价值观偏向于理性与现实。在对护理本科生进行职业教育时, 应充分考虑护理专业的特点以及社会就业环境的现状。

参考文献:

- [1] 王英. 护士职业态度现状及其影响因素的分析[J]. 现代临床护理, 2010, 9(10): 58-60.
- [2] 李惠平, 李静芝. 在校本科护士职业态度调查[J]. 护理研究, 2010, 24(3): 679-680.
- [3] 封丹璐, 唐晓红, 姜凤兰. 高等护理专业学生的职业价值观研究[J]. 护理学杂志, 2007, 22(6): 6-8.
- [4] 吴雅文, 姜安丽, 李树贞. 护理学情感教学评价工具的研究[J]. 中国高等医学教育, 2000, 13(1): 58-60.
- [5] 凌文铨, 方俐洛, 白利刚. 我国大学生职业价值观研究[J]. 心理学报, 1999, 31(3): 343-344.
- [6] 张小宁, 张玲, 周亚. 本科护士的职业态度调查[J]. 护理学杂志, 2009, 24(3): 64-65.
- [7] 贝志红. 护士工作压力源与心理健康状况的调查分析与对策[J]. 现代临床护理, 2011, 10(2): 7-9.
- [8] 喻爱芳, 徐辉航, 蒋慧羽. 不同层次护理专业学生职业认同感的调查分析[J]. 中华护理教育, 2011, 8(6): 257-258.
- [9] 舒婷, 万丽红, 赵飞英, 等. 本科护生对《护理学基础》课面临见习兴趣及其影响因素[J]. 现代临床护理, 2012, 11(3): 65-67.
- [10] 刘慧萍, 刘晓英, 范巧珍. 护理专业学生职业态度及其影响因素的研究现状[J]. 中华护理教育, 2011, 8(8): 373-375.

[本文编辑: 郑志惠]