

6S 管理模式在提升消毒供应室服务质量中的应用价值

孟祥霞 张 娜

(山东第二医科大学附属医院, 山东 潍坊 261031)

摘要: 对医院而言, 消毒供应室是极其重要的科室, 既承担着向医院提供无菌物品和一次性医疗器械的责任, 同时也需要对相应物品进行回收清洗和消毒处理。消毒供应室的服务质量不仅影响到医院各项工作的开展情况, 同时也与患者的医疗体验有着密不可分的关系, 近些年, 随着我国医疗卫生事业发展速度的不断加快, 消毒供应室必须全面推进管理模式创新应用。除了基本的管理流程优化之外, 同样需要联系 6S 管理理念对管理过程加强控制, 真正形成更加系统全面的管理机制。运用 6S 管理模式进行消毒供应室的各项管理仍然面临着一些问题, 主要表现在 6S 管理模式缺乏科学制度规范, 工作人员 6S 管理意识薄弱, 6S 管理模式应用成效缺乏评估。全面深化 6S 管理模式在提升消毒供应室服务质量中的应用, 应当考虑到加强 6S 管理相关制度建设, 提高工作人员 6S 管理素质, 基于 6S 管理完善考评机制。

关键词: 6S 管理; 消毒供应室; 服务质量

6S 管理模式是在日本 5S 管理模式即 Seiri (整理)、Seiton (整顿)、Seiso (清扫)、Seiketsu (清洁)、Shitsuke (素养) 的基础上增加了中增加了 Security (安全) 一项, 6s 管理模式在消毒供应室管理中的应用能够极大提升消毒供应室服务质量, 为保障医疗器械供应的安全性和稳定性提供支持。消毒供应室作为医院的重要组成部分, 在医疗器械的清洗包装及消毒灭菌等方面发挥着重要作用。从某种程度上来看, 消毒供应室的工作质量与医院的医疗质量有着直接关系, 一旦出现质量问题, 很容易导致严重的医疗风险。运用 6s 管理模式, 提升消毒供应室服务质量, 能够满足消毒供应室在日常管理中的相关需求, 在科学化和规范化的管理机制下, 保障消毒供应室的正常运行。文章就 6s 管理模式在提升消毒供应室服务质量应用中面临的问题展开分析, 提出了基于 6s 模式提升消毒供应室服务质量的实现策略, 以供参考。

一、6s 管理模式在提升消毒供应室服务质量中的应用价值

(一) 有利于保障患者安全

运用 6s 管理模式提升消毒供应室服务质量是保障患者安全的关键, 在我国医疗卫生事业发展速度不断加快的背景下, 医院各项管理工作要求正在不断提高消毒供应室在提供基本消毒服务的基础上, 需要形成更加科学全面的管理制度, 才能够保障患者的安全。比如手术器械等用于手术的工具, 在经过使用后都需要专门进行清洗, 消除血迹和组织残留, 同时利用化学消毒剂进行消毒处理, 起到杀灭致病微生物的效果。在严格控制手术器械各类敷料安全性的情况下, 才能在后续临床应用中发挥作用, 起到保障医疗安全和提升医疗服务质量的效果, 真正确保每一件医疗器械都能达到无菌标准, 为患者提供安全的治疗环境。

(二) 有利于提高医疗质量

在消毒供应室提供各项服务的过程中, 运用 6s 管理模式能够有效提高医疗质量, 在减少医院感染风险的同时, 保证患者的康复速度。实际上, 消毒供应室本身涉及的工作内容较为复杂, 工作重要性不言而喻, 比如一旦出现医疗服务中, 器械未经彻底灭菌并投入使用的情况, 则容易导致患者出现并发症或者延长患者的恢复时间。在消毒供应室合理使用高温蒸汽、紫外线等手段进行消毒杀菌的情况下, 各类医疗器械和设备都能达到无菌标准, 在后续的临床使用中能够安心使用各类工具。6s 管理能够极大提升消毒供应室各项服务的规范性, 在一定程度上提升医疗服务水平, 使得医院在长期发展中建立良好的医疗服务信誉, 增强患者对医疗机构的信任感。

二、消毒供应室服务中 6S 管理模式的内涵分析

(一) 整理

整理是 6s 管理模式在消毒供应室管理中的重要前提和基础,

所谓整理是指针对消毒供应室中的相关陈列情况进行工作区域的划分由相关责任人员对相应工作区域进行整理, 比如清理区域内的废弃物品, 妥善处理不合格品, 做好设备维护的基本工作。不同区域内的相关作业内容不同, 因此需要考虑到消毒供应室在各项业务活动中的具体实施要求, 根据实际运行情况进行工作区域的划分。比如在清洁区、无菌区和污染区三种类型的区域划分方面, 需要专门配置质量控制人员对区域内的工作进行分配和安排, 并根据消毒供应室内的各类物品进行整理, 大致分为近效期和效期内两项, 根据物品的使用频率做好摆放。

(二) 整顿

整顿则更加关注对物品的管理, 在消毒供应室的卫生管理中, 更加重视不同类型物品的相关使用需求和具体情况, 为了方便操作遵循“四定”“四易”的原则, 物品定量、定位、定容和定标, 保持物品易找、易看、易取、易归位。在具体操作中, 需要考虑到消毒供应室各项活动的业务工作流程特点, 并加强目视管理, 基于不同颜色对各个工作区域进行标识, 真正做到一目了然, 比如将无菌物品存放在绿色标识区, 对灭菌区进行蓝色标识, 对污染区进行红色标识。根据消毒供应室中涉及的不同类型器械, 也应采用分台包装的方式进行操作, 针对器械的类型和复杂程度, 在对应的包装台粘贴器械图谱, 从而帮助工作人员快速识别器械达到高效包装的效果。在定量管理方面, 应当考虑到各类物品的存放技术, 同时对库存情况加强管控, 确保存量始终大于最低水平, 保持消毒供应室的正常运转。在定位管理方面则需要考虑到不同类型物品的特征, 同时对区域内物品进行编号建档, 从而达到可视化管理的效果。

(三) 清扫

清扫是保持整洁环境的关键在消毒供应室的管理中需要做好清扫, 比如每天早晚两次进行清扫, 做好隐蔽处的清理, 关注天花板凹槽货架等方面的细节, 同时加强通风干燥处理, 可以控制消毒供应室内的温湿度, 真正创造干净整洁的工作环境, 为后续消毒供应室工作的正常运行提供支持。在清扫环节应当提高清扫的规范性, 首先明确基本责任, 比如采用值日的方式, 确保每天进行消毒供应室的清扫, 在依照规定和操作流程进行清扫过后, 在值日上签名。

(四) 清洁

消毒供应室的清洁工作需要具有较强的规范化和制度化特点, 每位工作人员都应严格按照标准完成清洁工作, 根据消毒供应室的具体情况, 对相应清洁工作的完成质量进行评估, 从而调动工作人员的积极性, 保持日常状态下的清洁。各区域负责人应当在下班后检查相应物品是否存在过期的情况, 标识粘贴是否规范以

及物品存放是否严谨,保持消毒供应室的整齐,应当做到及时处理废弃物品和一次性用品,确保区域内整洁无菌。

(五) 素养

素养者强调消毒供应是良好科室文化的建设,一方面引导和规范工作人员行为,另一方面也要对6s管理实施过程中的相关问题进行总结和分析,对存在的不足做好改善,通过加强对工作人员的教育,使得工作人员更加深入理解6s管理理念,同时树立良好榜样,在消毒供应室内部营造良好的氛围。素养的形成不是一蹴而就的,需要在长时间的积累以及规范化管理中得到有效落实,这就意味着消毒供应室应当在内部形成良好的工作环境,在增强工作人员主动服务意识的前提下,积极提升业务能力和知识水平,为满足消毒供应室的相关运行需求提供支持。

(六) 安全

安全管理则关注消毒供应室内部运行中是否存在违规操作的危险行为一旦出现问题,第一时间进行纠正和处理。消毒供应室的工作质量直接关系到临床治疗的效果,因此需要在消毒供应室内相关工作区域张贴规范化流程、质量标准等类型的材料,时刻提醒工作人员注重安全。联系消毒供应室可能存在的危险事件应当形成明确的应急预案并加强演练,在消除物品不安全状态的同时,保障消毒供应室内部的安全性,比如设置物品的堆积高度,对强电、弱电进行分类,对危险化学品的使用加强管理。

三、6s管理模式在提升消毒供应室服务质量中的应用困境

(一) 6s管理模式缺乏科学制度规范

当前6s管理模式在消毒工具室中的应用仍然面临着一定的挑战和冲击,在具体的实施环节没有真正建立起较为科学全面的管理制度,这对消毒供应室服务质量的提升能起到推动作用。全面应用6s管理模式的过程中,制度建设与管理标准化有着密不可分的关系,但是目前对消毒供应室的服务质量控制仍然有待优化,在相应制度建设面临着较大的挑战和冲击,长此以往,6s管理模式的价值很难得到进一步实现,在相应消毒供应室服务质量控制中很难发挥应有的作用。

(二) 工作人员6s管理意识薄弱

工作人员能力素质与消毒供应室服务质量有着密不可分的关系,目前针对6s管理模式的构建与实施中,部分工作人员表现出的6s管理意识较为薄弱,缺乏科学全面的6s管理理念。在此情况下,相应工作人员自身的综合素质发展容易受到影响和干扰,很难真正体现出6s管理模式的核心作用。工作人员对6s管理缺乏关注的情况下,6s管理模式的构建实施容易受到一定的影响和冲击,很难真正基于高素质人才队伍实现6s管理的预期效果。

(三) 6s管理模式应用成效缺乏评估

当前6s管理模式在消毒供应室中的管理应用缺乏完善的评价与考核机制,对6s管理模式的应用情况缺乏有效监测,没有真正形成系统全面的管理体系,由此导致6s管理模式应用受到一定的影响和干扰。在6s管理模式价值内涵难以得到进一步实现的情况下,消毒供应室在实际运行中容易面临一定的挑战和冲击。

四、6s管理模式在提升消毒供应室服务质量中的应用策略

(一) 加强6s管理相关制度建设

全面加强制度建设是实现6s管理模式在消毒供应室中全面应用的关键所在,因此需要考虑到消毒供应室服务质量的重要性,从6s管理的相关要求出发,真正形成更为全面的制度管理体系,真正关注和重视制度建设的核心价值。全面加强6s管理相应制度建设,应当考虑到制度本身的合理性和规范性从制度的视角出发,对潜在的风险问题进行评估,对相应人员责任以及基本操作流程

加强管控,在此情况下提升消毒供应室各项管理的规范性。在形成6s管理制度的基础上,还应加强对相关制度的宣导,帮助工作人员了解制度的基本要求以及制度规定的基本流程,在相应6s管理制度进一步完善的情况下,保障制度监督和指导作用的进一步实现,为6s管理模式的全面应用保驾护航。

(二) 提高工作人员6s管理素质

工作人员的个人素质和管理能力直接关系到收入供应室运用6s管理模式的效果,因此需要从人才队伍建设的角度出发,对工作人员的卫生意识和安全意识提出更高要求,真正通过人才队伍建设保障6s制度的推行。联系现阶段消毒供应室在医院运行中的重要作用,必须加强高素质人才队伍建设,从6s管理模式的推广及应用的视角出发,加大高素质人才引入工作,提高管理人员的能力素养,做好对工作人员的教育培训,真正渗透6s管理理念,切实满足6s管理模式的相关应用需求。此外,针对6s管理模式的相关培训和宣导还应与时俱进,在网络信息时代背景下加强信息化传播,利用互联网对6s管理模式的相关案例进行分析,并将其转化为消毒供应室服务管理的依据。

(三) 基于6s管理完善考评机制

全面完善6s管理相应考核评价机制对6s管理模式的应用具有很强推动作用,这就意味着消毒供应室应当在加强内部管理的过程中对考核评价作出更高要求。既要对工作人员进行考核评价选拔优秀人员进行表彰,同时也应对消毒供应室整体卫生和服务质量进行评估,将6s管理模式的应用效果作为科室绩效的评价依据。在全面提高对6s管理模式关注和重视的情况下,6s管理模式才能够在消毒供应室日常管理中发挥一定作用,在提升消毒供应室服务质量的同时保障医院的正常运行,为我国医疗卫生事业的健康可持续发展提供全面支持。

五、总结

综上所述,6s管理模式在提升消毒供应室服务质量方面有着不可替代的价值和作用,必须联系消毒供应室的重要作用以及相关管理要求,真正形成与消毒供应室运行管理相适应的协同机制,为6s管理模式创新发展保驾护航。联系6s管理模式对消毒供应室服务质量产生的影响,必须建立起更加系统全面的管理体系,从制度建设到人才培养,各个环节都应和消毒供应室的运行管理相适应,在全面实现6s管理模式价值的情况下,为消毒供应室服务质量的进一步提升保驾护航。

参考文献:

- [1] 袁彩欣,崔立敏,骆素辉,等.JCI理念为框架的模式在消毒供应室医用器械管理中的应用效果[J].河北医药,2024,46(01):143-146.
- [2] 卢又虹,江莉娟,钟晓敏.作业流程再造下的精细化管理在消毒供应室护理质量管理中的应用[J].全科护理,2022,20(11):1550-1553.
- [3] 段美芹,王虹.集中专人管理应用于消毒供应室精密器械管理中的效果[J].中国现代医生,2022,60(10):162-164+184.
- [4] 康洁,秦永平,杨红,等.消毒供应中心绩效考核分配方案实施对灭菌和服务质量提升的效果评价[J].中国消毒学杂志,2021,38(11):868-870.
- [5] 尚慧敏.医院消毒供应室护理质量控制对院内感染率的影响分析[J].现代诊断与治疗,2021,32(18):3013-3015.

作者简介:孟祥霞(1983—),女,汉族,山东潍坊,大学本科,中级职称,研究方向为内科护理。