

**医院消毒供应中心  
优质护理服务与质量安全管理**

福建医科大学附属协和医院CSSD  
张晓春  
Email: zhangxcxie@126.com



**今日内容分享**

- U CSSD优质护理服务
- U CSSD质量安全管理





**背景**

2010年：  
卫生部办公厅关于印发《2010年“优质护理服务示范工程”活动方案》（卫办医政发〔2010〕13号）

**活动目标：**患者满意、社会满意、政府满意

2010年底，在全国范围内创建100所“优质护理服务示范医院”、300个“优质护理服务示范病房”和600名“优质护理服务先进个人”



**背景**

2011年：  
卫生部办公厅关于印发《2011年推广优质护理服务工作方案》的通知 卫医政发〔2011〕23号

**活动目标：**

- Ø 全国所有三级医院必须全部开展优质护理服务；
- Ø 至少50%的三级医院优质护理服务覆盖50%以上的病房，其余50%的三级医院达到30%以上的病房开展优质护理服务；
- Ø 40%的地市级二级医院和20%的县级二级医院开展优质护理服务。
- Ø 争取到2011年底，全国有200所三级医院优质护理服务覆盖80%以上的病房。



**背景**

2012年：  
卫生部办公厅关于印发《2012年推广优质护理服务工作方案》的通知 卫办医政发〔2012〕47号

**活动目标：**

- Ø 2012年全国所有三级医院优质护理覆盖60%以上的病房，并在门（急）诊、手术室等部门开展优质护理服务，其中三级甲等医院在全院推广；
- Ø 60%的地（市）级二级医院和30%的县级医院开展优质护理服务



**2012年卫生部  
优质护理服务的重点推广科室**

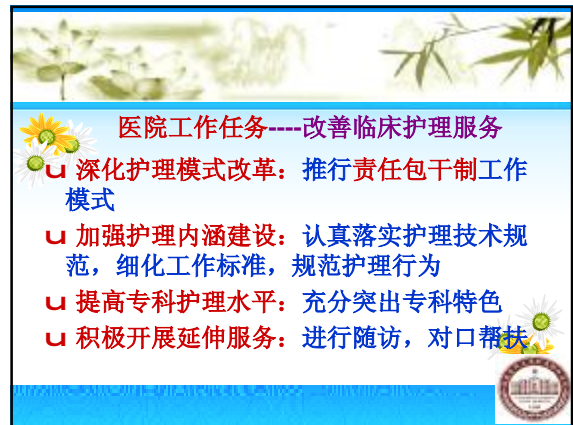
- 手术室
- 门急诊
- 消毒供应中心
- 医技科室






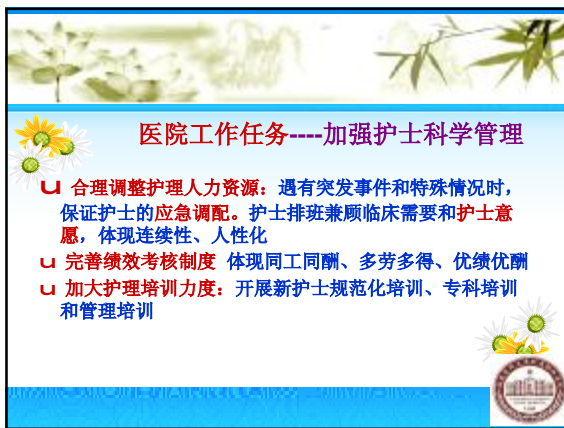

## 2012年推广优质护理服务 -----医院工作任务

- 改善临床护理服务
- 加强护士科学管理
- 保障护士合法权益


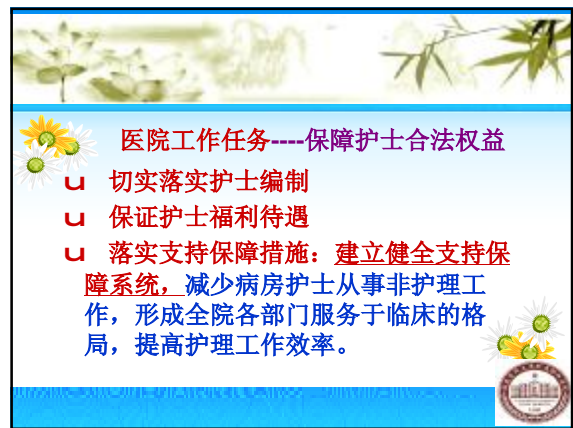
## 医院工作任务----改善临床护理服务

- u 深化护理模式改革：推行责任包干制工作模式
- u 加强护理内涵建设：认真落实护理技术规范，细化工作标准，规范护理行为
- u 提高专科护理水平：充分突出专科特色
- u 积极开展延伸服务：进行随访，对口帮扶


## 医院工作任务----加强护士科学管理

- u 合理调整护理人力资源：遇有突发事件和特殊情况时，保证护士的应急调配。护士排班兼顾临床需要和护士意愿，体现连续性、人性化
- u 完善绩效考核制度 体现同工同酬、多劳多得、优绩优酬
- u 加大护理培训力度：开展新护士规范化培训、专科培训和管理培训

## 医院工作任务----保障护士合法权益

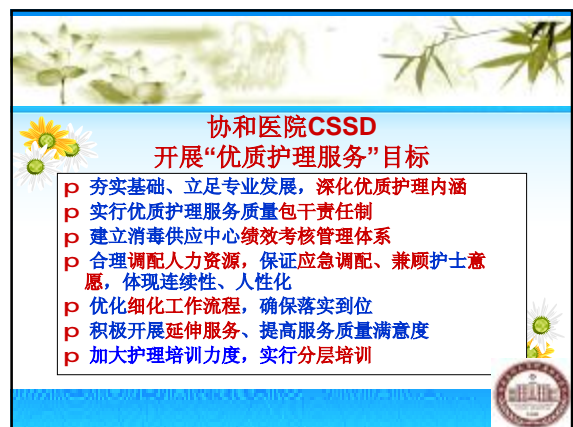
- u 切实落实护士编制
- u 保证护士福利待遇
- u 落实支持保障措施：建立健全支持保障系统，减少病房护士从事非护理工作，形成全院各部门服务于临床的格局，提高护理工作效率。




## CSSD怎么做？


- 从相关文件材料中选出与CSSD相关部分
- 仔细阅读、认真解析、领会精神、理解内涵
- 依据要求进行归类、整合
- 逐条对照，找出差距，结合本科室实际和专业特色制定、修订、完善系列文件





## 协和医院CSSD 开展“优质护理服务”目标

- p 夯实基础、立足专业发展，深化优质护理内涵
- p 实行优质护理服务质量包干责任制
- p 建立消毒供应中心绩效考核管理体系
- p 合理调配人力资源，保证应急调配、兼顾护士意愿，体现连续性、人性化
- p 优化细化工作流程，确保落实到位
- p 积极开展延伸服务、提高服务质量满意度
- p 加大护理培训力度，实行分层培训



## 开展“优质护理服务”系列文件

- 消毒供应中心开展“优质护理服务”的工作思路
- CSSD优质护理服务责任制实施细则
- CSSD优质护理服务质量考核评分标准
- CSSD紧急状态下护理人力资源调配预案
- CSSD员工在职培训计划

## 开展“优质护理服务”系列文件

- 协和医院CSSD绩效考核管理办法
- 协和医院CSSD绩效考核量化实施细则（试行）
- 协和医院CSSD绩效考核（德能勤绩）量化评分表
- 协和医院CSSD绩效考核记录单

## CSSD开展“优质护理服务”的工作思路

- 预期目标：**病人满意、医院满意、临床科室满意
- 可行性分析：**从现有设备设施、医疗器械集中管理和提供服务情况等方面进行分析
- 存在问题及需要各部门的支持与配合**
- 人力资源配置方面**
- 其他方面**

## CSSD优质护理服务责任制实施细则

- 实行消毒供应中心优质护理服务质量包干责任制，每位护士包干3—4个科室的服务质量
- 确保沟通反馈渠道通畅，责任人到临床科室应主动介绍责任人姓名、联系方式等

## CSSD紧急状态下护理人力资源调配预案

协和医院CSSD紧急状态下护理人力资源调配预案

消毒供应中心在紧急状态下，为确保临床科室护理工作顺利开展，特制定本预案。预案启动后，CSSD将根据临床科室需求，迅速调配护理人员，确保消毒供应中心各项工作正常运转。

一、预案启动条件

当临床科室出现以下情况时，CSSD应立即启动本预案：

1. 临床科室发生重大突发事件，需要大量护理人员支援。

2. 临床科室护理人员严重短缺，影响护理工作正常开展。

3. 临床科室护理人员因病、事假等原因，导致科室人力不足。

4. 临床科室护理人员专业技能不足，无法满足临床需求。

二、预案启动程序

1. 临床科室护士长发现上述情况后，应立即向CSSD负责人报告。

2. CSSD负责人接到报告后，应立即启动本预案，并通知CSSD各岗位人员做好应急准备。

3. CSSD负责人应根据临床科室需求，迅速调配护理人员，确保临床科室护理工作顺利开展。

4. CSSD负责人应做好调配人员的思想工作，确保其服从安排，积极参与工作。

5. CSSD负责人应做好调配人员的后勤保障工作，确保其生活无忧。

6. CSSD负责人应做好调配人员的考核工作，确保其工作质量。

三、预案终止程序

1. 临床科室紧急情况解除后，CSSD应立即终止本预案。

2. CSSD负责人应将调配人员的工作情况及时反馈给临床科室护士长。

3. CSSD负责人应将调配人员的工作情况及时反馈给CSSD各岗位负责人。

4. CSSD负责人应将调配人员的工作情况及时反馈给CSSD各岗位负责人。


## 优化细化工作流程

**流程的特点：**

- 流程不解决为什么而做、为什么这样做而不那样做的问题；
- 而解决怎么做的问题，即他更多的是从执行的角度把个人或组织确定的目标去执行到位；
- 不考虑或者改变组织的决策，在决策确立之后，流程要解决的就是怎么更好的实现决策的目标，而不是改变决策的目标；
- 从这里，我们可以看到，流程是不以我们的意愿所转移，而客观存在的做事的方法和内容。

## 优化细化工作流程

- 工作流程越详细明确、全面完整，员工操作越标准化。



## CSSD员工在职培训计划

- CSSD培训内容、方式和学习目标
- 新入CSSD护士培训计划
- 1-5年护士培训计划
- 护师培训计划
- 主管护师培训计划
- 消毒员培训计划
- CSSD支援工培训计划

## 协和医院CSSD绩效考核管理办法

- **考核目的**  
转变观念，规范护理人员绩效考评体系，充分调动护理人员工作积极性和主观能动性，提高临床满意度
- **考核原则**  
量化、标准化，公平公正，客观有效
- **考核人员**
  1. 护理部各质控组、片区督导
  2. 护士长及质控组护士

## 协和医院CSSD绩效考核管理办法

- **考核方法**
  - 护理部主任、片区督导不定期随机考核
  - 医院护理管理质控委员各组成员、院感质控中心人员每季度考核1次
  - 护士长或质控组成员每周按科室质量管理检查计划检查和随机抽查各环节工作执行情况，每月全面检查一次
  - 每人建立1份档案，护士长每个月对护士质量的考核情况并结合各方面的反馈进行综合分析、评价

## 协和医院CSSD绩效考核管理办法


- **考核内容**
  - **德**：仪表仪容、服务态度、临床满意情况、投诉表扬情况、服从岗位调配情况、团队协作情况
  - **能**：理论操作考核成绩、业务学习培训参与情况、晨会提问、综合能力（岗位工作胜任情况、有无不良事件发生等）
  - **勤**：遵守劳动纪律情况、出勤情况
  - **绩**：完成工作量、工作质量、消毒隔离及职业防护情况

## 协和医院CSSD绩效考核管理办法

- **绩效考核量化实施细则**
- **奖金分配方法**：  
充分体现多劳多得，优劳优酬
- **激励机制**
- **量化考核表**
- **CSSD绩效考核记录单**

## 积极开展延伸服务

- 每位责任人对所包干责任科室的服务质量每月常规进行“服务质量满意度调查问卷”和跟踪回访1次
- 临床科室有反馈问题时随时进行解决，必要时根据情况口头或书面上报





## 今日内容分享

- U CSSD优质护理服务
- U CSSD质量安全管理





## CSSD质量安全

- CSSD质量安全是衡量医疗护理质量的重要指标之一
- 消毒供应中心的建设与管理水平实际上反映了一个医院的综合实力与管理理念


## 质量安全管理的重要性

消毒供应中心直接服务于医护人员（医生、护士和在医疗机构中工作的其他专业人员），工作的成功与否取决于是否能满足这些内部客户的需求，使他们能够最大限度地服务于患者。缺乏质量保障可能对患者和全体医务人员的健康和安全造成严重后果，所提供的产品和服务质量如何，将直接影响各部门的运作，并显著影响医院的成功与声誉。



## 质量安全管理重要性


- 随着耐药菌和手术器械复杂性不断增加，消毒供应中心的工作人员稳定地提供优质的产品和服务，更具有挑战性和回报性
- 质量要求消毒供应中心工作人员从临床使用者的角度看自己在做的事。比如在很多方面，消毒供应中心也许无差错地处理了一百个物品，但别人只注意到了一个不完美的服务，并以此作为该部门的质量评价。从客观上说这似乎是不合理的，但这是可以理解的，因为质量的缺陷可能对患者或员工产生伤害。




## 影响消毒供应中心质量安全因素

▫ 执行核心制度方面：



- 规章制度执行不严，有章不循。
- 只注重终末质量控制，忽视环节质量控制和质量安全管理的重要性而存在安全隐患。
- 对工作中各个环节潜在的安全隐患认识不足，如在清洗过程中，思想上不重视，清洗方法不规范，洗涤剂与消毒剂选择不当、浓度不正确等，均可导致清洗不彻底，影响灭菌效果。





### 影响消毒供应中心质量安全因素



Ø 在包装中，操作前未洗手，物品包体积重量超标，包装材料渗透性不强，包布没有做到一用一清洗，物品包装的松紧度不适宜，随便打包等，直接影响灭菌效果。

### 影响消毒供应中心质量安全因素

**ρ 仪器设备管理与使用维护方面：**



- Ø 设备使用时不严格执行仪器操作规程或操作不当，不重视设备保养
- Ø 如清洗机不进行日常维护，滤网、喷臂堵塞影响清洗质量
- Ø 灭菌器不重视维护，仪表不准，垫圈密封不严；压力表、安全阀、减压阀等不定期监测
- Ø 仪表小故障不及时维修；故障、维修、养护记录不全等，将直接导致灭菌失败而存在安全隐患。

### 影响消毒供应中心质量安全因素



**ρ 环节质量控制方面：**

- Ø 如包装材料选择不合适、包布破旧继续使用，装放容器不当
- Ø 不认真检查器械的洁净度、功能完好性、器械不配套、器械包无标签、标签与物品名称不符、日期写错、无菌包发错及发错科室等存在安全隐患
- Ø 在监测过程中，对灭菌器循环参数等记录不全
- Ø 未按规定放置包内化学指示卡或包外化学指示胶带过短，未按时进行BD试验、生物监测等
- Ø 缺乏质量合格的有效证据，质量意识淡薄而存在安全隐患



### 影响消毒供应中心质量安全因素

**ρ 一次性无菌物品安全性方面：** 一次性无菌物品在采购、验收、储存、领用、使用、回收、无害化处理各环节管理不规范。如外包装箱裂缝造成灰尘污染；包装袋破损影响其无菌状态及使用储存无菌物品，稍有疏忽，就有可能引起严重的后果，这些都是造成医院感染潜在的安全隐患。


### CSSD各区域质量安全管理

**ρ 质量是每一个员工的责任，如果消毒供应中心想要生产和供应始终如一的优质的产品和服务，那么质量运作流程是消毒供应中心的工作人员在日常工作实践中必须始终执行的，同时每一个员工都必须丰富自身知识并积极参与工作。**

### CSSD各区域质量安全管理 -----去污区


- Ø 在去污区工作时请务必穿上个人防护装备，以保护自己以及当你离开去污区时保护其他工作人员和患者；
- Ø 拆卸可拆卸的器械，确保所有的器械部件都能清洗到；
- Ø 正确配置化学品，不正确量取的化学品不是有效的清洁剂或消毒剂；
- Ø 正确装载和操作清洗机，装载不当或操作不当，将无法正常清洗器械，影响清洗质量；






**CSSD各区域质量安全管理**  
----去污区

- ⊗ 严格遵照器械清洁和消毒的书面程序指引进行操作，确保根据器械制造商的建议清洗器械；
- ⊗ 按照培训的方法进行清洗，不要走捷径或使用研磨剂等物品，确保清洗时不损坏器械；
- ⊗ 使用前检查操作设备，以确保其处于正常运作状态，不能正常工作的器械会对工作人员和患者造成伤害。


**CSSD各区域质量安全管理**  
----检查包装区

- ⊗ 使用棉布包装材料时，认真检查有无小孔和棉绒，因为棉绒可导致手术患者的感染；
- ⊗ 检查所有的包装材料有无小孔，确保其完好无损；
- ⊗ 切勿使用掉在地板上的包装材料或器械，如果发生掉落地面的情况，应重新清洗器械，丢弃包装材料；
- ⊗ 始终遵循器械装配清单；
- ⊗ 认真检查器械的清洁度、性能，锋利度并正确装配。如果不这样做可能会对患者产生伤害，同时影响质量安全。






**CSSD各区域质量安全管理**  
----灭菌区

- ⊗ 每日灭菌前要对灭菌器进行日常维护，确认机器、水电气处于正常状态；
- ⊗ 正确装载灭菌物品，装载不当可能导致湿包或灭菌失败；
- ⊗ 在灭菌周期循环结束后务必核实物理和化学监测指示物，以确保灭菌流程正确完成；
- ⊗ 未冷却前请勿触摸无菌物品；
- ⊗ 正确完成所有相关的文件记录，包括日常维护、装载、效果监测（物理、化学、生物监测）以及植入物的记录文件。


**CSSD各区域质量安全管理**  
----无菌物品存放区

- ⊗ 认真核对器械包清单，确保配送无误；
- ⊗ 检查无菌包装材料的完整性，检查无菌包信息包括灭菌日期、失效日期、化学监测颜色变化、锅号锅次、责任人等，确保正确无误；
- ⊗ 所有无菌器械包在取放时应轻拿轻放，确保它们保持完好。

**CSSD各区域质量安全管理**  
----消毒供应中心所有部门人员

- ⊗ 专注于你所做的事情，不要一边说话一边工作，避免过多人员拜访或其他的干扰，如开的很大声的收音机或音乐，这会使你分心，很容易将器械配错或丢失
- ⊗ 如果分心了，需重新检查整个操作过程，确保做的正确；
- ⊗ 始终遵守规章制度和操作规程，通常是为了保护你自己和其他工作人员及患者；
- ⊗ 不要做任何没有经过培训的事。




**CSSD各区域质量安全管理**  
----消毒供应中心所有部门人员

- ⊗ 如果你对于一个复杂的物品不能确定，请找人来帮忙检查你的工作，这比把不完整的或有错的器械送出CSSD好；
- ⊗ 报告失效的或损坏的设备
- ⊗ 请记住消毒供应中心整洁非常重要；
- ⊗ 积极参加在职教育，你参加的教育越多，就越能成为专业的技术人员；
- ⊗ 任何不确定的事情都请咨询清楚。如果你认为是错误的，请说出来。



质量安全保证

- 提高认识
- 优化流程
- 团队合作
- 人人参与



共勉

- 生命至上!
- 安全至上!
- 质量至上!
- 服务至上!
- 快乐至上!



谢谢分享! 欢迎指导!



献给您! 祝健康快乐!

