

消毒供应中心实习生满意率低的原因及对策探讨

余天贵,游正琼(重庆市永川区人民医院 402160)

【摘要】 目的 调查分析消毒供应中心的实习生满意率低的原因,据此制订出相应的应对教学措施。**方法** 年终以问卷调查的形式在即将结束实习的学生中进行调查,分析消毒供应中心 2011 年实习生满意率低的原因,找出消毒供应中心在实习教学工作中的薄弱环节,并据此制订出相应的教学措施予以实施,将与 1 年后的实习生满意度进行对比。**结果** 实习生满意度由 67% 提升至 96%,并进入了医院实习生满意度前 3 名。**结论** 通过落实新的教学措施,突出手供一体、教学互动、个性化教育和双师型人才的理念取得了显著的效果。

【关键词】 手供一体; 实习生满意率; 教学互动; 双师型人才

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2013.22.023 文献标志码:A 文章编号:1672-9455(2013)22-2986-02

Reasons Why Interns are not Satisfied in the Center of Sterilization Supply & Distribution and Corresponding Strategies
YU Tian-gui, YOU Zheng-qiong (People's Hospital of Yongchuan District, Chongqing 402160, China)

【Abstract】 Objective To analyze the reasons why interns are not satisfied with the center of sterilization supply and figure out corresponding strategies. **Methods** In the form of questionnaire investigation to inquiry the internship students at the end of the year, we found out the links which need to be improved most and took effective measures, and the satisfaction rate was compared with 2011. **Results** The satisfaction rate had improved from 67% to 96%, and won the third place in the hospital intern satisfaction rate. **Conclusion** We got extraordinary results by implementing new teaching methods and emphasizing the integration of operating rooms and supply centers, interaction between teaching and learning and individualized education.

【Key words】 integration of operating rooms and supply centers; degree of satisfaction; interaction between teaching and learning; dual-certificate talent

2011 年护理部对本院 19 个科室的带教工作进行了考评,消毒供应中心(简称供应室)的实习生满意度为最低 67%,全院实习生的平均满意度为 92%。本科认真对待,查找原因认真研究,制订并整理了一套适合供应室的教学方案,运行 1 年后取得了满意的效果。实习生满意度由 67% 提升至 96%,并进入了医院实习生满意度前 3 名,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 科室护理人员 12 人,其中男 2 名,女 10 名;50 岁以上 3 名,30 岁以下 1 人,平均 43 岁;其中本科学历 2 人,大专 4 人,中专 3 人,高中 3 人;每年完成实习带教生 70~100 人。

1.2 方法

1.2.1 分析实习生满意度调查的主要内容及实质性问题 护理部年终以问卷调查的形式在即将结束实习的学生中进行调查。调查的项目包括以下七个方面:(1)科室教学查房满意度;(2)科室小讲座满意度;(3)护士长对教学重视度;(4)教学组长对教学重视度;(5)带教老师带教态度;(6)带教讲解及操作示范满意度;(7)带教老师医德医风。每一个项目结果为“满意”“不满意”。然后把每项调查的“满意”人数除以调查的总人数得出科室带教满意度。

调查体现的实质问题是实习生对科室带教能力的综合评价,主要有:(1)评价科室教学计划落实情况。(2)评价科室护士长、带教组长对教学重视度。(3)评价带教老师的带教态度、讲解及操作示范的能力。(4)评价带教老师的医德医风。

1.2.2 针对教学中满意度低的原因制订相应的措施 (1)制订切实可行的科室教学计划。改变科室以前的粗略计划,把实习生的小讲座、操作示范的时间、内容、主讲人具体化;学生出科考试的操作项目是教师示范的操作,90%的理论考试内容

是科室小讲座的内容,来源依据是卫生部颁布的《WS310-2009》标准。这一计划的执行实质是对科室教学计划落实情况的考核。(2)改变科室的重视度程度。护士长首先行动起来,制订护士长的教学计划,不仅要重视科室内部职工的培训,完成护理部规定的每周、每月、每季度的任务外,把实习生的教学工作也排上工作日程即每周二、五下午主要负责教学工作。(3)制订了护士长的处罚措施。年终实习生满意度低于 90%,护士长自罚 10% 的年终奖交给科室。(4)加强带教组长的管理。带教组长竞争上岗,根据学历、工作能力、讲课技巧、操作示范能力、医德医风、亲和力等方面由护士长和实习生的组长共同评分产生。(5)学生出科时对最喜欢的教师给予题名(贴五星),对题名最多的教师次年可与带教组长竞争上岗。(6)带教组长除享受医院给予的津贴外,科室每月奖励休息 2 天,并优先享受评优、评先资格。

2 结果

2.1 初步调查结果 科室实习生满意度为 67%,其中存在的问题有 4 点。(1)对于科室教学计划的落实情况未严格执行,教学计划制订后没有切实可行的措施,所有的小讲座流于形式,学生完成记录就行。(2)教学的重视度与中国卫生部对供应室的重视度一致。国家卫生部未颁布《WS 310-2009》以前,各家医院在供应室工作的人员年龄较大、身体健康状况不良者居多。相应卫生学校的实习手册中有 50% 不要求实习供应室,学校、老师、学生不重视,导致提高科室教学水平。(3)科室人员的知识水平较低带教能力不足。科室人员大专以上学历只有 50%,未达到本院 86% 的平均水平。(4)个别老师的医德医风和带教意识不强。对本职工作缺乏正确认识和激情,工作中产生自卑感和心理不平衡等负面影响,把学生当做免费劳动力,严重挫伤学生的积极性。

2.2 按照科室制订的教学计划实施 1 年后, 护理部按照年终考核目标, 根据实习生满意度调查的七项内容对 2012 年全院 19 个科室实习生满意度进行调查, 2012 年全院实习生满意率由过去的 92% 跃为 93.4%; 最高的是手术室, 满意度为 99%; 供应室满意率由过去的 67% 增长为 96%, 位居第 3 名。

3 讨 论

提高带教老师的素质, 通过“双师型人才”这个概念的引入, 让带教老师产生强烈的责任感和荣誉感, 进一步激发了带教老师的热情和挖掘潜能^[1-2]。“手供一体”的观念即手术室和供应室一体化新型管理模式^[3-4]。该模式下实习生在消毒供应中心培训后节省了手术室老师的带教时间和精力, 学生很快能适应手术室的工作任务, 同时也体现了供应室实习的重要性。教学互动, 个性化教育, 既对学生负责也是在竞争中促进带教工作的不断进步。要提高供应室实习生满意度, 还应具体做好以下几点。

3.1 提高带教老师的素质、培养“双师型”人才 所谓双师型“是指即从事临床实践活动, 又从事护理教育工作的老师”^[5-7]。科室人员结构目前很难有大的改变, 积极创造条件争取外出培训学习机会, 同时利用远程教学平台不断提升科室人员的知识水平和教学水平, 努力打造“双师型的带教老师”。

3.2 加强医德医风教育 作为老师不仅应给予他们理论和操作知识, 而且应该给予心灵指导, 在工作中如何体现真、善、美, 如何培养护理“慎独”精神。

3.3 与时俱进突出“手供一体”、提高实习生兴趣和个性化培训 “手供一体”理念改变实习生轮转计划, 这样的改变给学生带来了成就感, 其原因是在供应室实习中不仅学到了清洗、消毒、灭菌知识, 更重要的是通过老师的悉心讲解认识了各种手术器械, 在包装检查时老师把器械容易出故障的地方给予演示, 并激发了对下一个科室的兴趣, 如止血钳闭合问题、手术剪和组织剪区别等; 在敷料包制作时先让学生看教学录像“手术部位铺巾的方法”, 先在大脑里有初步印象后再学习如何配置不同的手术敷料包, 经过供应室的培训后到手术室与没有实习供应室的学生相比有明显的优势, 学生进入手术室 1 周后就能顺利完成小手术的器械、巡回护士工作。其他学生一般在第 4 周左右才能完成小手术的器械、巡回护士工作^[8]。

3.4 教学互动, 个性化教育 个性化教育以人为本的理念主张尊重人、真心关怀人^[9]。学生在科室实习的第 1 周主要负责人是教学组长和护士长, 学习的内容不仅完成计划规定的小讲座, 而且对实习生给予心理疏导, 消除学生陌生、紧张感。1 周后学生根据意愿填写选择表, 内容包括: (1) 是否愿意实习供应室。(2) 是否按照科室安排实习。(3) 是否选择重点实习(高温

灭菌器、低温灭菌器、清洗消毒设备的操作)。(4) 是否选择带教老师(带教老师的个人简历贴在办公室墙上, 内容包括老师学历、性格、专业特长、获奖情况、对学生的要求)。经过测试, 他们选择的结果是: 6% 不愿意实习供应室; 69% 愿意按照科室安排实习; 10% 选择重点实习设备操作; 15% 选择带教老师。科室对学生的意愿认真对待, 对不愿意实习的学生退回护理部, 科室对这部分学生不进行理论和操作考试, 只是在实习手册上如实记录 1 周的学习内容; 其余学生按照他们的选择完成 4 周实习后均参加相同的专科理论考试, 操作考试分为有无选择实习重点而进行考试, 有重点实习的学生考他们选择的内容, 无选择者考科室安排的内容。最后实习出科前每人手里有 1 个五星, 帖在他们心中最喜欢的老师 1 栏内, 并征求他们的意见和建议以便改进科室的教学工作。

综上所述, 消毒供应室实习生满意度低的原因与社会的重视度、人员素质、教学能力、教学态度及对专业的热爱息息相关; 坚持手供一体、教学互动、个性化教育和双师型人才的理念有利于提高消毒供应中心实习生满意度。

参考文献

- [1] 何惠燕, 陈丽莉, 李丽娇. 主带教老师模式在手术室带教中的应用[J]. 中华护理教育, 2009(8): 360-362.
- [2] 沈新宇. 加强教研室建设适应高等职业学校发展[J]. 卫生职业教育, 2008, 26(24): 30-32.
- [3] 王丽娟, 郭凯, 张艳. 谈消毒供应中心怎样才能为全院提供高质量的无菌物品[J]. 吉林医学, 2011, 32(8): 1648-1648.
- [4] 许和风, 章莉. 手供一体化之器械打包的管理[J]. 中国冶金工业医学杂志, 2011, 28(4): 489-491.
- [5] 高薇, 侍杏华. 高职高专临床护理课程师资队伍模式探讨[J]. 中华护理教育, 2008, 5(6): 264-265.
- [6] 战同霞, 魏秀红, 卢国华. 论提高临床护理课程教学质量的有效措施[J]. 卫生职业教育, 2012, 30(23): 80-81.
- [7] 王连艳, 沈翠珍. 临床护理课程理论教学现状分析[J]. 护理实践与研究, 2010, 7(21): 90-92.
- [8] 汪小敏. 最新医院手术室护理技术操作规范与风险防范及质量管理体系规章制度必备手册[M]. 北京: 人民卫生出版社, 2009: 63.
- [9] 朱明霞. 护理教育与仁爱关怀[J]. 中华现代护理杂志, 2010(15): 1737-1741.

(收稿日期: 2013-06-05 修回日期: 2013-08-02)

(上接第 2985 页)

- [7] Cao D, Barjesson O, Larsson P, et al. FOXP3 identifies regulatory CD25^{bright} CD4⁺ T cells in rheumatic joints[J]. Scand J Immunol, 2006, 63(6): 444-452.
- [8] 焦志军, 尤海燕, 陈蕾, 等. 类风湿性关节炎患者 CD4⁺ CD25⁺ Foxp3⁺ 调节性 T 细胞检测及意义[J]. 中国免疫学杂志, 2007, 23(10): 936-938.
- [9] van Amelsfort JM, Jacobs KM, Bijlsma JW et al. CD4⁺ CD25⁺ regulatory T cells in rheumatoid arthritis: differences in the presence, phenotype, and function between

peripheral blood and synovial fluid[J]. Arthritis Rheum, 2004, 50(9): 2775-2785.

- [10] 韩文敏, 邱国强, 周民, 等. CD4⁺ CD25^{+/high} CD127^{low} Tregs 及 TGF- β 在多发骨髓瘤患者外周血的表达分析[J]. 细胞与分子免疫学杂志, 2008, 24(10): 996-998.
- [11] 荣守华, 贾莉婷, 泰淑红, 等. CD4⁺ CD25^{high} CD127^{low} 调节性 T 细胞在乳腺癌患者外周血中的临床意义[J]. 免疫学杂志, 2010, 26(9): 785-788.

(收稿日期: 2013-05-06 修回日期: 2013-06-12)