

·论著·

10S 管理模式在小儿骨科病房中的应用价值



全文二维码 开放科学码

易银芝 谢鑑辉 李小玲 谢永红 董 林

【摘要】 目的 探讨 10S 管理模式在小儿骨科病房中的应用价值。**方法** 成立 10S 管理小组, 采用 10S 管理模式对小儿骨科病房进行现场管理, 包括整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全、节约、学习、服务和满意 10 个方面的内容。比较 10S 管理模式实施前后小儿骨科病房的护理质量和护理满意度。

结果 实施 10S 管理模式后, 小儿骨科病房护理质量(物品摆放的合理性、找物品所用时间、用药错误发生次数、物品表面菌落数等情况)提高($P < 0.05$); 护理满意度(住院环境、护理人员服务态度、技术水平、健康教育以及护士仪表)均得到了提升($P < 0.05$)。**结论** 病房实施 10S 管理模式能有效改善工作环境, 提升护士人文素养, 提高护理工作效率及工作质量。

【关键词】 小儿骨科; 10S 管理; 护理质量; 工作环境; 满意度

【中图分类号】 R197 C931.2

Application value of 10S management model in pediatric orthopedic ward. Yi Yinzhi, Xie Jianhui, Li Xiaoling, Xie Yonghong, Dong Lin. Department of Orthopedics, Hunan Children's Hospital, Changsha 410007, China.

【Abstract】 Objective To explore the application value of 10S management model in pediatric orthopedics ward. **Methods** A 10S management team was mobilized for conducting on-site management of pediatric orthopedics wards using the 10S management model, including finishing, rectifying, cleansing, cleaning, literacy, safety, economy, learning, service and satisfaction. The in-ward nursing quality and satisfaction were compared before and after implementation. **Results** After implementation, the in-ward quality of care (including rationality of item placing, time for locating items, number of medication errors & number of colonies on item surface, etc.) significantly improved ($P < 0.05$); Hospitalization environment, staff service attitude, technical level, health education and nurse instrumentation significantly improved ($P < 0.05$). **Conclusion** The in-ward implementation of 10S management model can improve the working environment, enhance the humanistic quality of nurses and boost the nursing efficiency and quality.

【Key words】 Pediatric Orthopedics; 10S Management; Quality of Care; Working Environment; Satisfaction

10S 管理源于 6S 管理[整理(Seiri)、整顿(Seiton)、清扫(Seiso)、清洁(Seiketsu)、素养(Shitsuke)、安全(Safety)], 并在此基础上增加 4 项管理内容, 即“节约(Saving)、学习(Study)、服务(Service)、满意(Satisfaction)”。6S 管理模式最早起源于日本, 是现代组织行之有效的现场管理理念和方

法, 通过对现场科学合理的定置, 使工作环境整洁有序, 从而提高工作效率, 提升工作人员素养, 保证工作安全和降低企业运营成本^[1]。近年来, 随着社会的不断发展, 不同地区各大医院不断尝试将 6S 管理引入到医疗系统中, 使护理质量管理、护理服务质量、患者就医环境及患者满意度等均有较大提升^[2-6]。为探索 10S 管理模式在小儿骨科病房中的应用效果, 湖南省儿童医院自 2018 年 6 月起将该模式应用到小儿骨科临床护理管理中, 通过长期实践, 取得了良好的管理效果, 现报道如下。

DOI: 10.3969/j.issn.1671-6353.2020.05.014

基金项目:湖南省省属省管医院重点临床专科建设及技术创新项目(编号:湘卫财务发[2019]4号);湖南省出生缺陷协同防治科技重大专项(编号:2019SK1015)

作者单位:湖南省儿童医院骨科(湖南省长沙市, 410007), Email: 907139834@qq.com

材料与方法

一、一般资料

湖南省儿童医院小儿骨科成立于 2000 年。现有床位 60 张,平均每月收治住院患儿约 300 例。

二、管理范围

适用于本科室所有 10S 管理覆盖区域,包括医生办公室、护士站、治疗室、处置室、污洗室、换药室、石膏房、资料室、摄影室、学习室、护士值班室、医生值班室、外库房、清洁库房、杂物间、主任办公室、组长办公室。

三、方法

(一)成立 10S 管理小组

成立 10S 管理小组,设组长 1 名,副组长 1 名,秘书 4 名。其中组长为科室主任,负责本科室 10S 管理制度的修订和完善、考核和公布工作;副组长为护士长,负责本科室 10S 管理指导和培训。秘书为主管护师或有丰富管理经验、扎实的儿童骨科专业知识以及较强沟通协调能力的护师担任,负责检查各区域维持情况,保证科室 10S 管理工作持续开展。

(二)组织学习

主任和护士长在全科室进行 10S 管理大动员,组织科室所有护士参加相关学术交流会议,查阅有关 6S、10S 管理的文献、书籍,结合国内外经典 6S、10S 管理案例阐述科室开展 10S 管理的意义。

(三)实施步骤

1. 整理、整顿:首先组长将工作区域划分到人。具体内容:全面检查自己所管辖的区域;记录各物品的使用频率,并将物品分为常用物品与非常用物品;处理不常用物品,物品在有效期之内,退回原来科室,已过期的物品按要求处理。

2. 清洁、清扫:建立分区责任制;及时对自己所管辖的区域进行清洁清扫,保证所管辖区域干净整洁。所有物品按规定处理,病房及时消毒,保证病房舒适整洁。

3. 素养^[7]:遵守各种规章制度,培养医护人员的素养,提高医护人员的优质服务意识,提高工作质量,提高病人满意度。

4. 安全:“安全第一,预防为主”确保仪器、物品、设施、人员安全,加强安全教育,有较强的应急反应能力,短时间内能解决问题。

5. 学习:培养每个医护人员主动学习的意识,学习别人的新理论、技术,更好地服务患儿;护士

长、总带教对护士进行个性化的培训,重细节、流程、安全管理;每周组织学习总结。

6. 节约:培养每一个人的节约意识,人离开时,及时关灯关电脑,无纸化办公,纸张尽量双面打印,废纸重新利用。

7. 服务:每一个工作人员树立服务意识,在思想上摆正位置;当患儿及家属有什么要求时,只要要求合理,尽量满足。

8. 满意:清洁、宽敞、明亮、舒适的环境,使大家的身心愉快,提高护理人员的自尊和信心。

四、评价指标

(一)护理质量评价

该部分考核内容包括 4 项:①物品摆放合理性:各种物品应当放置在固定位置,保证物品标识准确、数量明确、排列整齐。采用自行编制的评分表对物品摆放合理性进行评分。②找物品所用时间:采用现场测量工时的方法,每日找物品的总时间从打印医嘱单开始算起,直到物品找到为止。③用药错误发生次数(如药品配置错误等):记录用药错误发生次数。④物品表面菌落数:用浸有无菌盐水的棉拭子在治疗室、护士站、医生办公室以及病房床头柜桌面上来回涂擦 10 次,将棉拭子的上端放入无菌培养管送检,每个房间每周采样 1 次,共采样 6 次。比较实施 10S 管理前 6 个月(2017 年 12 月至 2018 年 5 月)、实施后 6 个月(2018 年 6 月至 2018 年 11 月)的护理质量。

(二)护理满意度

护理满意度由本院自制的工作满意度调查表进行评价。该部分考核内容包括 5 项:住院环境、护理人员服务态度、护理人员技术水平、健康教育、护士仪表。护士长于每月底向住院患儿家长发放护理工作满意度调查问卷,各项满分均为 100 分,分数越高代表满意度越高。

五、统计学方法

采用 SPSS19.0 统计软件,并对所有数据进行分析 and 处理,两组间计量资料的比较采用 t 检验。以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

结 果

一、护理质量对比

实施前后护理质量比较见表 1。实施前后物品摆放合理性、找物品所用时间、用药错误发生数、物品表面菌落数差异均有统计学意义($P < 0.05$)。

表1 实施前后护理质量比较($\bar{x} \pm s$)Table 1 Comparison of nursing quality before and after implementation ($\bar{x} \pm s$)

	物品摆放合理性(分)	找物品所用时间(秒)	用药错误发生次数(次)	物品表面菌落数(cfu/m ³)
实施前	91.3 ± 1.37	10.18 ± 0.94	2.33 ± 0.51	7.85 ± 0.64
实施后	95.83 ± 1.17	7.28 ± 0.56	0.50 ± 0.64	6.30 ± 0.53
<i>t</i> 值	163.75	26.932	11.06	29.71
<i>P</i> 值	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

表2 实施前后护理满意度比较($\bar{x} \pm s$,分)Table 2 Comparison of nursing satisfaction before and after implementation($\bar{x} \pm s$)

	住院环境	护理人员服务态度	护理人员技能水平	护理人员健康教育	护理人员仪表
实施前	89.67 ± 1.97	88.43 ± 4.68	88.27 ± 2.79	90.08 ± 2.92	91.28 ± 2.78
实施后	96.33 ± 0.81	94.82 ± 3.04	94.30 ± 2.40	96.42 ± 2.54	94.92 ± 3.77
<i>t</i> 值	111.70	76.46	96.35	93.11	61.63
<i>P</i> 值	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

二、护理满意度对比

实施前后护理满意度比较见表2。实施前后住院环境、护理人员服务态度、护理人员技能水平、护理人员健康教育以及护理人员仪表得分差异均有统计学意义($P < 0.05$)。

讨 论

实施10S管理可提高护士安全意识,提升临床护理质量。护理管理的核心是护理质量,护理质量的高低与护理质量管理方法是否足够高效紧密相关。有研究表明,护理质量管理方法的有效程度会影响护理质量,发现流程上的漏洞和缺陷,使流程更加完善、规范、标准,可提高医护人员的安全意识^[8]。通过实施10S管理模式,在科室建立分区责任制以后,分工明确,避免了物品浪费、遗失、过期,同时可以降低用药差错率^[9]。本研究表明10S管理实施前后使得护理质量得到了提高,保证了工作场所的环境安全^[10]。

实施10S管理后节约了成本,提高了工作效率。通过实施10S管理模式后,对所有的仪器物品进行分类,处理不常用的物品,物品标识醒目,明显缩短了护士找物品所需的时间。

研究表明,临床护士的素质影响护理质量和护理队伍的整体素质,完善护士的规范化培训可提高护士的综合素质^[11]。通过实施10S管理模式,制定了科学的个性化培训,护士的操作技能、应急能力、专业知识都得到了提升,同时规范了护士的文明用语和行为,调动了大家参与科室管理的积极性和主

动性^[12]。

实施10S管理后提高了护患满意度。通过实施10S管理模式后,给患儿创建了一个干净、舒适、整洁的休养环境,而良好的休养环境会使患儿心情愉悦,有利于患儿康复^[13]。科室提供了便民箱,为患者提供了针、线、笔等主动与患者交流沟通,进行科学的个性化健康指导,编写教育手册、书籍、建立微信朋友圈,积极开展延伸护理,使患者从治疗到出院后完全康复的过程中都能接受到医患人员的健康教育知识,各种小问题都能得到医护人员及时解答,患者对护士的服务态度和服务质量的满意度也得到了提升^[6]。

参 考 文 献

- 王效惠,杨娟,廖娜. 6S管理方法在优质护理服务示范活动中的应用[J]. 航空航天医学杂志, 2013, 24(6): 728-730. DOI:10.3969/j.issn.2095-1434.2013.06.058.
Wang XH, Yang J, Liao N. Application of management methods during the demonstration activities of superior nursing services[J]. Journal of Aerospace Medicine, 2013, 24(6): 728-730. DOI:10.3969/j.issn.2095-1434.2013.06.058.
- 杜晓亮,李盼,张严丽,等. 6S管理法在神经外科颅脑损伤绿色急救通道中的应用[J]. 全科护理, 2018, 16(16): 2004-2006. DOI:10.12104/j.issn.1674-4748.2018.16.039.
Du XL, Li P, Zhang YL, et al. Application of 6S management method in green emergency channel for neurocranial trauma in neurosurgery [J]. Chinese General Practice Nursing, 2018, 16(16): 2004-2006. DOI: 10.12104/j.issn.1674-

4748. 2018. 16. 039.
- 3 朱小兰. 6S 管理在儿科门诊输液室护理管理中的应用[J]. 当代护士(下旬刊), 2017, (9): 175-177.
Zhu XL. Application of 6S management method in nursing management at pediatric outpatient infusion clinic[J]. Today Nurse, 2017, (9): 175-177.
- 4 周旋, 张琳. 6S 管理模式在胸外科病房管理中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2016, 22(4): 101-102. DOI: 10. 3969/j. issn. 1006-7256. 2016. 04. 050.
Zhou X, Zhang L. Application of 6S management mode in ward management of thoracic surgery[J]. Journal of Qilu Nursing, 2016, 22(4): 101-102. DOI: 10. 3969/j. issn. 1006-7256. 2016. 04. 050.
- 5 马小芳, 邓春艳, 杨春霞, 等. 6S 管理法在 ICU 仪器安全管理中的应用[J]. 护理实践与研究, 2016, 13(8): 101-104. DOI: 10. 3969/j. issn. 1672-9676. 2016. 08. 047.
Ma XF, Deng CY, Yang CX, et al. Application of 6S management method in ICU instrument safety management[J]. Nursing Practice and Research, 2016, 13(8): 101-104. DOI: 10. 3969/j. issn. 1672-9676. 2016. 08. 047.
- 6 黄定凤, 李京波, 刘冬姣, 等. 应用 6S 管理模式提高临床护理管理质量[J]. 护理学杂志, 2015, 30(13): 20-21. DOI: 10. 3870/hlxzz. 2015. 13. 020.
Huang DF, Li JB, Liu DJ, et al. Application of 6S management in quality control of clinical nursing[J]. Journal of Nursing Science, 2015, 30(13): 20-21. DOI: 10. 3870/hlxzz. 2015. 13. 020.
- 7 赵洪武, 高喆, 张爽, 等. 6S 管理模式在病区管理中的应用[J]. 护理实践与研究, 2017, 14(14): 124-126. DOI: 10. 3969/j. issn. 1672-9676. 2017. 14. 053.
Zhao HW, Gao Z, Zhang S, et al. Application of 6S management mode in ward management[J]. Nursing Practice & Research, 2017, 14(14): 124-126. DOI: 10. 3969/j. issn. 1672-9676. 2017. 14. 053.
- 8 张正静, 赵勤, 王永香. 强化护理安全意识提高护理安全水平[J]. 吉林医学, 2012, 33(8): 1736-1737. DOI: 10. 3969/j. issn. 1004-0412. 2012. 08. 109.
Zhang ZJ, Zhao Q, Wang YX. Strengthening the consciousness of nursing safety and boosting its level[J]. Jilin Medical Journal, 2012, 33(8): 1736-1737. DOI: 10. 3969/j. issn. 1004-0412. 2012. 08. 109.
- 9 刘海燕. 6S 管理法提高 ICU 用药安全的实践[J]. 护理学杂志, 2013, 28(11): 45-46. DOI: 10. 3870/hlxzz. 2013. 11. 044.
- Liu HY. Application of 6S management system in medication safety in ICU[J]. Journal of Nursing Science, 2013, 28(11): 45-46. DOI: 10. 3870/hlxzz. 2013. 11. 044.
- 10 孟丽娜, 刘彦慧, 刘洪伟, 等. 6S 管理在 ICU 护理安全管理中的运用[J]. 护士进修杂志, 2012, 27(24): 2226-2227. DOI: 10. 3969/j. issn. 1002-6975. 2012. 24. 009.
Meng LN, Liu YH, Liu HW, et al. Application of 6S management in ICU nursing safety management[J]. Journal of Nurses Training, 2012, 27(24): 2226-2227. DOI: 10. 3969/j. issn. 1002-6975. 2012. 24. 009.
- 11 何叶, 侯爱和, 曹美嫦. 组织气氛对护士工作投入的影响[J]. 中华护理杂志, 2011, 46(5): 436-438. DOI: 10. 3761/j. issn. 0254-1769. 2011. 05. 003.
He Y, Hou AH, Cao MC. Impact of organizational climate on nursing dedications[J]. Chinese Journal of Nursing, 2011, 46(5): 436-438. DOI: 10. 3761/j. issn. 0254-1769. 2011. 05. 003.
- 12 夏玲, 陈家琴. 临床低年资护士规范化培训需求调查[J]. 护理学杂志, 2007, 22(2): 25-26. DOI: 10. 3969/j. issn. 1001-4152. 2007. 02. 013.
Xia L, Chen JQ. Survey of demands for standardized training in junior nurses[J]. Journal of Nursing Science, 2007, 22(2): 25-26. DOI: 10. 3969/j. issn. 1001-4152. 2007. 02. 013.
- 13 赵明利, 宋葆云. 住院患者满意度指标体系的构建[J]. 中国护理管理, 2013, 13(5): 29-30. DOI: 10. 3969/j. issn. 1672-1756. 2013. 03. 009.
Zhao ML, Song BY. Constructing an indicator system of inpatient satisfaction[J]. Chinese Nursing Management, 2013, 13(5): 29-30. DOI: 10. 3969/j. issn. 1672-1756. 2013. 03. 009.

(收稿日期: 2019-10-24)

本文引用格式: 易银芝, 谢鑑辉, 李小玲, 等. 10S 管理模式在小儿骨科病房中的应用价值[J]. 临床小儿外科杂志, 2020, 19(5): 447-450. DOI: 10. 3969/j. issn. 1671-6353. 2020. 05. 014.

Citing this article as: Yi YZ, Xie JH, Li XL, et al. Application value of 10S management model in pediatric orthopedic ward[J]. J Clin Ped Sur, 2020, 19(5): 447-450. DOI: 10. 3969/j. issn. 1671-6353. 2020. 05. 014.