

六西格玛管理模式在医疗服务质量管理中的应用分析

白春娟

山西省运城市中心医院 山西 044000

【摘要】：目的：探究六西格玛管理模式在医疗服务质量管理中的应用效果。方法：随机选取2020年1月至2022年4月期间我院救治的患者共60例，分为实验组30例和参照组30例。参照组用常规服务管理方法，实验组用六西格玛管理模式，比较两组患者对服务质量的满意效果。结果：管理后实验组的服务满意度高于参照组，管理后实验组的心理状态优于参照组，管理后实验组的生活质量水平高于参照组，管理后实验组对治疗服务的评价优于参照组，管理后实验组的病情恢复情况优于参照组， $P<0.05$ 。结论：六西格玛管理模式在医疗服务质量管理中的应用效果显著，可推广使用。

【关键词】：六西格玛管理模式；医疗服务质量管理

Application Analysis of Six Sigma Management Model in Medical Service Quality Management

Chunjuan Bai

Shanxi Yuncheng Central Hospital Shanxi 044000

Abstract: Objective: To explore the application effect of Six Sigma management model in medical service quality management. Method: A total of 60 patients treated in our hospital from January 2020 to April 2022 were randomly selected, Divided into an experimental group of 30 cases and a reference group of 30 cases. The reference group used conventional service management methods, while the experimental group used a Six Sigma management model, Compare the satisfaction effect of two groups of patients on service quality. Result: After management, the service satisfaction of the experimental group was higher than that of the reference group, The psychological state of the experimental group after management was better than that of the reference group, and the quality of life level of the experimental group after management was higher than that of the reference group, After management, the experimental group's evaluation of treatment services was better than the reference group, and the recovery of the experimental group's condition after management was better than the reference group, $P<0.05$. Conclusion: The application effect of the Six Sigma management model in medical service quality management is significant and can be promoted.

Keywords: Six sigma management model; Medical service quality management

随着社会的不断发展，物质生活水平的提高^[1]，医疗技术以及服务体系的不断升级，促使人们对服务的要求发生了改变，人们从对疾病治疗技术的要求逐渐发展为对治疗服务水平方面的要求^[2]，由于过往医院服务管理体系老旧，医护人员的服务意识较低导致医院中常出现医患之间的纠纷问题，大大降低了医院的服务质量，降低了患者的服务体验^[3]，对医院的荣誉也有着较大的消极影响，所以应当对医院的服务管理体系进行升级更新，使服务更加符合当前人们所需倾向的服务要求，提高医院的服务质量为患者提供更好的服务治疗体验^[4]，促进医院朝着更好的方向前进。为此，我院对六西格玛管理模式在医疗服务质量管理中的应用效果进行了分析研究，详细报告如下。

1 资料和方法

1.1 一般资料

本次研究的时间段为2020年1月至2022年4月，将60例患者通过电脑随机分组的方式，分为实验组和参照组。其中。纳入实验组30例，男12例，女18例，患者的平均年龄为(43.53±2.62)岁。纳入参照组30例，男13例，女17例，患者的平均年龄为(44.40±2.4)岁。无合并肾脏功能障碍；已签署知情同意书；可进行语言交流；无差异性

($P>0.05$)。

1.2 方法

给予参照组，常规服务管理方法：医院各科室工作人员严格按照自身的工作岗位职责完成工作，使工作质量符合要求原则，服务人员带领病人进行入院手续办理，对需要转科的患者为其办理转科手续，对出院患者指导其办理出院手续并叮嘱患者相应病情的恢复注意事项以及饮食注意事项，为医护人员分配相应的工作内容，讲解工作注意事项，准备治疗药物，做好医疗器械的管理，制定护士交班管理制度，积极与患者沟通交流，了解患者对医院服务的态度和评价。

给予实验组，六西格玛管理模式管理方法：(1)创建管理小组，对各管理部门的工作人员进行服务培训，提高管理人员的服务管理能力。(2)创建服务评价体系，建立服务评价量表并发放给患者，让患者根据表中的评价内容进行评分，询问患者相关的服务意见，根据患者的评分情况总结服务体系中的不足并进行相应的改正。(3)创建互帮互助管理模式，通过对不同科室医护人员服务内容的对比，让双方医护人员对对方科室的服务模式进行体验评价并给出有效的意见，通过双方互相评价指导的方式更加直观的了解自身服务上的不足并实施相应的改进。(4)根据

患者的意见以及同事之间的建议实施服务改进, 优化服务流程, 减少患者看病中其它无关的流程时间, 进行一站式诊断服务, 通过推荐患者使用医疗卡, 将挂号、看诊、缴费等过程进行合并, 设立网上预约系统, 使患者能够清晰了解到就医情况, 降低看病难情况的发生。

1.3 评价指标及判定标准

(1) 将两组患者的服务满意度进行对比, 分为非常满意、比较满意和不满意, 总满意率 = (非常满意 + 比较满意) / 总例数 × 100%。

(2) 将两组患者的心理状态进行对比, 分为 SDS (抑郁自评量表) 上限为 41 分, SAS (焦虑自评量表) 分界值为 50 分, 分数越低表明患者的心理状态越好。

(3) 将两组患者管理前后的生活质量水平进行对比, 分为健康指数、情感指数、生活满意指数和一般情感指数, 满分 100 分, 分数越高患者越好。

(4) 将两组患者对治疗服务的评价进行对比, 分为入院服务评分、住院服务评分、治疗性服务评分和环境服务评分, 满分 100 分, 分数越高服务越好。

(5) 将两组患者管理后病情的恢复情况进行对比, 分为治愈、显效和无效, 总有效率 = (治愈 + 显效) / 总例数 × 100%。

1.4 统计学处理

对本次研究中的 60 例患者的服务质量效果采用统计软件 SPSS22.0 统计学软件对两组数据进行相应的统计分析。计量资料以及计数资料分别采用 $\bar{x} \pm s$ 、 t 检验、计数资料通过使用 (n%) 的形式进行表示, 通过 χ^2 的使用进行检验。以 $P < 0.05$ 表示检验结果具有统计学意义的判定标准。

2 结果

2.1 比较两组患者的服务满意度

实验组患者管理后对服务质量非常满意的患者有 18 例, 比较满意的 10 例, 不满意的 2 例, 参照组患者对服务质量非常满意的 9 例, 比较满意的 8 例, 不满意的 13 例, ($\chi^2_{210.7556} P_{0.0010}$) 实验组患者的服务满意度高于参照组, 两组数据存在差异性, 可进行组间对比, ($P < 0.05$)。

2.2 比较两组患者的心理状态

管理前实验组患者的 SDS 指数为 (54.23 ± 1.54) SAS 指数为 (58.36 ± 1.34), 参照组的 SDS 指数为 (55.21 ± 1.56) SAS 指数为 (59.26 ± 1.36), ($t_{2.4486} P_{0.0174}$) ($t_{2.5819} P_{0.0124}$)。管理后实验组患者的 SDS 指数为 (6.21 ± 0.24) SAS 指数为 (5.24 ± 0.28), 参照组的 SDS 指数为 (8.23 ± 0.56) SAS 指数为 (6.39 ± 0.36), ($t_{18.1596} P_{0.0000}$) ($t_{13.8110} P_{0.0000}$)。两组数据存在差异性, 可进行组间对比, ($P < 0.05$)。

2.3 比较两组患者管理前后的生活质量水平

管理前实验组患者的健康指数为 (56.4 ± 1.5), 情感指数为 (34.2 ± 1.2), 生活满意指数为 (60.8 ± 1.9), 一般情感指数为 (50.8 ± 1.1), 参照组患者的健康指数为 (55.2 ± 1.8), 情感指数为 (32.4 ± 1.0), 生活满意指数为 (60.1 ± 1.6), 一般情感指数为 (50.4 ± 1.0), ($t_{2.8051} P_{0.0068}$) ($t_{6.3115} P_{0.0000}$) ($t_{1.5435} P_{0.1281}$) ($t_{1.4737} P_{0.1460}$)。管理后实验组患者的健康指数为 (90.4 ± 5.8), 情感指数为

(48.9 ± 1.4), 生活满意指数为 (92.7 ± 5.4), 一般情感指数为 (91.4 ± 5.8), 参照组患者的健康指数为 (74.1 ± 5.2), 情感指数为 (44.2 ± 1.3), 生活满意指数为 (78.9 ± 5.2), 一般情感指数为 (73.2 ± 5.6), ($t_{11.4610} P_{0.0000}$) ($t_{13.4744} P_{0.0000}$) ($t_{10.0825} P_{0.1281}$) ($t_{12.3644} P_{0.1460}$)。管理后实验组患者的生活质量水平显著高于参照组, 两组数据存在差异性, 可进行组间对比, ($P < 0.05$)。

2.4 比较两组患者对治疗服务的评价

管理后实验组患者对入院服务的评分为 (73.54 ± 3.26), 住院服务 (69.45 ± 5.36), 治疗性服务 (85.69 ± 3.54), 环境服务 (84.31 ± 3.64), 参照组对入院服务的评分为 (56.34 ± 3.14), 住院服务 (59.45 ± 5.34), 治疗性服务 (75.69 ± 3.34), 环境服务 (64.31 ± 3.71) ($t_{20.1836} P_{0.0000}$) ($t_{7.2392} P_{0.0000}$) ($t_{11.2539} P_{0.0000}$) ($t_{21.0765} P_{0.0000}$)。管理后实验组患者对治疗服务评价显著高于参照组, 两组数据存在差异性, 可进行组间对比, ($P < 0.05$)。

2.5 比较两组管理后病情的恢复情况

管理后实验组患者病情治愈的患者 18 例, 恢复效果显著的有 11 例, 无效 1 例, 总恢复率为 29 (97%), 参照组患者病情治愈的患者 9 例, 恢复效果显著的有 8 例, 无效 13 例, 总恢复率为 (57%)。管理后实验组患者病情的恢复情况显著优于参照组, 两组数据存在差异性, 可进行组间对比, ($P < 0.05$)。

3 讨论

在医院的管理体系中, 除了对药物的管理外最重要的便是服务管理^[5], 良好的服务管理模式能够对患者的病情恢复情况起到促进作用, 还能够提高医院的荣誉信誉度, 形成良好的医患关系^[6], 推动医院进行可持续性发展, 为医院在医疗市场中争取一席之地^[7], 所以对医院的服务管理体系使用正确的服务管理模式是管理体系中的关键^[8]。六西格玛管理模式是通过设计和监控过程, 将可能出现的错误减少到最小, 使医院达到最高的服务质量和效率, 将服务流程和服务周期缩到最短, 将服务质量发挥到最大, 全面提高患者满意度^[9-10], 提高服务组织核心过程的服务质量, 进而提高医院的服务能力, 该方法既是一种管理方法, 也是医院在新的社会经济环境下, 获取竞争力和可持续发展能力的经营战略。

本次研究结果表明: 管理后实验组患者的服务满意度高于参照组, 实验组患者的心理状态优于参照组, 实验组患者的生活质量水平高于参照组, 实验组患者对治疗服务的评价优于参照组, 实验组患者病情的恢复情况优于参照组。

综上所述, 六西格玛管理模式在医疗服务质量管理中的应用效果以及对患者病情的恢复效果的影响较为显著, 值得推广使用。

参考文献:

- [1] 陈伟璇, 王晓芳, 严巧婷, 徐敏, 刘利香, 黄迪. 精益六西格玛管理模式在口腔可复用器械管理中的应用效果研究 [J]. 护士进修杂志, 2022, 37(17): 1585-1588.
- [2] 孟新源, 宋建忠, 梁永红. 六西格玛管理模式在临床试验药房质量管理中的应用 [J]. 临床药物治疗杂

志,2022,20(08):61-65.

[3] 王欣欣. 六西格玛护理管理模式对冠脉搭桥术后护理质量的影响 [J]. 心血管病防治知识,2022,12(22):36-39.

[4] 杨玲玲,王煦,钱颖,顾艳红,王海霞. 六西格玛管理模式在终末期肾病患者中的应用效果 [J]. 当代护士(上旬刊),2022,29(01):158-161.

[5] 张琨. 六西格玛管理模式对 ICU 机械通气重症患者并发症及临床指标的影响 [J]. 中国社区医师,2021,37(32):142-143.

[6] 李超胜,窦武,朱卫涛. 基于精益六西格玛的线损管理模式建设与实践 [A]. 《中国电力企业管理创新实践(2020年)》编委会. 中国电力企业管理创新实践(2020年) [C].:

《中国电力企业管理》杂志社,2021:314-317.

[7] 吴蓓. 六西格玛管理模式在医疗服务质量管理中的应用 [J]. 中医药管理杂志,2021,29(09):168-169.

[8] 方璐,魏凌云,高静华,陆曼婷,陈红君. 六西格玛管理模式在静脉用药调配中心中的应用价值 [J]. 重庆医学,2021,50(06):1029-1032.

[9] 张斌彬,李治亚,张健豪,张毅. 六西格玛在化学分析实验室质量管理中的应用 [J]. 中国检验检测,2020,28(03):77-78+68.

[10] 陈红霞,郭炎荣,危华玲. 六西格玛管理模式在静脉用药调配中心中应用的效果评价 [J]. 广西医学,2020,42(01):103-106.