

品管圈、5S 管理用于儿童口腔小器械管理效果

魏艳霞 陈怡帆

昆明医科大学附属口腔医院儿童口腔科 云南 昆明 650010

【摘要】目的: 探讨品管圈及 5S 管理在降低儿童口腔小器械管理缺陷率中的作用。方法: 成立品管圈, 运用 5S 管理规范儿童口腔小器械管理。通过品管圈四个阶段, 十个步骤, 结合 5S 管理来开展、推进、实施、总结。结果: 开展品管圈活动以来, 儿童口腔小器械管理缺陷率从 51.99% 降至 21.5%, 有效进步率为 58.65%。医护对小器械管理满意度, 也从 64.3% 提高到了 89.7%。结论: 品管圈及 5S 管理的应用, 有助于儿童口腔科小器械管理制度的规范及实施, 小器械的取用时间明显减少, 从而也缩短诊疗时间, 加强诊疗安全, 提高工作效率, 提升患者满意度。

【关键词】品管圈; 5S 管理; 儿童口腔小器械管理

Effect of Quality Control Circle and 5S Management on the Management of Children's Oral Small Devices

Yanxia Wei, Yifan Chen

Children's Stomatology Department of Stomatological Hospital Affiliated to Kunming Medical University, Yunnan Kunming 650010

Abstract: Objective: To explore the role of quality control circle and 5S management in reducing the defect rate of children's oral small instrument management. Methods: Established a quality control circle and used 5S management to standardize the management of children's oral small instruments. Carrying out, promoting, implementing and summarizing through four stages and ten steps of the quality control circle, combined with 5S management. Result: Since the launch of quality control circle activities, the defect rate of children's oral small instrument management has decreased from 51.99% to 21.5%, with an effective progress rate of 58.65%. The satisfaction of medical staff with small device management has also increased from 64.3% to 89.7%. Conclusion: The application of quality control circle and 5S management contributes to the standardization and implementation of the management system for small instruments in pediatric dentistry. The time for obtaining small instruments is significantly reduced, thereby shortening diagnosis and treatment time, strengthening diagnosis and treatment safety, improving work efficiency, and enhancing patient satisfaction.

Keywords: Quality control circle; 5S management; Management of children's oral small instruments

品管圈是一种工作小组, 其特点是由相同、相近或互补的同一工作场所人员^[1], 为了解决问题, 提高工作效率而组成, 通过轻松愉快的现场管理及全员参与的方式, 适当的训练及引导^[2], 使小组能通过定期的会议去持续不断的发掘、分析及解决日常工作有关的问题, 是一种自下而上的管理方法^[3]。5S 管理是目前现场管理中一种常用的、重要的管理方法, 包括: 整理、整顿、清扫、清洁、素养, 基本内涵是让员工从小事做起, 养成事事讲究的习惯, 最终达到提高整体素质的目的^[4]。由于这 5 个词日语罗马拼音的第一个字母都是“S”, 因此称为“5S 管理法”, 我国也称为“五常法”。牙科小器械: 规格较小的牙科器械, 如各种型号车针、根管器具等, 同时也是儿童口腔诊疗中的常用器械。由于儿童口腔科就诊对象的特殊性, 较多患者年龄小、配合程度低, 不合作行为是儿童口腔治疗过程中的常见现象, 这些因素最终会给儿童口腔诊疗增加难度。同时, 儿童口腔科的专科器械, 多为小器械, 在每一例儿童诊疗中, 需同时使用多个 (≥ 3) 小器械, 且在口腔器械中均属高度危险器械^[5]。诊疗过程中不仅需要护士掌握娴熟的儿童行为管理方法、四手操作技术, 还需要迅速、准确的传递器械与材料。加之我院为省级口腔专科医院, 患者人数多,

就诊压力大, 因此, 我们迫切需要通过品管圈活动的开展, 将 5S 管理应用到儿童口腔小器械管理中, 寻找其管理存在不足, 使其制度化、规范化, 来降低管理缺陷, 提高管理效率, 减少感染几率, 缩短儿童口腔诊疗时间, 使整个儿童口腔诊疗过程更安全、高效、优质^[6]。因此本研究旨在探讨品管圈及 5S 管理在儿童口腔小器械管理中的应用效果。

1 对象与方法

1.1 研究对象

选择我院儿童口腔科 2020 年 11 月至 2022 年 10 月间, 小器械管理中存在的缺陷开展品管圈活动。

1.2 方法

1.2.1 预调查

前期我们通过发放电子调查问卷, 了解口腔小器械管理使用情况, 通过微信向口腔同仁发放问卷 110 份, 回收有效问卷 110 份, 完成率为 100%。其中云南占 71.82%, 北京占 22.73%, 其他地区占 5.45%; 医生占比 57.27%, 护士 42.73%。问卷分析结果显示: 71.82% 对 5S 管理知识不了解; 67.27% 发生过小器械分离; 70% 的同仁认为小器械取用时间影响诊疗; 高达 95.45% 的口腔同仁希望对小器械

进行标准化管理。

1.2.2 背景分析

科室现状儿童口腔科小器械管理存在的缺陷亟待解决; 5S 管理概况: 5S 管理的成果、现况, 给我们提供了参考, 但相关文献检索发现, 5S 管理在儿童口腔小器械管理中的运用几乎空白, 这也给了我们创新的机遇。三甲评审标准^[1]需要我们去完善口腔器械管理制度; 结合问卷预调查及实施重要性五方面综合考虑, 使我们确定了研究对象及方法。

1.2.3 衡量指标

儿童口腔小器械管理缺陷率 = 小器械管理缺陷发生例次 / 小器械管理缺陷查检例次 × 100%; 目标值 = 现况值 - (现况值 × 改善重点 × 圈能力) × 100%; 目标达标率 = (改善后 - 改善前) / (目标值 - 改善前) × 100%, 在 100% 正负 10% 之间则确认目标设置客观、合理; 进步率 = (改善前 - 改善后) / 改善前 × 100%。

1.2.4 5S 管理法

1S 整理: 要与不要, 一弃一溜; 2S 整顿: 科学布局, 取用快捷; 3S 清扫: 清除垃圾, 美化环境; 4S 清洁: 洁净环境, 贯彻到底; 5S 素养: 形成制度, 养成习惯。

1.2.5 品管圈

按照品管圈 QCC 四个阶段 (PDCA), 十个步骤开展。P(plan) 计划阶段: 主题选定、活动计划拟定、现况把握、目标设定、解析、对策拟定; D(do) 实施阶段: 对策实施与检讨; C(check) 确认阶段: 效果确认; A(act) 处置阶段: 标准化、检讨及改进。

(1) 主题选定

根据科室人员学历、工作年限及对此次活动主题有相同改善愿望的成员 9 名组圈, 其中医生 4 名, 护士 5 名, 科主任为辅导员。采用共识标准法及权重赋值, 计算出圈能力值为 70.1%。大家齐心协力、分工明确。共组织线上、线下圈会 14 次。通过头脑风暴法及“5.3.1”评分法选出圈名“微笑圈”, 并设计出圈徽。为了保证选题的科学性、严谨性, 我们采用评价法并结合权重打分, 共 9 人参与选题, 票选分数 5 分最高、3 分普通、1 分最低, 第一顺位为本次活动主题, 确定主题为“应用 5S 管理降低儿童口腔小器械管理缺陷率”。

(2) 活动计划拟定

制定 5S 管理小器械实施流程图, 制定甘特图, 以便清楚明确需进行任务计划的时间, 及直观对比计划要求与实际进展情况, 并同步实施。

(3) 现况把握

遵从现场、现物、现实三现原则, 依照 5S 对儿童口腔临床工作中小器械管理存在的缺陷进行调查、梳理, 并真实客观记录。

①流程图 (改善前) 针对儿童口腔小器械现行的管理使用情况, 对易错环节圈出了查检重点。

②查检表 (改善前) 经查检, 在 552 例查检例次中, 缺陷例次为 287 例, 计算得出, 改善前科室小器械管理缺陷率为 51.99%。

③柏拉图 (改善前) 小器械管理不规范, 放置不合理, 取用不及时, 常用、不常用未区分, 四项占比 80.49%, 为本期活动改善重点。

④目标设定通过小组讨论和公式计算, 得出目标值为 22.66%, 改善幅度为 57.86%。

(4) 解析

针对小器械管理存在缺陷, 全体圈员开展了头脑风暴进行分析, 分别从人员、物品、方法、环境四个方面进行原因查找、分析、验证。

①原因分析 (鱼骨图) 运用头脑风暴法, 充分收集影响因素, 并绘制原因分析鱼骨图。

②要因分析 (要因评价表) 采用要因评价表, 依据 80/20 原则找出 11 个要因。

③真因验证设计查检表进行真因验证。根据查检结果绘制真因验证柏拉图, 依据 80/20 原则, 确定四条真因为: 小器械管理制度欠缺, 使用流程欠缺, 相关知识不足, 考核制度欠缺。

④对策拟定根据 5W1H 原则制定对策拟定评价表, 依据 80/20 原则, 108 分以上为实施对策, 共计选定对策四条。

(5) D 实施阶段

对策实施与检讨:

①对策一: 采用线上、线下相结合的方式, 组织 5S 管理相关知识的学习、培训、考核。通过对策实施, 科室人员 5S 管理相关知识测试平均分由学习、培训前的 63.48 分提升到了学习、培训后的 91.03 分, 进步率为 43.41%。经效果确认, 为有效对策, 予以持续实施。

②对策二: 对小器械全面检查、评估, 制定小器械“要”与“不要”鉴别标准。通过对策实施, 节约收纳空间, 增加操作面积; 提高工作效率; 保障安全, 提高质量; 减少库存量, 节约资金。经由效果确认, 该对策为有效对策, 予以持续实施。

③对策三: 制定小器械 2S 整顿要求。通过落实、小器械摆放合理化、目视化, 取用时间明显缩短, 从而缩短了诊疗时间, 更高效、安全。经由效果确认, 该对策为有效对策, 予以持续实施。

④对策四: 规范小器械 3S 清扫标准。通过实施, 各班次负责小器械的清扫, 不增加消毒班的工作量; 小器械的清扫同检查结合起来, 及时复位、更换, 保证安全。经由效果确认, 该对策为有效对策, 予以持续实施。

⑤对策五: 制定小器械 4S 清洁流程。通过实施, 降低了儿童口腔小器械管理缺陷率。经由效果确认, 该对策为有效对策, 予以持续实施。并将“5S 管理小器械实施流程”、“5S 管理小器械使用流程”标准化。

⑥对策六: 强化小器械 5S 素养规范。通过实施, 严格遵守制度, 提高了儿童口腔小器械管理效率, 激发了科室成员积极性; 医护对“儿童口腔小器械管理”满意度, 也从改善前的 64.3% 提高到了改善后的 89.7%。

2 结果

2.1C 确认阶段效果确认

2.1.1 有形成果

对策实施后, 针对儿童口腔小器械管理缺陷, 再次进行查检, 查检时间共四周 28 天, 查检人数为 154 人, 查检例次为 616 例, 其中缺陷发生例次为 132 例, 计算得出儿童口腔小器械管理缺陷率下降至 21.5%, 目标达成率为 103.94%, 进步率为 58.65%。改善后的流程图, 我们将易

错环节进行了完善和修订。通过改善前、后柏拉图对比,儿童口腔小器械管理缺陷率得到了显著降低。活动期间,我们将 5S 管理小器械的经验应用到科室的其他管理中。圈组活动经验是员工提升进阶的宝贵财富,学术交流是全面提升圈能力的重要手段。通过参加比赛,我们圈组获得了医院第三届品管圈比赛“三等奖”、第六届云南省医院品管圈大赛暨第九届全国医院品管圈大赛云南省预选赛“优秀奖”、云南省第一届口腔感控品管圈大赛“优秀奖”。维持期,小器械管理缺陷率仍在目标之下,并成下降趋势,效果维持良好。

2.1.2 无形成果

圈员以评价法对改善前、后团队的解决问题能力、责任心、沟通协调、自信心、团队精神、积极性、品管圈手法、创新性 8 个项目进行评价,最终得出活动成长值均大于 1,为正向成长。

2.2C 处置阶段

2.2.1 标准化

将对策拟定中选定的对策,经实施与检讨、效果确认后有效可行的标准化,形成标准作业书 4 个,并进行全员培训,纳入我科标准化。

2.2.2 检讨与改进

通过开展头脑风暴、小组讨论等形式,针对“微笑圈”活动项目中体现的优点、存在的缺点及今后努力方向做了总结。从中,我们也收获良多,增长了品管圈、5S 管理、科研、图表绘制、PPT 制作等方面知识;提升了整体综合能力;优化了儿童口腔小器械管理制度、流程,降低了缺陷率,提高了管理效率,缩短了诊疗时间,保障了诊疗安全、高效、优质;同时也增加了团队凝聚力。

3 讨论

2016 年卫计委发布的《医疗质量管理办法》提出,品管圈应被熟练用于医疗质量管理中。“品管圈”是运用群体智慧、集体力量及团队精神,进行持续质量改进的一种管理模式,它能使护士有展现自我,参与管理的机会,主动地去发现问题,寻找解决问题的办法,增强主人翁意识,提高工作积极性。因其形式灵活和自下而上自主管理的特点,

尤其适用于临床护理。实行 5S 管理能减少护士不必要的工作强度,避免重复劳动,提高工作效率,加强护理责任心,提高护理人员职业素质,丰富护理人员人文知识,极大地提升医院品质,塑造良好的医院形象,可见,建立“品管圈”实行 5S 管理有利于综合提高医院管理的效能。

4 结论

回顾我们整个品管圈活动过程,从患者、医护、科室及医院四个方面进行综合分析,都有诸多益处。于患者而言:增满意、保安全。儿童诊疗时间缩短,感染几率减少,保障诊疗安全,提高就医体验,增加满意度。于医护而言:保安全、提能力。将 5S 管理应用到儿童口腔小器械管理中,减少小器械管理使用不规范产生的不安全因素,同时也提高自身综合能力。于科室而言:曾信心、提效率。品管圈项目的开展增强团队凝聚力,改善工作、管理效率和品质,减少人力、财力、物力的浪费。于医院而言:保质量、升形象。提高患者满意度,增加社会效应,提升医院的整体品牌形象,保障医疗质量安全。

综上所述,应用品管圈及 5S 管理降低儿童口腔小器械管理缺陷率效果较好。

参考文献:

- [1] 刘庭芳,刘勇.中国医院品管圈操作手册[M].北京:人民卫生出版社,2012.
- [2] 朱素娟,莫蓓蓉,秦玉菊.护理品管圈活动的研究进展[J].护理研究,2015,29(9B):3217-3220.
- [3] 周春秀,朱远,张翔娣.“品管圈”及 5S 管理模式在产科病区的管理应用[J].全科护理,2017,15(15):1796-1798.
- [4] 吕玉英,品管圈在提高外科患者健康教育质量中的实践[J].中医药管理杂志,2019,27(8):200-202.
- [5] 吴芮,潘丽珍,郑晓燕,等品管圈活动在口腔肿瘤术后口腔护理管理中的应用[J].中外医学研究,2018,16(32):57-59.
- [6] 许瑛,杨利君,孟月华,柳琳,张怜恩.信息化手段结合“5S”管理在手术室低值耗材管理中的应用[J].护理实践与研究,2021,18(20):3129-3131.