

风险评估联合 6S 管理在门诊护理安全管理中的应用效果

杨春兰 邓 雪 刘 丽 [通讯作者]

(西南医科大学附属中医医院 四川 泸州 646000)

【摘要】6S 管理模式是当前在国外盛行的一种新型概念,从当前国外发达国家对这一模式的应用来看,能起到非常好的效果。但是这种管理模式很少用在门诊部门当中,其在门诊部门中的应用效果还需要进一步探究。而风险评估在对患者的治疗护理过程中比较常见,通过对患者曾经出现过的情况进行研究,避免这些情况在此发生。本次研究中将风险评估和 6S 管理联合,探讨其在门诊护理安全管理中的应用效果。

【关键词】风险评估; 6S 管理; 门诊护理

The application effect of risk assessment and joint 6S management in outpatient nursing safety management

Chunlan Yang Xue Deng Li Liu [Corresponding author]

(Hospital of Traditional Chinese Medicine Affiliated to Southwest Medical University, Luzhou, Sichuan, 646000)

【Abstract】6S management mode is a new concept prevailing in foreign countries, from the current application of foreign developed countries, can play a very good effect. However, this management mode is rarely used in the outpatient department, and its application effect in the outpatient department still needs to be further explored. Risk assessment is more common in the process of the treatment and care of the patients, which is avoided by studying the previous conditions of the patients. In this study, risk assessment and 6S management were combined to explore their application effect in outpatient nursing safety management.

【Key words】Risk assessment; 6S management; ambulatory care

门诊部门每天都有大量的患者,其中可能存在疾病种类非常复杂的患者,再加上到门诊部门进行诊疗的患者一般症状比较轻,诊疗过程较快,使得门诊部门的人员流动性相当大,受到这些复杂情况的影响导致患者的就医环境比较杂乱,发生矛盾的风险急剧增大^[1]。本次研究中的新护理管理模式便是医院对控制这种情况的一次重要探索。

1 风险评估与 6S 管理

1.1 风险评估

医疗风险评估包括两个方面,一是对患者的风险评估,二是医院方面的风险评估。首先需要明确医疗风险评估必须在整个医疗过程中进行贯彻,保证患者在医疗全过程中的生命安全。

在对患者的医疗风险评估中需要遵循以下原则:(1)医疗风险评估不能是对部分患者或者某一位患者单独进行的,本次研究限制在门诊部门内,那就需要对门诊部门内的所有患者进行医疗风险评估,做到一视同仁,这样也能更加全面的了解到门诊部门所有患者可能存在的风险,尽早采取针对性措施,降低对其他患者的影响。(2)医疗风险评估需要全体医务人员参与,每位医务人员都应该承担相应的责任,由门诊部门的各级领导对本次医疗风险评估进行责任划分,做到每个环节都有人负责,一旦出现问题就能对相应的医务人员进行追责,保证全体医务人员在本次医疗风险评估的过程中坚守岗位,做好自己的本职工作。(3)健全医疗风险评估制度,根据长期以来在医院各个科室实行的医疗风险评估制度,结合门诊部门独有的特点对原有医疗风险评估制度进行优化升级,保证最终的医疗质量,降低出现医疗纠纷的概率。(4)对患者的医疗风险评估要从患者挂号开始,直到患者治疗完成、出院,在此期间如果患者病情出现重大变化必须调整医疗风险评估方式,对患者存在的风险展开动态评估,对患者的评估结果也是主治医师调整医嘱或尽情其他操作的必要参考之一^[2]。

医院方面的风险评估包括以下内容:(1)门诊部门每天需要接待大量的患者,治疗需要的时间长短不一,人流量

极大,这种情况大幅增加了护理人员的工作量,容易影响护理人员的专注性,导致在工作中很难发现存在的问题。而这种复杂的环境中,部分患者身体又可能存在疾病,导致患者情绪波动大,患者间很可能发生摩擦,还有部分性质恶劣的社会闲散人员看中了种复杂的情况,对患者实施盗窃。(2)医院针对病情危急、症状严重的患者设置了绿色通道,但是在实际运用过程中,却并未达到院方所想的结果。对绿色通道的管理存在一定的问题,在患者需要绿色通道时无法做到快速识别,甚至绿色通道的效率与正常通道的效率相差无几。还有部分患者的临床症状表现非常复杂,但是并不具备判断疾病类型的特异性症状;还存在部分患者发病突然,扩散速度快,这些情况都有可能发生,导致发生各类风险事故的几率大大增加。(3)护理人员可能存在相关理论知识水平有限,操作技巧掌握不熟练,耐心和服务态度还需要进一步提升,以及排班不合理导致护理人员精神状态不佳^[3]。

1.2 6S 管理

6S 管理所涉及到的六个方面具体内容如下:(1)整理:对门诊部门整个环境中的各个物品进行调查,对这些物品进行分类,按照调查结果中的物品类型和使用频率进行拜访,做好标记,方便医护人员在需要时能更快的找到;(2)整顿:对医院中的危险药品做好管理,对危险药品的出入情况做好登记,并且必须具备相关领导的批准材料,每天对药品进行检查补充,做好对药品使用期限的标记;(3)清扫:在对患者进行治疗或者护理后,及时进行清扫,对产生的垃圾进行分类;在对患者的治疗或护理过程中如果使用到了其他医疗器械必须进行消毒,然后将医疗器械放到原位;

(4)清洁:必须要保证门诊部门的病区内始终保持干净整洁,做好消毒,保证当前区域的卫生,定期检查医疗器械,做好对医疗器械的清洗,减少其他人需要使用该医疗器械时所需要的准备时间;(5)素养:做好 6S 管理相关内容的培训,保证医务人员的专业知识始终处于较高水平,进一步提升护理人员的护理能力,降低患者出现风险的概率;(6)每日

对门诊部门的整体环境进行安全检查,对检查出的问题进行一一排除,将门诊部门中可能对患者造成影响的摆件进行调整,保证不会影响患者和医护人员的正常通行^[4]。

2 当前门诊护理中存在的问题

虽然医院在不断地提升医护人员的理论知识水平和操作技巧,重点关注护理人员对患者的各项护理,但是在门诊护理中仍然存在一定的问题。医院在患者治疗完成后对患者进行了问卷调查,以下是问卷调查中最重要的两个问题。

2.1 部分患者护理满意度不高

当前门诊护理中存在部分患者护理满意度不高的情况,对这些患者不满意门诊护理的原因进行了调查,通过电话随访的方式了解这部分患者的想法。导致患者对门诊护理满意度不高的原因主要在这几个方面:(1)门诊部门整体治疗环境较差,许多患者集中在一起,还有部分患者存在喧哗,争吵等现象;(2)还有患者在门诊部门进行治疗的过程中出现财物失窃的情况,在反馈给医护人员后并未得到明确的反馈;(3)医院整体环境虽然比较清洁,但是有部分物品堆积堵住了前往其他科室的通道。

2.2 护理过程中存在差错

在部分患者的护理过程中,有护理人员出现护理差错,对这部分问题进行了整理,出现的护理差错包括在对患者的护理进程中出现某个护理环节的缺失;有患者在需要护理人员解答疑惑时无法找到护理人员;在患者护理完成后未对患者进行相关安全教育和对医嘱的详细解释;还有部分护理人员在护理过程中精神不振。

3 风险评估联合 6S 管理在门诊护理安全管理中的重要措施

风险评估联合 6S 管理这种新型护理管理模式,对当前门诊护理中存在的问题有着很好的解决能力。通过对患者疾病、医院情况的整体调整和六个方面的管理措施的共同影响能进一步做好门诊护理中的安全管理工作。

3.1 管控门诊部门秩序,做好物品整理

风险评估联合 6S 管理的新型护理管理模式能很好的解决患者护理满意度不高的问题。出现失窃、患者间摩擦其根本原因就是门诊部门的人流量大,护理人员很难进行管控,护理人员个人能起到的作用有限,很难管控到整个门诊部门。医院可以根据长期以来门诊部门的人流量进行预测,再根据预测结果来安排安保人员在护理人员无法管控其情况下进行辅助,重新让患者形成有序的队伍。还可以在门诊部门需要进行排队的区域安装栏杆,以这种方式直接干涉患者的排队方式,形成更加有序的局面。而失窃这种情况很难防范,医院是保证人民群众生命安全和身体健康的重要保障,医院要做好对患者的治疗,也不能阻止他人进入医院进行治疗,因此只能在门诊部门各处进行监控设备的加装,再由安保人员和护理人员在周围进行巡视,对患者进行安全提醒,主要保管自己的贵重物品。

而物品摆放问题在 6S 管理中的整理方面就给出了相应的解决措施,要将物品进行分类,根据物品的用途、使用频率进行摆放整理,并且做好标记,然后将通道重新开放,每日进行巡查,避免通道被再次占用。

3.2 护理人员进行进一步培养,调整护理人员排班情况

风险评估与 6S 管理中都涉及了护理人员自身素养,风险评估中也将护理人员长期处于疲乏状态标注为影响患者护理效果的重要影响因素。风险评估与 6S 管理所涉及到的对护理人员的培养存在一定的差异,但也都是护理人员需要

进行的培训。门诊部门组织护理人员培训小组,安排门诊部门中经验丰富的护士长和高年资责任护士对护理人员的护理能力进行全面提升,适时对调整护理人员的心态进行调整,护理人员在长期的护理过程中也可能积聚了大量的压力,通过心理疏导对护理人员进行压力的释放。培养护理人员的耐性,护理人员的耐性与护理水平同等重要,患者有任何小问题是第一时间的反应便是找护理人员,这也造成了护理人员需要在多个区域奔波,并且经常解决的问题都是一些细节问题,为护理人员找到一些发泄方式,尽可能的让护理人员的情绪发泄到这些地方,在对护着进行护理的过程中始终保持良好的护理态度。做好对患者的相关知识宣教,让患者尽量自己坚决一些常见的问题,减少护理人员的工作量。

针对部分护理人员出现的精神不振的情况进行调查了解,分析是护理人员排班的问题还是护理人员自身行为的影响,如果是护理人员行为的影响,就需要做好对护理人员的教育,让护理人员重视日常生活中的休息,在下班时间减少熬夜现象,保证睡眠质量。如果是护理人员排班制度的影响,那相应科室的护士长尽量进行调整,向其他科室的护士长请教更加科学的排班方式,保证护理人员能得到更好的休息^[5]。护理人员休息得到保证,在护理过程中的许多问题都可以很好的解决,护理人员得到良好的休息,其疲劳感大幅下降,身体对情绪造成的影响减弱,耐心和服务态度也会有一定的改善。

3.3 给予患者更加科学化的管理

6S 管理这种管理方式得到国外许多单位的认可,只是当前在医院方面的使用并不多,而与医院中长期使用的风险评估联合,进一步保证了对患者的管理的科学性。在实际的护理管理中解决了门诊部门多个方面中存在的问题,让护理人员的护理水平得到有效提升,保证了患者在治疗过程中的治疗环境,形成了良好的医院氛围。

4 结语

综上所述,在门诊护理安全管理中应用风险评估联合 6S 管理这种新型护理管理方法,能有效改善医院氛围,为患者制造更加良好的治疗环境,大幅提升护理质量。患者到医院是让身体可能存在的问题得到解决,一个复杂的医院环境会影响患者对医院的第一印象,就算医院能解决患者身体存在的问题,患者也很难对治疗有很大的信心。这种新型护理管理方法避免了这一情况的发生,改善了医院在患者心中的第一印象,值得推广。

参考文献:

- [1] 任倩,王博.护理专业实习生心理健康风险评估研究[J].职业卫生与应急救援,2022,40(01):32-38.DOI:10.16369/j.oher.iSSn.1007-1326.2022.01.007
- [2] 谭翠华.风险评估联合 6S 管理在门诊护理安全管理中的应用效果[J].保健文汇,2021,22(01):120-121
- [3] 邓明霞.风险评估联合 6S 管理在门诊护理安全管理中的应用效果[J].中外医学研究,2020,18(09):156-157.DOI:10.14033/j.cnki.cfmr.2020.09.062
- [4] 蒋素兰,邓娟,魏建华,刘帆.口腔门诊患者风险评估及防控[J].全科口腔医学电子杂志,2020,7(01):4-5.DOI:10.16269/j.cnki.cn11-9337/r.2020.01.003
- [5] 薛彩云.探讨护理风险因素识别及评估在门诊护理管理中的应用[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(15):35-36.DOI:10.19613/j.cnki.1671-3141.2019.15.017