

8s 管理模式在肾内科病区管理中的应用效果

班小伶

(贵阳市第一人民医院 贵州贵阳 550002)

摘要: 目的: 探究 8s 管理模式在肾内科病区管理中的应用效果, 改善医院的环境, 提高大家的综合素养, 增强管理质量。方法: 医院在从 2021 年 4 月到 2022 年 5 月之间, 使用 8s 管理模式, 用于规整肾内科病区环境, 探究病区环境卫生学监测合格率, 提升患者的满意程度, 比较实施前与实施后病区管理检查结果评分。结果: 实施后质控检查结果 (95.6 ± 2.1), 明显的优于实施前 (86.1 ± 2.2)。实施后肾内科病区环境满意度 (95.1 ± 2.9), 明显的优于实施前 (79.4 ± 6.0)。实施后人员专业因素、个人因素、管理服务、成就特征等分数, 全部优于实施前, 具有统计学意义 ($P < 0.05$)。结论: 将 8S 管理模式运用到肾内科病区管理中, 不仅可以优化病区的环境, 还可以提高对应的管理质量, 增强患者的满意度。降低患者住院治疗期间不良事件发生率, 提升肾内科病区的应用效果, 在临床实践中, 展现了很强的推广价值。
关键词: 8s 管理模式; 肾内科病区; 管理; 应用效果

随着肾脏疾病发病率不断升高, 患病住院者愈来愈多。肾内科涉及的疾病类型较多, 且大部分疾病极难治愈, 易反复^[1]。发展恶化可导致尿毒症, 严重威胁患者的生命健康。据不完全统计, 肾内科是最容易发生不良风险事件的科室之一。因此, 肾内科被选为医院 8s 管理模式服务试点病区, 加强日常护理的管理。以患者需求为中心, 全方位为患者提供方便、优质的护理服务, 消除安全隐患, 解决病区环境混乱的问题。“8S”管模式, 主要包含了八个部分。(1) 整理 (Seiri); (2) 整顿 (Seiton); (3) 清扫 (Seiso); (4) 清洁 (Seiketsu); (5) 素养 (Shitsuke); (6) 安全 (Safety); (7) 节约 (Save); (8) 学习 (Study)^[2]。8S 管理模式是在 5S 管理方法的基础上所扩展而来的, 不断降低成本, 提升管理效率, 向着精益求精的方向实施延伸。因此, 选择肾内科病区, 解决环境混乱、丢失、难管理的情况, 提高管理质量, 增加患者的满意度, 达到服务的要求, 提升相关人员的综合性素养, 明确管理的“明亮行动”, 展现较高的应用与管理效果。

1 资料与方法

1.1 资料数据

医院在从 2021 年 4 月到 2022 年 5 月之间, 肾内科被选为医院 8s 管理模式服务试点病区, 加强肾内科病区管理, 最大限度提高应用效果。选取科室中的成员, 平均年龄 (33.3 ± 7.98) 岁。本次研究经医院伦理委员会批准, 这些参与的人员中, 全部都是在完全知情的情况下, 签署的协议, 保证管理前后, 调查的结果可以真实客观。比较实施前与实施后病区管理检查结果评分, 环境的合格率, 患者的满意度等。以上的数据不存在明显的差异性, ($P > 0.05$), 具有可比性。

1.2 方法

实施前, 2021 年 4 月以前, 肾内科病区管理使用的是常规的管理方法, 仪器要按照工作习惯放到合适的位置, 环境要清洁管理, 加大物品管理, 一旦出现不良事件, 就要结合实际, 及时的上报。另外, 科室的相关人员, 还要根据肾内科的工作内容, 定期开展相关的业务知识培训。

实施后, 2021 年 4 月以后, 肾内科病区管理使用的是 8s 管理模式。①可是要根据实际, 成立 8S 管理小组, 分为组长和优秀的管理团队, 具有一定的工作经验, 按照科室的需求, 制定具体的落实计划, 对肾内科病区的成员进行统一的培训。学习情况要进行全面的自查, 针对问题, 要在全体成员的探究中, 不断的确定和优化。建立创新“8S”管理组织构架, 编制“8S”管理清单, 制定“8S”落实检查表^[3]。②8S 管理模式实施。(1)整理 (Seiri)、整顿 (Seiton)。此时, 要根据“8S”管理清单, 按照肾内科病区的物品做好检查工作, 解决品随意放置、杂乱无章的现象, 按类有序放置。病区的环境

或者是床单, 都要保持整洁。消耗快或可重复使用的物品, 要根据科室需求, 确定申领周期, 做好相关的维护工作。

(2) 清扫 (Seiso)、清洁 (Seiketsu)。按照科室的要求, 制定科室器械、物品的清洁、消毒制度, 这些内容制定的情况, 都要进入到整体的结果中, 为后续的内容优化奠定良好的基础准备^[4]。(3) 素养 (Shitsuke)。负责人员, 要做好整个管理过程的控制工作, 探究工作人员的工作情况, 强化服务意识和团队意识。帮助大家养成良好的工作习惯, 落实好相关的制度内容。(4) 安全 (Safety)、节约 (Save)。此时, 肾内科病区管理要已患者为中心, 发现潜在的问题, 及时的上班和解决。在计划和实施的时候, 要尽可能的整合资源, 提高工作质量和工作效率, 减少成本。(5) 学习 (Study)。根据肾内科的特点, 探究常见问题和不良的问题。对不同案例进行分析、讨论, 掌握与患者之间的沟通内容, 鼓励大自行学习。将理论和实践结合起来, 通过实际传、帮、带教等方式, 增强大家的综合性素养^[5]。根据不同患者的实际情况, 做好肾内科病区的巡视工作, 主动与患者交流, 了解真实的情况, 做好相关的服务工作。实施床旁透析和置管的, 还要最大限度保持服务的有效性, 密切关注临床情况, 合理的减少并发症的出现。医生和护士之间, 需要做好配合工作。定期召集科室全体人员集体讨论和分析, 按照实际情况, 调整下一步的服务与管理方案。加强病区管理相关知识的学习, 使用多元化的培训方式, 例如: 现场教学、情景演练等。提高对 8S 管理模式的运用程度, 按照收集来的意见, 保持改进的持续性。

1.3 统计学方法

要使用 SPSS 22.0 软件, 在合理的数据整合中, 使用 ($\bar{x} \pm S$), 科学合理的落实计量实施检验。从 t 上看, 使用 χ^2 , 得到回归的多元线性回归和重复测量的方差, 这个时候可以直观的看着, 具有统计学意义 ($P < 0.05$)^[6]。

1.4 观察指标

根据《护理质量与管理评价》实施指南推荐的医院护理质量评价指标。结合本院的肾内科病区管理体系指标, 落实整理—整顿—清洁—规范—素养—安全—节约—学习的相关方式和内容, 最大限度提高应用效果。

2 结果

2.1 实施 8S 管理模式前后肾内科病区质控检查结果比较

从结果可以直观的看到, 实施前质控检查结果 (86.1 ± 2.2), 明显的低于实施后 (95.6 ± 2.1)。具有可比性 ($P < 0.05$)。具体的参见表 1。

表 1 实施前后肾内科病区质控检查结果比较 例(%)

组别	质控检查结果
----	--------

实施前	(86.1 ± 2.2)
实施后	(95.6 ± 2.1)

注: P < 0.05。

2.2 肾内科病环境满意度比较

实施前肾内科病环境满意度 (79.4 ± 6.0), 明显的低于实施后 (95.1 ± 2.9)。具有统计学意义 (P < 0.05)。具体的参见表 2。

表 2 实施前后肾内科病环境满意度比较 例(%)

组别	病区环境满意度情况
实施前	(79.4 ± 6.0)
实施后	(95.1 ± 2.9)

注: P < 0.05。

2.3 职业素养的认可情况比较

主要是从四个维度进行探究, 分数越高, 满意度越高。“8S”管理模式实施前后, 实施后的人员专业因素、个人因素、管理服务、成就特征等分数, 全部优于实施前, 具有统计学意义 (P < 0.05)。具体的参见表 3。

表 3 实施前后职业素养认可情况比较 (x ± s, 分)

维度	实施前	实施后
专业因素	3.64 ± 0.49	4.61 ± 0.72
个人因素	3.73 ± 0.65	4.89 ± 0.61
管理服务	3.72 ± 0.46	4.95 ± 0.94
成就特征	3.12 ± 0.46	4.05 ± 0.74

注: P < 0.05。

3 讨论

肾内科是医院的重要科室之一, 每天都会接受大量的患者。这些患者都会存在不同程度的肾脏疾病, 这些疾病不仅病例较为复杂, 并且类型较多。肾内科在管理的过程中, 十分的重要, 但是缺少系统性的管理。一旦管理不到位, 不仅不利于患者的治疗和康复, 并且还会导致很多纠纷问题存在。“8S”管理模式, 作为一种全面、科学的管理方式, 需要从多元化的视角, 实施科学全面的管理。将创新“8S”模式用于肾内科病区的管理中, 可以提高医院的护理质量。肾内科由于复杂性较高, 管理的难度较大, 理区域及范围广, 一旦出现问题, 就会影响医院和科室的形象^[7]。创新“8S”管理, 规范仪器设备等的管理, 为肾内科患者提供安全保障, 加大规范化管理。“8S”管理模式有助于提高服务管理质量, 加强对科室环境、物品等的管理, 通过不断学习提升了自身素养, 提高大家的工作效率, 为后续的深入发展提供良好的基础准备。

此外, 还可以分析和总结科室病区管理中存在的问题或者是不良因素, 组织大家进行探究, 发表自己的意见。促进相关人员进行自主学习, 激发大家的病区管理意识, 提高肾内科的管理质量。以患者为中心, 将物品放置到合理的位置, 关注患者的病情变化, 根据临床表现, 减少并发症的出现。患者满意是对医院的最高评价, 也是衡量医院管理水平的核心指标。此时, 就要结合实际, 调查大家的满意度, 从不同的视角, 分析质控检查结果, 探究病区环境满意度情况。将创新“8S”模式用于肾内科病区的管理当中, 最大限度增强大家的满意度, 为后续的管理提供有效的基础条件。通过优化一系列的管理措施, 规范管理方法、管理制度等, 提高管理和服务的效果^[8]。

从另外一个视角进行分析, “8S”管理模式还可以规范员工的行为, 提高员工的综合性素养。按照“5S”活动的核心标准, 端正大家的工作态度, 调动大家的积极性, 落实员工的责任感, 培养职工爱岗敬业的品质。当前, “8S”管理要求对零乱的环境用物进行整理、整顿、明识、定位, 纠正大家的不良习惯, 增加大家对规章制度的执行能力, 提升员工的依从性。加大认知能力, 发挥主人翁的思想, 达到有效的管理效应。与此同时, 员工还可以根据实际情况, 结合自身已经学习到的知识和技能, 解决实践中存在的问题, 增强综合职业素养。也就是说, 在协作、沟通、问题解决及创新思维能力的建设下, 持续性的提升大家的素养和能力, 保持环境整洁意识, 让服务环境上升到一定的高度中。按照培训大纲进行培训和考核, 增加培训合格率, 通过划分责任范围, 实现日常维护责任到人。对病区管理、抢救物品、分级护理、隔离消毒等相关的内容, 都要落实到真实的实践当中。该模式从多视角出发, 保持正规、严谨、科学性, 能够更好地配合治疗, 起到较好的治疗辅助作用。

在实践管理的历程中, 使用“8S”管理模式以后, 人员专业因素、个人因素、管理服务、成就特征等全部优于基础管理的阶段。质控检查结果 (95.6 ± 2.1) 和病区环境满意度情况 (95.1 ± 2.9), 也全部的优于实施前 (86.1 ± 2.2) 和 (79.4 ± 6.0), 具有统计学意义 (P < 0.05)。8S 理论在肾内科病区管理中与结果保持了高度的一致性, 展现了很强的优质化管理。

因此, 8s 管理模式在肾内科病区管理中展现了较强的应用效果。可以明显优化病区的环境, 保持整洁性。加大物品管理, 提高管理服务工作质量, 增强服务安全性。加大病区环境的满意度, 扩大自身的认同感, 调动大家的积极性, 减少不良事件的出现, 加大团队合作精神建设。让内科病区管理更加的科学化、规范化、精细化。树立良好的科室和医院形象, 最大限度增加综合管理水准, 可以在实践中进行推广。

参考文献:

- [1]唐宁苓, 卿伟, 罗爽, 等. 肾内科在新型冠状病毒感染期间对于在院病人陪护的应急管理[J]. 世界最新医学信息文摘, 2020(91):2.
- [2]陈思, 李艳, 姚莉, 等. SWOT 分析法联合“8S”管理模式在健康管理中心前台护理工作中的应用及效果分析[J]. 健康体检与管理, 2021, 18(30):4.
- [3]刘龙波, 李梅. 医护一体化管理模式应用在肾内科住院患者医院感染预防中的效果分析[J]. 中国卫生产业, 2021, 18(30):4.
- [4]奚小琴, 干丽丽, 张琴. 三元联动精细化管理模式在肾内科出院患者带药管理中的应用[J]. 中医药管理杂志, 2020 年 28 卷 18 期, 160-161 页, 2020.
- [5]许伟海, 项美娟, 彭健韞, 等. 循环管理模式在降低肾内科抗菌药物使用强度中的作用[J]. 中医药管理杂志, 2020, 28(24):2.
- [6]蒋旭晴. 探讨在肾内科患者的护理工作中应用 PDCA 循环管理对于护理效果的影响[J]. 健康养生, 2020, 28(16):3.
- [7]吴梦, 曹莹, 王素静. 思维导图流程化对肾内科护理质量和健康教育效果的影响分析[J]. 四川解剖学杂志, 2020(2):3.
- [8]王丽红, 曹金华, 刘霄燕, 等. 病区药物管理安全隐患与管理措施探讨[J]. 中医药管理杂志, 2020, 28(16):3.