



• 综合医学 •

以问题为导向优化中心注射室管理

吴红丽 陈剑英 江雪影 唐翠红 蓝巧燕

(中山大学孙逸仙纪念医院门诊部 510120)

【摘要】中心注射室承担医院门诊的抽血(仅抽血就有 600 人次/日)及各种注射任务,工作强度大,任务繁重,给护理工作带来较大风险;而另一方面,随着患者对医院需求的不断提高及医疗市场之间的激烈竞争,护理工作无缺陷及护理服务达到患者高度满意显得越来越重要。为了提高护理质量和患者满意度,我们采取以问题为导向的管理方式,中心注射室的各方面工作都得到了很大的改善。

【关键词】中心注射室,问题,导向

中图分类号:R256.12

文献标识码:A

文章编号:1009-5187(2018)13-248-01

随着社会经济的迅速发展,人们对健康的关注度在逐渐提高。越来越多的人意识到“亚健康”的危害,因此看病逐渐成为人们生活中重要的一部分。我们中心注射室承担医院门诊的抽血(仅抽血就有 600 人次/日)及各种注射任务,工作强度大,任务繁重,给护理工作带来较大风险;而另一方面,随着患者对医院需求的不断提高及医疗市场之间的激烈竞争,护理工作无缺陷及护理服务达到患者高度满意显得越来越重要。我们中心注射室必须转变管理模式,提高管理效率,这样才能在各个科室的激烈竞争中脱颖而出,立于不败之地。通过不断地探索,不断地尝试,凸显以问题为导向的管理模式,能够有效提高工作效率。

1. 提出问题:

通过召开头脑风暴会议,从“人机料法环测”罗列出中心注射室所存在的问题,然后将问题分 2 组,一组是面对职工护士,另一组是面对患者开展问卷调查。

序号 1-5,发出 13 份问卷;序号 6 发出 50 份问卷,汇总结果如下:

序号	问题	满意情况
1	排班不合理	100%
2	护士考勤不严谨	92%
3	仪器设备管理不规范,没有专人管理	92%
4	材料摆放不规范、领入领出帐物不相符	46%
5	环境不整洁、不干净(桌面凌乱等)	31%
6	患者抽血排队太长,等候时间久	8%

2. 明确改善重点。

经护士长组织相关业务骨干研究决定,确定现阶段中心注射室管理改善的重点:①材料的管理,②环境的管理,③患者管理。

3. 制定整改措施,明确责任人。考核促执行,监督提效率。

3.1 科室材料管理整改

3.1.1 针对“材料摆放不规范”,制定了科室材料实行定置化管理的对策,设专人督查,负责人员定期轮换,并将结果纳入当月绩效考核。

具体措施:

(1)普查科室所有材料清单,制定材料定置化标签,将标签贴于各材料定置位置。

(2)制定材料定置管理负责人定期轮换表,相关人员按计划履行监管职责。

(3)实行“一日两检”制度,由护士长执行,上午下班检查一次,下午下班再检一次,第一次发现材料未定置放置,作警告处理;第二次发现则直接扣除当月绩效 1 分(总分 100 分)。

3.1.2 针对“材料领入领出账物不符”,制定“材料出入账专人轮换管理制度”[1]。

具体措施:

(1)制定材料出入账管理负责人定期轮换表,相关人员按计划履行监管职责。

(2)材料出入记账。实行负责人专责请领材料的出入账记录、报损报废。

(3)凭证取料。需护士长或当班主管署名确认后方可取料。

(4)定期盘点。由护士长牵头定期开展材料盘点工作。

(5)制定相应的奖惩制度。若相关负责人在轮值期间未发现一例材料账物不符,则奖励绩效 1 分;若出现一例,则给予警告处分,若出现 2 例及以上,则每例扣减当月绩效 1 分。

3.2 科室 6S 标准化整改

3.2.1 6S 标准化整改之必要性

没有实施 6S 之前,脏乱触目可及,物品乱摆放,小推车在狭窄的空间里游走,机器无人维护;而员工在工作中也显得松松垮垮,规定的事项只有起初两三天遵守而已,有头有尾。最根本的一点就是员工做事不认真不到位。而 6S 就是根治这些顽症的良药,通过 6S 活动,

建立标准化,规范行为,给员工不断灌输责任感和纪律性,人人都能自主管理。

3.2.2 6S 推行重点

推行 6S 管理,工作效率显著提高。6S 管理的核心是提高工作效率。按照 6S 管理“三定”(定点、定量、定容)和“三要素”(场所、方法、标识)

3.2.3 6S 推行方法

(1)对需要的物品分门别类放置,明确数量,有效标识,容易取用,容易归为,使用时不需年费“时间”去寻找,取物路径最短,取物时间最短,有效地缩短了工作准备时间,提高了工作效率,达到了安全、优质、高效的目的。

(2)经常梳理工作目标,规范工作流程和对流程进行优化,使工作流程省时、合理、高效。

(3)加强制度建设,重新修订晚上医院工作制度及制订 6S 管理制度,使工作有章可循,管理人员督查有据可依,避免了管理过程中的认为因素,保证了各项工作的顺利开展。

3.3 患者的管理

由于患者到达的时间和患者抽血所需时间的随机性,可控性小,排队几乎是不可避免的,当采血位不足时,常出现患者排队等待时间太长,患者满意度下降,医务人员工作过于忙乱,易出差错引起医患纠纷,对患者和社会都会带来不良影响[3]。本文以本院的实际情况,从以下两方面优化中心注射室对患者的管理。

3.3.1 减少患者排队等候时长

根据患者采血等候的规律,合理安排护理人员,缩短患者在注射室等候的时间。

(1)采血开始时间提前半小时,由 7:30 提前至 7:00。

(2)增加 2 个采血位,7:30 后由以前的 6 个采血位增至 8 个采血位。

(3)注射班与采血班机动互相帮助。

3.3.2 优化患者排队效率,创造公平环境

在公平与效率之间,患者更倾向于选择公平,很多事例表明患者最担心的并不是等待,而是等待时间的不确定性。如果患者看到后来的人比自己更早接受治疗时,不知道会等多久的焦虑会导致失去信任,结果是引起患者愤怒。

制造一个公平的等待队伍最简单的方式即把所有顾客安排到一个队列中,按照先到先治疗的原则,按顺序逐个接待。这种队列方式既可以令患者感觉公平,又可以让患者大致判断需要的等待时间,所以即使队列本身比较长也可以使等待的患者相对保持耐心。

采取的措施:采用“S”型排队管理方式,每一条通道最多容纳一个通过,安排专人负责进口,防止患者排队等待的过程中其他患者插队,保证队列有条不紊,保障了患者的排队等待的公平环境。

参考文献

[1]顾晓莹.医院药品盘点中常见账物不符的原因及对策[J].医院卫生,2016,4(20):156.

[2]王小艳.浅谈 6S 管理在临床护理管理中的运用[J].中国卫生产业,2017,14(1):13-15.

[3]韩新焕,朱萌纾,吴静.医院管理系统中排队模型的优化决策分析[A].医院数学模型探讨,2008,1,21.