



医院办公室工作中 5S 现场管理的实践

田 敏 (湖南省湘西土家族苗族自治州人民医院院办公室 湖南湘西 416000)

摘要: 医院办公室是医院运营管理的核心部门及重要枢纽, 有较高的工作要求。本文主要从医院设备科的实际情况出发, 阐述并总结设备科关于如何具体开展 5S 管理实践和注意事项的相关问题, 对医院办公室工作中推行 5S 现场管理, 如何能更好的提高工作效率, 改善工作环境。

关键词: 5S 现场管理 设备科 实践

中图分类号: R197.3 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187 (2017) 08-421-02

随着当前医疗卫生改革的日趋深化, 如何对医院办公室进行规范和创新, 使其更好地发挥其职能, 提高综合效益, 是当前发展一个重要方面。结合医院办公室中导入和实施的 5S 现场管理, 进一步探讨医院办公室工作的进一步发展与创新。

1 引入 5S 现场管理的必要可行性

医院办公室作为医院行政工作的核心部门之一, 是行政业务中沟通上下、联系左右并连接内外的综合性机构, 是一个重要的枢纽。一般而言, 医院办公室在运营中担任着综合服务、沟通协调、参谋助手、监督检查等的智能, 因而在医管系统中位于中心地位, 不仅服从于医院领导, 还促进了医院各部门的工作得协调性, 服务领导同时又联系干部职员, 沟通家属与病人又保证各级各部门的交流联系。医院办公室的工作存在着内容复杂、涉及面广、头绪多等客观因素, 加之人员素质参差不齐、部门职能的履行不充分、工作不规范, 使得整体的工作效率不高。有些医院的办公室由于受滞后或脱离形式所需, 仍停留在“办会、办文、办事”的传统阶段, 医院的设备陈旧, 工作方法老套, 使得各部门很难进行相应的推进工作。尽管各部门整体工作很辛苦, 但由于技术仪器的陈旧, 工作效果很难达到院领导的要求, 导致临床的抱怨声多, 社会对其的评价也偏低。5S 现场管理工具是一种现场管理, 其在生产现场中围绕机器、人员、材料等生产要素, 主要内容是开展整理、清扫、整顿与修身等活动, 最早起源于日本。为达到运营管理的规范化, 5S 现场管理的重点是综合考虑生产现场环境的全局, 并以此制定行之有效的计划与解决措施, 5S 现场管理中的“5S”是指整理 (Seiri)、整顿 (Seiton)、清扫 (Seiso)、清洁 (Seiketsu)、素养 (Shitsuke) 这五个词的英文缩写, 也是管理工具的经典步骤, 其在本企业率先被推行, 作为一种科学的管理办法, 现已得到管理界的认可并不断在其他国家、相关行业被广泛的推行。所以学习借鉴 5S 的现场管理, 导入并实践该管理工具, 有利于改进吃咸的现状问题, 不断提高医院整体工作能力与效率, 进而加强医院办公室日常管理工作的规范化, 使部门能更好的发挥职能作用。

2 5S 现场管理的方法

2.1 整理 (Seiri): 区分工作区物品要与不要, 有用的物品按使用次数、使用间隔的标准进行区分。关于设备科要对仓库的配件进行梳理, 清理不用的配件。关于报废物品, 要及时进行处理。关于工作流程要定时对维修工具进行检查, 及时进行修理或处理, 对不常用的配件, 要放置在配件区, 并做好相应的记录。关于大型医疗设备的备用配件, 要做特殊处理, 为方便维修, 一般放在大型设备旁边的设备间。关于动力设备, 要进行检修, 修理损坏的部件, 清除无修理价值的设备。

2.2 整顿 (Seiton): 按定点、定量、定容的原则对整理后的物件归类, 明确数量, 归置整齐。要规划好科室空间分布, 按不同的工作流程规划物品归放区。

2.3 清扫 (Seiso): 清扫的目的是要维持好工作区域干净、整洁的状态。将划分办公区、工作区等的区域进行清扫, 并安排相应的负责人, 互相监督。清扫时要注意检查物品是否归置整齐, 有无缺失, 要杜绝污染源。

2.4 清洁 (Seiketsu): 包括环境整洁、卫生管理要正确, 工作交接无误差、保证环境不受污染, 设备的及时检验等多个方面, 塑造一个整洁的工作场所。

2.5 素养 (Shitsuke): 要有正确执行事务的习惯, 要不断教导和督促员工, 养成良好的工作生活习惯。形式多样, 可通过制定规则、推行激励活动、进行培训等。

3 引入 5S 现场管理的具体实践

3.1 结合实际分析整理问题与不足。其一是开展问题收集, 通过问卷调查、头脑风暴等方式。制定关于 5S 现场管理的问题收集表, 让员工广泛罗列整理日常工作中的问题、不好的工作习惯, 并具体描述所罗列的问题, 并根据发生规律、程度等角度进行评分; 可选择“鱼骨图法”进行问题征集, 从方法、材料、环境、人员等多角度进行问题原因的收集, 并进行合理分类; 在根据不同的工作场所区域进行现状问题收集。累计可得问题、不良工作习惯约 50 项。其二, 把收集的问题归类并排序。我们可将问题的严重程度、影响范围、紧急程度及发生频率等方面进行归类, 之后再进行投票评分排序, 以提高问题处理的针对性, 加强问题的整改效果。其三, 根据以上过程的结果逐一地处理, 制定详细的整改对策。

3.2 开展动员全体进行学习活动。5S 不仅是一项科学管理工具, 还是一种科学的管理理念, 所以, 为让大家更好的了解 5S 现场管理是什么, 其运用方法、要求有哪些, 要积极开展学习活动, 并将理论知识融进具体实践中去, 将管理的过程步骤具体的分解, 利于活动组织成员的学习和掌握具体实践的步骤及要求; 为让活动成员更直观的了解和感受, 要多选择有代表性的实践案例, 以图片、资料、实验的形式教授其经验知识。

3.3 合理制定方案并组织实施。其一制定活动日程表及实施计划, 成立推行小组; 将 5S 现场管理进行区域划分, 并要明确责任区的区域和对应的负责人; 要定期举行“红绿”作战活动, 进行问题相互查找, 并召开推进会跟踪、分析问题。其二, 具体实施 5S 现场管理的 5 阶段经典步骤, 整理: 明确物品使用与不使用的判别基准, 通过调查使用频率对需要的物品进行位置放置和日常用量记录, 不需要的物品要及时清除并制定处理办法。整顿: 根据日常习惯和工作效率对所需物品进行统一的定位、定量标识。清扫: 清扫工作场所、工具设备过程中注意清扫死角, 要注意保持环境卫生。清洁: 将整顿、整理、清扫规范制度公开化, 这也是管理的核心与成功的保障。素养: 营造良好的工作环境, 养成良好的工作习惯, 不断提高个人素质, 营造良好的团队精神, 展现更好的精神面貌。

3.4 结合日常工作进一步实践创新。其一, 结合 5S 现场管理制定, 使作业指导书更规范化、标准化。其二, 发动员工群策群力, 开展微创新活动, 着重解决工作中出现的问题, 以提高工作效率。其三, 运用“1+3”模式, 即出现一个问题, 找到一个根本原因, 改进并规范一整套制度流程, 分享一批同事, 持续进行实践创新工作。

4 引入 5S 管理现场的体会

通过开展 5S 现场管理, 有以下体会: 5S 现场管理有利于推进医院部门工作的规范化, 它并不仅仅是一次大扫除活动, 在开展时要防止设备物资的简单整理形式, 或是过于注重淘汰设备; 5S 现场管理要实现全员的认同和参与, 营造浓厚的氛围, 有效保持和改进工作的持续改进; 实施 5S 现场管理时, 要借鉴并整合各样的方法、工具, 实现活动推进的最大化; 实施 5S 现场管理要与实际工作相结合, 将工

(下转第 424 页)



表 1: 不同职业患者满意度比较

职业	均数	标准差	F 值	显著水平
城镇职工	4.18	0.45	3.131	0.007
农民	4.20	0.47		
学生	4.22	0.44		
其他	4.29	0.45		

表 2: 不同文化程度患者满意度比较

学历	均数	标准差	F 值	显著水平
高中或中	4.13	0.46	2.318	0.079
初中及以	4.15	0.45		
大专或本	4.22	0.44		
硕士以上	4.26	0.43		

表 3: 不同付费方式患者满意度比较

支付方式	均数	标准差	F 值	显著水平
农村合作	4.13	0.46	2.451	0.05
医疗保险	4.16	0.48		
完全自费	4.19	0.43		
商业保险	4.29	0.42		
其他来源	4.19	0.42		

3 讨论

由以上调查结果分析可知患者对医院的服务要求不只注重医疗技术水平,还对医院的医疗设施、医患沟通、后勤服务、医疗收费等管理提出更高要求。文化程度越高的患者对医疗服务要求越高,年龄段在 18-60 之间的患者普遍比其它年龄段的患者要求高。针对患者的高要求,医院应树立以患者为本的服务管理理念,转变医院工作人员的服务观念,将提高患者的满意度作为医院最终服务目标,将患者满意度调查作为医院管理评价的常态化指标,利用患者满意度调查及时发展医院管理中存在的问题,及时采取有效措施解决。从根本上提高医院的整体医疗服务管理质量和效率,促进医院和谐、可持续发展。

参考文献

(上接第 421 页)

作深入到实际过程的方方面面中去,贵在坚持并要持续改进。

结语:办公室是一个医院运营管理的核心部门及重要枢纽,但受部门工作特征、人员整体素质等诸多因素影响,部门的整体效能仍有较大的上升空间。5S 现场管理始源与日本,并已得到学术认可,作为 iyizhong 科学管理工具正被普遍推行,对于部门效能的提高有很强的应用性和指导性。5s 现场管理的实践更需全员的积极参与,尤其是各部门行动的一致,从团队精神将企业医院的形象展现出来,员工也能从企业的改善中得到自豪,这就能体现 5S 的精髓所在。

(上接第 422 页)

权力、补偿机制、运行方式等却没有具体化,势必在具体工作中处于“举步维艰”的境地。(3) 广泛地开展消毒与医院感染控制相关的业务培训和健康教育,使在临床工作的医生、护士(甚至包括患者本人及其家属)掌握传染病诊断的技能和相应的消毒隔离技术,以便早期发现、早期报告、早期治疗,及时扼止流行趋势;在全国自上而下地形成一支高水平专业技术队伍,以做到“来之能战、战之能胜”的目的。(4) 在医学院校中开设消毒学、医院感染控制学等科目,并在微生物和传染病学科中加入生物武器及防范知识的内容,使广大的医疗

表 4: 不同性别患者满意度差异比较

项目	t 值	P 值
医疗设施和病房环境	0.498	0.482
后勤服务	3.281	0.072
医疗技术	0.079	0.779
服务态度	1.420	0.236
医患沟通	0.497	0.482
医疗收费	0.069	0.794
医德医风	0.400	0.528
目前治疗效果	1.398	0.239

表 5: 不同年龄组患者满意度比较

项目	F 值	P 值
医疗设施和病房环境	0.644	0.632
后勤服务	1.506	0.204
医疗技术	0.356	0.839
服务态度	0.324	0.861
医患沟通	1.537	0.195
医疗收费	0.935	0.446
医德医风	0.262	0.902
目前治疗效果	2.115	0.093

[1] 侯胜田, 张永康. 基于管理改进视角的医院患者满意度测评研究[J]. 中国医院管理, 2012(8):178-179.

[2] 黄运清. 2 种调查方法下患者满意度的比较分析[J]. 当代护士, 2014(1):47-48.

[3] 曹川贝, 谢望丽. 患者满意度调查在医院管理中的应用[J]. 海峡药学, 2015(2):242-243.

[4] 胡忠莲, 朱晓玲. 患者满意度调查在医院管理中的作用[J]. 当代护士, 2015(7):184-186.

[5] 张利平. 患者满意度调查在医院管理中的应用研究——以湖北省某三甲医院为例[J]. 科技创业, 2016(23):104-107.

参考文献

[1] 吴丽华. 精细化管理在医院办公室工作中的实践与体会[J]. 江苏卫生事业管理, 2016, (01):25-26.

[2] 李焱生. 流程优化理论在医院办公室管理工作的实践[J]. 办公室业务, 2013, (01):76-78.

[3] 王巍, 林霄, 杨思好, 蒋海英, 黎杰勇. 5S 现场管理在医院办公室工作中的实践与创新[J]. 医院管理论坛, 2011, (12):57-59.

[4] 王晋宏. 5S 现场管理在设备科的实践[A]. 浙江省医学会医学工程学会. 2011 年浙江省医学会医学工程学会第九届学术年会论文汇编[C]. 浙江省医学会医学工程学会: 2011:2.

卫生工作者得到基础的教育和训练。(5) 加强生物、化学实验室管理, 防止有害、有毒、致病的菌(毒)株和化学试剂播散污染及遗失。

参考文献

[1] 《突发公共卫生事件应急条例》2003 年 5 月 9 日中华人民共和国国务院令 第 376 号.

[2] 常开齐, 韩宝龙, 王晓红, 等. 对西部地区灾害性突发事件卫勤保障初步探讨. 武警医学, 200011(3):169-170.

[3] 许祖华. 上海社会公共卫生突发事件及其应急对策. 中国公共卫生, 199713(1):63-64.