

# 8S 管理在心内科护理管理中的应用及效果评价\*

邵 军 刘永闯 李甜甜 张永浩 王 杰 孔 翠<sup>△</sup>  
(济宁医学院附属医院, 济宁 272029)

**摘 要** **目的** 探讨 8S 管理模式在心内科护理管理中的应用效果。**方法** 将 8S 管理模式应用在心内科病房,应用前后比较优质护理服务质量得分和住院患者满意度得分。**结果** 应用后 8S 管理后心内科病房的护理服务质量水平得分(91.66±4.72),高于应用前得分(79.31±5.74)( $t=13.89, P<0.05$ );应用后患者对护理工作的满意水平(0.91±0.32)显著高于应用前(0.75±0.41)( $t=3.79, P<0.05$ )。**结论** 心内科病房实施 8S 管理模式可以提高病房优质护理服务质量和患者满意度。

**关键词** 8S 管理;护理管理

中图分类号:R47 文献标识码:A 文章编号:1000-9760(2019)02-068-03

## Evaluation of the application 8s management method application effect in clinical nursing management

SHAO Jun, LIU Yongchuang, LI Tiantian, ZHANG Yonghao, WANG Jie, KONG Cui  
(Affiliated hospital of Jining Medical University, Jining 272029, China)

**Abstract: Objective** To analyze the application effect 8s management method in clinical nursing management. **Methods** 8s management method was implemented in cardiology department. The score of nursing service quality and satisfaction of patients were compared and analyzed before and after the 8s management implemented. **Results** The score of nursing service quality after the 8s management implementation (91.66 ± 4.72) was higher than before the usage of the method (79.31 ± 5.74), and the score of satisfaction of patients after the 8s management implementation (0.75 ± 0.41) was higher than before the usage of the method (0.91 ± 0.32). **Conclusion** The application of 8s management in method clinical nursing management can improve the nursing service quality and nursing satisfaction of patients.

**Keywords:** 8s management method; Nursing management

护理质量是医院质量的重要组成部分,护理质量评价是护理质量管理的中心环节,心内科收治的患者数量多、年龄普遍偏大,且因心血管疾病导致病情发展迅速,死亡率较高,护理管理难度较其他科室更高,对护理人员的素质有很严格的要求,同时对护理管理质量的要求也非常的高<sup>[1]</sup>。8S(整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全、学习、节约)管理最初是一种企业管理模式,是推行精益工作的基础,也是降低管理成本,提高管理效率最为直接和有效的方式和方法,近几年该管理模式被逐渐应用到医院管理中,对降低医院管理成本与提高综合管

理水平、竞争能力及员工素养有积极作用<sup>[2-3]</sup>。但关于 8S 管理模式对护理管理质量的效果进行评价研究较少,尚且缺乏该模式在心内科应用的效果分析。因此,本研究以优质护理服务质量、住院患者满意度两大方面为评价指标,对 8S 管理模式在心内科病房护理管理中应用前后的效果进行分析,并取得良好效果,现报道如下。

### 1 资料与方法

#### 1.1 一般资料

以开始实施 8S 管理为时间点,将 2015 年 7 月 1 日 - 2016 年 6 月 30 日未应用 8S 管理期间抽取的 600 名患者设为对照组;将 2016 年 7 月 1 日 -

\* [基金项目] 济宁市科技计划项目(2014jnyx14)

△ [通信作者] 孔翠, E-mail: jfyke@126.com



### 3 结论

#### 3.1 应用 8S 管理模式能够提高心内科整体护理服务质量水平

有关研究将 8S 管理模式在护理实训室管理中进行应用,结果显示 8S 管理模式可缩短实训用物准备时间、减少相关问题发生率,提高实验员素质,增加学生的满意度<sup>[4,6]</sup>。此外,叶利军等<sup>[7]</sup>研究显示,8S 管理还能促进了库房的标准化,表明 8S 管理模式不仅仅适用于企业的管理,在医疗卫生管理行业依然具有较好的应用价值。心内科患者以老年人偏多,病种多,病情变化快,除对症治疗外,护理干预及服务的配合尤为重要。本文从患者角度考虑,对心内科护理服务质量进行评价,结果显示,在心内科应用 8S 管理模式后护理服务质量在基础护理、分级护理、健康教育以及病情掌握上均比应用 8S 管理模式前有改善,8S 管理模式的核心内容是“素养”,说明在 8S 管理模式下,护理人员会不断对自身护理技能和综合素质进行强化,其工作态度也更加积极,及时发现患者病情变化,增强行动能力,因此患者对整体护理服务质量评价也相对提高。研究表明实施 8S 管理模式是一种工作持续改进过程,通过发现问题、整改问题,将 PDCA 循环应用在整个护理管理过程中,从而使得科室管理更加规范化、科学化<sup>[8]</sup>,基于此,护理管理者应熟练掌握该模式应用要领,在推广应用过程中通过发现问题,然后持续进行整改,促进科室工作不断向前发展。

#### 3.2 应用 8S 管理模式能够提高心内科住院患者满意度水平

患者满意度是评价护理质量的一个重要指标,加强护理质量管理提高患者服务满意度是护理管理的中心任务。本文采用本院护理部制定的《住院患者满意度调查表》,主要包括:治疗操作、了解观察、生活照顾、尊重体贴、讲解指导和康复锻炼六大方面,由此可见,满意度调查内容除了涉及护士治疗操作及基础护理等方面,更多地体现在护理服务态度及健康宣教上。本文结果显示应用 8S 管理模式能够提高心内科住院患者满意度水平,分析原因,可能由于 8S 管理模式下的护理人员对自身要求提高,贯彻优质护理服务内涵,真正做到“以患者为中心”,将健康教育融入治疗护理过程中,为

患者提供更为便捷、高效、人性化的服务,进而极大提高了患者对护理工作的满意水平<sup>[9-10]</sup>。

本文尚存在一定的局限性。首先,本文抽样人群局限于同所医院的心内科室,不能代表心内科所有患者,未来研究可扩大样本量进一步探讨。其次,本文仅对住院患者满意度总分进行统计分析,并未进一步分析应用前后各维度改善情况,后续可对此继续深入研究,从而方便护理人员进行针对性的护理服务,不断提高护理工作满意度。

#### 参考文献:

- [1] 巴燕群,金建芬. 风险评估与防范在心内科护理工作中的应用[J]. 中医药管理杂志, 2018, 26(23): 74-75. DOI:10.16690/j.cnki.1007-9203.2018.23.040.
- [2] 姚锦尚,肖平平,张梅. 8S 管理在手术室医院感染控制中的应用[J]. 护理实践与研究, 2015, 12(1): 71-73. DOI:10.3969/j.issn.1672-9676.2015.01.40.
- [3] 陈瑶. 康复科全体护士全程参与病区“8S”管理的体会[J]. 中国保健营养(中旬刊), 2013, 11(11): 893-893.
- [4] 陈月,龚国梅,刘希达. 8S 管理模式在护理实训室管理中的应用[J]. 职业技术, 2018, 17(10): 97-99. DOI:10.19552/j.cnki.issn1672-0601.2018.10.026.
- [5] 乔娟,尚方,邹小燕,等. 护理实训室管理方法的改进与应用[J]. 中华护理教育, 2017, 14(12): 885-889. DOI:10.3761/j.issn.1672-9234.2017.12.001.
- [6] 萧敏宜,张小刚. 8S 管理及其在企业中的应用[J]. 现代商业, 2018(30): 124-125. DOI: 10.3969/j.issn.1673-5889.2018.30.066.
- [7] 叶利军. 重症监护病房应用 8S 管理模式进行库房管理的效果[J]. 中国实用医药, 2014, 9(7): 265-266. DOI:10.14163/j.cnki.11-5547/r.2014.07.004.
- [8] 张丽娜,胡伟. 供应室应用 8S 管理模式进行外来手术器械管理的效果[J]. 全科护理, 2017, 15(6): 723-725. DOI:10.3969/j.issn.1674-4748.2017.06.035.
- [9] 张敬蕾,吕利明,李燕. 优质护理服务背景下护士人文素质研究进展[J]. 护理学杂志, 2014, 29(15): 95-96, 后插 1. DOI:10.3870/hlxz.2014.15.095.
- [10] 刘美玲,袁秋影,黄松彬. 开展优质护理服务示范工程活动提高住院患者满意度[J]. 护理学报, 2011, 18(8): 38-40. DOI:10.16460/j.issn1008-9969.2011.08.014.

(收稿日期 2018-10-20)

(本文编辑:甘慧敏)