

基于 SHEP 模式的综合病房床位管理模式构建与应用

习春杨, 雷岸江, 游华轩

四川大学华西第二医院生殖综合病房/四川大学华西护理学院

出生缺陷与相关妇儿疾病教育部重点实验室 成都四川

【摘要】目的 应用 SHEP 模式对综合病房的床位管理模式进行优化, 保障临床安全。**方法** 利用品管圈的方法, 基于 SHEP 模式, 构建综合病房的床位管理模式并应用。**结果** 运用优化后的床位管理模式, 患者满意度从 67.55 分上升至 85.75 分, 医护人员满意度从 68.41 分上升至 86.29 分, 转床率从 14.7% 下降至 2.86%, 不良事件发生率从 4.8% 下降至 0.2%。**结论** 基于 SHEP 模式的综合病房床位管理模式, 有助于提升患者体验, 降低不良事件发生率, 提高临床护理质量。

【关键词】 SHEP 模式; 品管圈; 床位管理

【收稿日期】 2023 年 10 月 15 日 **【出刊日期】** 2023 年 11 月 15 日 DOI: 10.12208/j.jmmn.2023000643

Construction and application of the bed management mode of general ward based on SHEP mode

Chunyang Xi, Anjiang Lei, Huaxuan You

Department of Reproductive General Ward, West China Second University Hospital Sichuan University/West China School of Nursing, Sichuan University, Key Laboratory of Birth Defects and Related Diseases of Women and Children (Sichuan University), Ministry of Education, Chengdu, Sichuan

【Abstract】Objective To optimize the bed management mode of general wards by applying SHEP model to ensure clinical safety. **Methods** By using the method of quality control circle, the bed management mode of the general ward based on the SHEP model was constructed and applied. **Results** Using the optimized bed management model, patient satisfaction increased from 67.55 points to 85.75 points, medical staff satisfaction increased from 68.41 points to 86.29 points, bed transfer rate decreased from 14.7% to 2.86%, and the incidence of adverse events decreased from 4.8% to 0.2%. **Conclusion** The bed management mode of general ward based on SHEP mode is helpful to improve the patient experience, reduce the incidence of adverse events and improve the quality of clinical nursing.

【Key words】 SHEP mode ; quality control circle ; bed management

2023 年 2 月, 国家卫生健康委下发了《国家卫生健康委办公厅关于印发国家三级公立医院绩效考核操作手册(2023 版)》的通知, 考核指标有医疗质量、运营效率、持续发展、和满意度评价^[1]。当前医疗机构的床位多采用科室管理模式, 不能打破科室之间的壁垒, 极大影响着医院运营效率、医疗质量及患者体验。SHEL 模式, 又称为“SHEL 事故分析法”, 该模式提出医疗错误不仅与当事人的自身能力及意识相关, 也和临床环境、医院管理有关, 并受其他多重因素影响, S 对应软件因素, H 对应硬件因素, E 对应环境因素, L 对应当事人及他人因素^[2]。基于 SHEL 模式, 项目组成员经过讨论, 提出 SHEP 模式, 即软件 (Software, S)、

硬件 (Hardware, H)、临床环境 (Environment, E) 和流程 (Procedure, P) 4 个部分, 用以全面分析临床安全事件, 并提出针对性的改进方案, 保障临床安全。四川大学华西第二医院生殖综合病房以 SHEP 模式为理论框架, 使用品管圈流程, 构建生殖综合病房床位管理模式并实际运用, 取得了较好的效果。

1 资料与方法

1.1 资料 2021 年 1 月至 7 月, 选择我院生殖综合病房开展质量改进活动。

1.2 方法 采用品管圈 (quality control circle, QCC) ^[3] 的步骤, 通过计划阶段 (plan, P): 主题选定, 计划拟定, 课题明确化, 目标设定, 方策拟定, 最适方

策探究; 执行阶段 (do, D): 最适方策实施与检讨; 检查阶段 (check, C): 效果确认和标准化; 改进阶段 (act, A): 检讨与改进, 基于 SHEP 模式, 达到高效管理床位、提高患者满意度和就医体验、保障临床安全的目的。

1.3 成立 QCC 项目组 2021 年 1 月, 由科室主任、病房护士长、护理骨干、运营管理部研究员和信息管理部工程师共 10 人组成 QCC 项目组。由科室主任作为辅导员, 病房正护士长担任圈长, 其余成员按计划完成相应步骤。

2 结果

2.1 计划阶段

2.1.1 主题选定 各成员采用头脑风暴法提出备选主题, 由每一个成员根据本期达成性、重要性、圈能力、重视程度这 4 个指标的贡献度, 以总分为 1 做权重打分, 计算得出每个指标的权重系数, 并对每一个备选主题根据上述 4 个指标进行“5-3-1”评分, 最终通过权重法确定此次活动主题是基于 SHEP 模式的综合病房床位管理模式构建。

2.1.2 课题明确化 (1) 把握现况水平: 2021 年 1 月-2 月, 在患者出院当天使用自制患者满意度调查表调查 50 例转床患者的满意度, 评分为 67.55 分; 使用自制医护人员满意度调查表调查 40 名医护人员的满意度, 评分为 68.41 分。通过医院信息系统提取 2021 年 1 月转床率为 14.7%。2021 年 1 月, 使用自制日查房表记录了 10 例不良事件, 其中患者财务丢失 8 例, 药品安全事件 2 例。(2) 把握期望水平: 本项目以现况水平作对比, 从软件、硬件、临床环境和流程来把握期望水平, 包括期望提高护理人员岗位胜任力、优化病区整体布局、合理配置病区人力资源和仪器设备、标准化转床流程。(3) 望差值与攻坚点选定: 根据现况水平和期望水平计算望差值并拟定攻坚点, 9 位成员根据可行性、经济性、圈能力对攻坚点进行“5-3-1”评分, 最终选定基于“洋葱模型”构建护理人员岗位胜任力模型、建设智慧病房、运用“精益 6S”法管理病房环境、制订病人收治分床原则、建立标准化转床流程为攻坚点。

2.1.3 目标设定 根据目标保持一致、可测量的目标、目标设定的过程明确化、目标设定不宜过多的原则, 本项目设定目标有提高患者满意度、提高医护人员满意度、降低转床率、降低不良事件发生率。本项目各成员圈能力为 64.4%, 根据目标值设定公式: 目

标值=现况值+{(100-现况值)×改善重点×圈员能力}, 得出患者满意度、医护人员满意度的目标值分别为 84.44 分、86.27 分。根据目标值设定公式: 目标值 = 现况值-(现况值×累积百分比×圈员能力), 得出转床率、不良事件发生率的目标值分别为 7.13%、2.31%。

2.1.4 方策拟定 针对本项目拟定的 5 个攻坚点, 9 名圈员通过头脑风暴提出达到预定目标的各种途径, 采用亲和卡将收集到的信息记录在卡片上。以攻坚点为基础, 整理出详细的改善方案, 并依据评价指标——可行性、经济性、效益性进行“5-3-1”评分, 取总分超过 81 分, 且单项得分高于 27 分者为备选方案, 包括建立基于“洋葱模型”护理人员分层培训体系、标准化培训课件、统一培训、完善床旁智能交互系统、完善护士站大屏、运用“精益 6S”法管理用物和设备、制订病人收治分床原则、优化病人入院日和手术日安排、运用失效模式与效应分析 (HFMEA) 法制订标准化转床流程等作为备选方案。

2.1.5 最适方策探究 小组成员对 9 条备选方案进行综合分析、认证和评价, 同时预估期待效果, 预测有无实施上的阻碍及不良影响 (障碍判定), 若预测到有阻碍或不良影响, 便检查其应急预案或预防措施方案 (消除障碍), 最终确定具体的、可操作性强的最佳方案。备选方案中“优化病人入院日和手术日安排”需多科协作共同完成, 无法消除障碍, 因此该方案被删除。

2.2 执行阶段 专人负责并实施最适方策。(1) 基于“洋葱模型”构建护理人员岗位胜任力模型: 根据“洋葱模型”, 重新梳理培训体系, 制定考核标准; 根据护士岗位胜任力要求, 构建培训体系整体架构。由专科医师和护理带教老师负责制作培训课件。对全科护士进行统一培训及考核, 提高护士岗位胜任力。(2) 建设智慧病房: 确定床头屏屏幕展示形式及显示内容, 完善护理风险标识显示, 上传健康教育和音乐冥想内容, 完善床旁智能交互系统。确定大屏展示形式及显示内容, 完善护士站大屏功能。(3) 运用“精益 6S”法管理病房环境: 遵循整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全原则对病房所有用物和设备进行管理。(4) 制订病人收治分床原则: 遵循病人收治原则合理分配科室床位, 满足各科室收治病人的需要。遵循护士排班及调配原则, 根据每日病人总数、手术病人人数等, 调配护士上班班次和管床床位, 保障临床安全。(5) 建立标准化转床流程: 运用 HFMEA 法制订标准化转

床流程,全科护士、护工遵循标准化流程协助患者转床,并完成相关事宜。

2.3 检查阶段

2.3.1 效果确认 2021年6月,项目组成员对实施效果进行了评估。(1)有形成果:患者满意度从67.55分上升至85.75分,医护人员满意度从68.41分上升为86.29分,转床率从14.7%下降至2.86%,不良事件发生率从4.8%下降至0.2%。(2)无形成果:小组成员在QC运用手法、团队精神、专业知识、沟通协调、问题解决等方面都有了一定提高,尤其是课题研究型品管圈的运用手法。

2.3.2 标准化 基于此次活动,制定了病人收治分床原则、护士排班及调班原则、转床流程规范。

3 讨论

随着人民卫生保健意识的增强、医疗保健需求的增多以及医疗市场竞争的日趋激烈,医院床位资源不足和医疗卫生资源浪费的情况也日益增多^[4-5]。为了提高床位使用率,优化床位管理流程,最大限度地使用医疗资源,提高医院运营效率,越来越多的医院在探索全院“一张床”的管理模式^[6-7],综合病房也在不断增多。综合病房收治的病人涉及多个科室,疾病种类涉及多个亚专业,因此,临床上也存在着不少安全隐患,如护理人员不熟悉疾病护理常规而发生差错事故,床位管理不当造成病人及其家属住院体验较差,护患纠纷增多等。对病房的管理者和临床一线护理人员的协调能力、业务水平等也提出了更高的要求。

本项目通过QCC方法,基于SHEP模式构建综合病房床位管理模式。在护理人员在职培训方面,建立基于“洋葱模型”护理人员分层培训体系^[8],从表层(知识与技能)、中间层(能力)和核心层(职业素养)三个层次系统培训护理人员并考核,提高临床护士岗位胜任力。与信息科沟通,增加床头屏数量,并显示患者基本信息、医嘱信息、医护人员信息及护理风险标识,上传疾病相关知识的健康教育视频、ppt以及音乐冥想内容等,加强智慧医院建设。针对科室仪器设备,运用“精益6S”法对病房所有仪器设备和用物进行规范化管理,通过整理、整顿梳理仪器设备和用物,将其定点放置并做好标识,专人负责清扫、清洁,保持仪器设备和用物的清洁和功能状态,对所有护理人员进行“精益6S”内涵和仪器设备使用培训,定期检查病房内仪器设备,提高护理人员素养,确保仪器设备

的安全使用。与科室主任积极沟通,制定病人收治原则和病人收治分床原则,满足不同科室收治病人的需求,制订护士弹性排班及调配原则,保障临床安全。运用失效模式与效应分析,针对造成失效模式的原因,决定行动策略,包括排除、控制、减灾,最后形成新的转床流程,减少不良事件发生率。

基于SHEP模式的综合病房床位管理模式,能提升患者就医体验和满意度,减少护患纠纷,降低不良事件发生率,提高护理质量。

参考文献

- [1] 国家卫生健康委.国家卫生健康委办公厅关于印发国家三级公立医院绩效考核操作手册(2023版)的通知:国卫办医政函(2023)49号[EB/OL].(2023-02-27)[2023-02-27]. https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2023-03/02/content_5744105.htm
- [2] 石晓霞,陈慧吉,周霞,等.SHEL模式在护理安全管理中的应用进展[J].中国护理管理,2020,20(6):897-900. DOI:10.3969/j.issn.1672-1756.2020.06.020.
- [3] 刘庭芳,吴成禹.课题研究型品管圈理论与操作特点[J].中国医院,2017,21(09):45-49.
- [4] 赵临,汪雅璇,张馨予,等.我国医院床位资源利用现状与供需分析研究[J].中国医院管理,2017,37(8):13-15.
- [5] 范鑫,陈润滋,郭延萍,等.2011-2018年我国精神卫生床位资源配置的公平性趋势分析[J].现代预防医学,2020,47(10):1815-1819.
- [6] 李香玉,李春瑛.构建全院“一张床”创新管理模式[J].中国护理管理,2018,18(z1):55-57. DOI:10.3969/j.issn.1672-1756.2018.z1.021.
- [7] 徐俊,宓轶群,梁劭琴,等.基于“全院一张床”的后疫情时代“串并联”安全管理探索[J].中国医院管理,2021,41(11):55-56.
- [8] 任黎,赵秀芳.基于洋葱模型的妇幼专科医院新护士岗位胜任力模型及指标体系构建[J].护理学报,2021,28(7):21-25. DOI:10.16460/j.issn1008-9969.2021.07.021.

版权声明: ©2023 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS