

## 6S 管理法在妇产科病房优质护理中的应用及满意度分析

徐梦然

河北中石油中心医院 河北廊坊

**【摘要】目的** 分析妇产科病房优质护理过程中实施 6S 管理法的效果。**方法** 从 2020 年 1 月-2022 年 1 月区  
间内妇产科病房内收治的患者中随机选择 120 例患者展开实验研究, 根据干预形式将患者分为不同组别, 即实验  
与对照, 每组内人数均为 60 例。对照组内整体患者均接受常规护理。实验组内整体患者实施 6S 管理法, 对比相  
关指标。**结果** 实验组满意度 96.67%, 对照组 76.67%,  $P < 0.05$ , 干预前, 两组负性情绪无差异,  $P > 0.05$ 。干预  
后, 实验组负性情绪低于对照组,  $P < 0.05$ 。实验组服务质量高于对照组,  $P < 0.05$ 。实验组住院时间与对照组相  
比更短,  $P < 0.05$ 。**结论** 将 6S 管理法应用于临床妇产科病房优质护理内, 可以提升患者的满意度, 改善不良情  
绪, 提高护理服务质量, 缩短患者的住院时间。

**【关键词】** 6S 管理法; 妇产科病房; 优质护理; 满意度

### Application and satisfaction analysis of 6S management method in quality nursing of gynecology and obstetrics wards

Mengran Xu

Hebei China Petroleum Central Hospital, Langfang, Hebei

**【Abstract】 Objective** To analyze the effect of 6S management in the process of quality nursing in gynecology  
and obstetrics wards. **Methods:** from January 2020 to January 2022, 120 patients were randomly selected from the  
gynecology and obstetrics wards for experimental study. According to the intervention form, the patients were divided  
into different groups, i.e. experiment and control. The number of patients in each group was 60. All patients in the control  
group received routine nursing. The whole patients in the experimental group implemented 6S management method and  
compared the relevant indicators. **Results:** the satisfaction of the experimental group was 96.67%, and that of the control  
group was 76.67%,  $P < 0.05$ . Before the intervention, there was no difference in negative emotions between the two  
groups ( $P > 0.05$ ). After the intervention, the negative emotion of the experimental group was lower than that of the  
control group ( $P < 0.05$ ). The service quality of the experimental group was higher than that of the control group ( $P < 0.05$ ).  
The hospitalization time of the experimental group was shorter than that of the control group ( $P < 0.05$ ).  
**Conclusion:** the application of 6S management method in the quality nursing of clinical gynecology and obstetrics ward  
can improve the satisfaction of patients, improve the bad mood, improve the quality of nursing service and shorten the  
hospitalization time of patients.

**【Keywords】** 6S Management Method; Maternity Ward; Quality Care; Satisfaction

妇产科作为我国临床医学内的关键组成学科之一, 其主要是对女性生殖器官发生病变的因素、疾病表现、诊断、治疗、妊娠、分娩的生理以及病理展开一系列的临床研究, 并对难产以及高危妊娠因素以及人群进行预防, 及时诊断、干预, 强化妇女保健以及计划生育措施, 对保护女性身心健康具有十分关键的

作用<sup>[1]</sup>。6S 管理法作为临床内新兴的管理模式, 将其用于妇产科病房优质护理内, 可以改善服务质量, 满足患者的需求, 提升满意度<sup>[2]</sup>。因此, 本文将分析妇产科病房优质护理过程中实施 6S 管理法的效果, 如下。

#### 1 资料与方法

##### 1.1 一般资料

从 2020 年 1 月-2022 年 1 月区间内妇产科病房内收治的患者中随机选择 120 例患者展开实验研究, 根据干预形式将患者分为不同组别, 即实验与对照, 每组内人数均为 60 例。实验组年龄在 23-45 周岁, 平均为 (35.91±1.23) 周岁。对照组年龄在 23-45 周岁, 平均为 (35.92±1.21) 周岁。对两组资料分析后,  $P>0.05$ , 具有可比性。本次实验经医院伦理委员会同意。纳入标准: (1) 知情同意, 且积极参与。(2) 妇产科内收治患者。排除标准: (1) 存在凝血障碍。(2) 存在认知障碍。

### 1.2 方法

对照组内整体患者均接受常规护理: 对患者介绍妇产科的实际情况, 强化药物指导, 根据患者的是情况制定合理的饮食计划, 密切观察患者的病情变化, 若患者出现体温升高或加快等异常情况, 则需及时对其进行处理。

实验组内整体患者实施 6S 管理法: (1) 寻找影响因素: 妇产科需成立 6S 管理小组, 随后分析影响病房优质护理运行的相关因素, 针对容易出现问题的环节进行分析, 随后制定合理的干预环节。(2) 改进方案: 妇产科内的整体护士人员需针对方案内的不足进行讨论, 提出改进措施, 并作出具体的改进措施, 以此保证各项方案可以充分落实。(3) 强化绩效考核: 妇产科病房优质护理还需制定合理的护理流程, 健全绩效考核制度, 在落实各项方案的过程中, 调查患者以及家属的满意度, 提出相关的建议, 若需对其进行改进, 则需明确相关的期限, 在规定期限内改正不足。

(4) 整理与整顿: 工作人员需将角落内的物品进行合理的摆放, 将不需要的堆积物品扔掉, 重点对人流室以及产房进行整理, 归类所需的药品以及物品, 使用统一的标识对其进行粘贴, 如在高危药品上可以使用红色得的标签对其进行粘贴, 以此实现醒目的作用, 便于工作人员查找, 节省人员寻找药物所需时间。仪器设备也需安排专门的人员对其进行管理, 检查设备

的用药情况, 杜绝出现用电安全隐患等现象, 合理放置警示语, 提醒患者注意安全。科室内可以增加针线盒报刊架等一些常见的的生活物品, 以此满足患者的日常生活需求。(5) 清洁与清扫: 需将各个区域分发给不同人员, 明确每个区域负责人, 实现工作细分的目的。同时, 每天病区的清洁工作需在早晨交班之前完成, 且需重点检查产房、人流室的卫生情况, 以此保证卫生合格, 符合相关要求。(6) 素养与安全: 妇产科内人员需做好预防患者坠床、跌倒、压疮的警示牌, 根据患者病情对患者进行相关评估之后, 还需将对应的标识挂在床尾, 便于责任护士对患者进行护理。此外, 科室还需定期对护士进行安全教育培训工作, 以此提升护士的工作能力, 保证患者住院安全, 提升服务质量。

### 1.3 观察指标及效果评价标准

对比两组护理满意度, 自拟调查问卷, 且满分 100 分, 根据分数分成非常满意、满意以及不满意, 最终统计总满意度。非常满意标准: 分数在 80 以上。满意标准: 分数在 79-60 分。不满意标准: 分数低于 60 分。总满意率=(非常满意+满意)/总人数\*100%。

对比两组患者的不良情绪, 采用 SAS、SDS 量表进行分析, 分数越低则负性情绪越低。

对比两组护理服务质量以及住院时间, 护理服务质量指标内包括病区环境、基础护理、护理安全以及护理文书, 最高分数为 100, 分数越高则质量越好。

### 1.4 统计和分析

统计学软件 SPSS 23.0 分析, 计数型指标则以例 (n/%) 表示,  $\chi^2$  检验, 计量型指标则选用均数±标准差 ( $\bar{x}\pm s$ ) 描述、t 检验。P<0.05, 则具有差异。

## 2 结果

### 2.1 满意度

实验组满意度 96.67%, 对照组 76.67%,  $P<0.05$ , 详见表 1。

表 1 满意度 (n/%)

组别	例数	非常满意	一般满意	不满意	总满意度
实验组	60	48 (70.00)	10 (25.00)	2 (5.00)	58 (96.67)
对照组	60	42 (55.00)	4 (10.00)	14 (35.00)	46 (76.67)
$\chi^2$	-	-	-	-	10.3846
P	-	-	-	-	0.0012

## 2.2 不良情绪

护理前, 实验组 SAS 为 (36.01±4.05) 分, SDS 为 (39.10±3.56), 对照组 SAS 为 (35.52±4.16) 分, SDS 为 (38.27±3.69), 对比 T 为 0.6537、1.2539, P > 0.05。护理后, 实验组 SAS 为 (11.39±3.26) 分, SDS 为 (13.10±2.28), 对照组 SAS 为 (17.11±2.10) 分, SDS 为 (19.33±1.57), 对比 T 为 11.4257、17.4323, P < 0.05。

## 2.3 服务质量与住院时间

实验组病区环境为 (95.54±1.32) 分、基础护理为 (96.54±1.44) 分、护理安全为 (96.54±1.65) 分、护理文书为 (96.54±1.32) 分、住院时间为 (6.87±1.32) d, 对照组病区环境为 (89.87±1.98) 分、基础护理为 (90.43±1.32) 分、护理安全为 (90.98±1.42) 分、护理文书为 (90.89±1.91) 分、住院时间为 (9.98±1.61) d, 对比 T 为 18.4562、24.2277、19.7839、18.8499、11.5709, P < 0.05。

## 3 讨论

妇产科优质护理作为医院住院部内病房体现之一, 其收费是否合理以及护理质量都是反映医院实际工作水平的内容, 其可以侧面反映出医院的相关制度是否符合规定<sup>[3]</sup>。妇产科病房作为医院内的重点科室的, 其开展优质护理的目的在于改善服务质量, 提升满意度, 让患者感受到更好的诊治以及护理服务<sup>[4]</sup>。然而, 由于以往护理工作内存在的部分不足, 导致妇产科病房内的护理工作没有实现预期目标, 患者的满意度稍低, 再加上临床医疗成本较低, 故患者会出现紧张、焦虑等不良情绪, 极易加大患者的心理压力<sup>[5]</sup>。此时, 需采取有效的管理措施, 以此保证优质护理有效开展, 改善患者的不良情绪, 提升满意度以及服务质量<sup>[6]</sup>。

随着临床医学迅速发展, 多种管理方法被广泛应用于临床内, 6S 管理法引起具有一定的优势也受到部分学者的关注<sup>[7]</sup>。6S 管理法在管理过程中可以将量化作为基础, 并将管理的现状从量化指标客观反映出来, 经过科学、有效的数据分析, 帮助护士发现工作内的不足, 随后制定合理的方案<sup>[8]</sup>。同时, 6S 管理法时刻坚持客户为理念, 客户不仅包含患者, 还包括科室内的工作人员, 对影响服务质量的重大事件给予关注, 随后制定合理的改进措施<sup>[9]</sup>。此外, 6S 管理法内的整洁与整顿可以提升科室的整体形象, 让科室形成一个干净、整洁、舒适的形象, 不仅可以提升患者的就诊舒适度, 还能加大患者对医护的信任程度, 帮助

患者保持一个良好的心态, 积极配合医护人员得的各项诊治工作, 有助于构建良好的护患关系, 提高满意度<sup>[10]</sup>。当工作人员保证医疗设备安全, 合理放置物品, 定期检查设备, 不仅可以节省更多的时间, 保证设备、药物生产使用, 提升急救成功率, 还能降低科室内出现不良事件的几率, 提高实际工作的效率, 改善护理服务质量, 有助于提升患者的临床满意度。科室通过培训具有专业能力的人员, 不仅可以让人具有职业能力, 丰富数据分析以及领导能力, 还可以在护理过程中充分掌握患者的实际情况, 及时改进护理方案, 有助于提升满意度。

综上所述, 妇产科病房优质护理过程中实施 6S 管理法, 可以提升服务质量, 满足患者的需求, 提高满意度, 缩短住院时间, 减轻不良情绪。

## 参考文献

- [1] 周桂莲, 肖小红, 彭淑琴. 整体优质护理在预防妇产科住院患者院内感染发生中的应用分析[J]. 基层医学论坛, 2022, 26(21): 31-33.
- [2] 孙晶宇. 优质护理干预在妇产科护理中的应用效果[J]. 中国医药指南, 2022, 20(08): 175-177.
- [3] 曹磊, 裴重重. 全程优质护理对妇产科失血性休克患者的作用分析[J]. 甘肃医药, 2021, 40(12): 1137-1138.
- [4] 金春花. 舒适护理及优质护理干预在 50 例妇产科患者护理中的应用效果观察[J]. 延边大学医学学报, 2021, 44(03): 215-216.
- [5] 宋伟. 优质护理服务对改善妇产科患者心理状态的效果分析[J]. 心理月刊, 2021, 16(19): 160-161.
- [6] 张舜华, 刘美, 朱燕雯. 妇产科整体优质护理在防控妇产科综合病房院内感染中的效果[J]. 齐鲁护理杂志, 2020, 26(24): 153-154.
- [7] 刘燕. 温馨护理在妇产科优质护理示范病房中的应用[J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2020, 8(25): 96+106.
- [8] 魏凯宁. 温馨护理在妇产科优质护理示范病房的应用效果研究[J]. 实用妇科内分泌电子杂志, 2020, 7(05): 80-81.
- [9] 彭玉霞, 胡小菲, 张秋伶, 赵国芝. 6S 护理管理模式在妇产科不良事件管理中的应用[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2019, 4(45): 173.
- [10] 张期芳. 6S 管理法在妇产科病房优质护理中的应用效果[J]. 实用妇科内分泌电子杂志, 2019, 6(26): 190.

**收稿日期:** 2022 年 8 月 19 日

**出刊日期:** 2022 年 11 月 30 日

**引用本文:** 徐梦然, 6S 管理法在妇产科病房优质护理中的应用及满意度分析[J]. 国际临床研究杂志, 2022, 6(9): 175-178

DOI: 10.12208/j.ijcr.20220409

**检索信息:** RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

**版权声明:** ©2022 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**