

e6S 管理标识标牌在医院后勤管理系统中的应用

吕 蓓^[1] 王 涛^[2] 孟 璟^[2]

(1. 青岛善达装潢有限公司, 山东 青岛 266000;

2. 青岛大学附属医院, 山东 青岛 266000)

摘 要 6s精益管理经过多年发展,已逐渐成为一个优秀企业的标志,在此基础之上与医院实际相结合的e6S管理,近几年在全国各医院如火如荼地开展。标识标牌在e6S管理中起到定点定量、导视规范、安全警示、文化宣传等作用,是医院能否顺利展开管理过程的关键一环,也是评价其最终效果的重要标志。如何在符合e6S管理规范的前提下,因地制宜地设计标牌系统,制定可视化标准,辅助e6S管理发挥其最佳效能,使医院更好地服务于患者,是一个值得探讨的问题。

关键词 e6S 医院 标识标牌 可视化标准

中图分类号: TP311.52; R197.39

文献标识码: A

文章编号: 1007-0745(2022)09-0085-03

1 e6S 的概念定义

e6S 是对医疗行业 6S 管理的简称,我们可以将其拆分开来理解,e 即医,6S 取名 6 个日语词语的罗马拼音首字母“S”,即 SEIRI 整理、SEITON 整顿、SEISO 清扫、SEIKETSU 清洁、SHITSUKE 素养、SAFETY 安全。e6S 以 6S 管理理念为前提,遵循其原则并与医疗行业特点相结合,形成精益管理要素及思维的医院管理体系,具有人人参与、数字信息化、科学规范、可持续发展等特点。

2 e6S 管理标识标牌的可视化标准——以青岛大学附属医院后勤管理系统为例

2.1 e6S 管理标识标牌可视化标准制定原则

e6S 标牌系统和医院常规标识标牌之间,既有共性也有个性的特征。首先,它们都是综合性的、成系统的,标牌的种类、功能、材质等方面不尽相同,但都会体现出一些相对统一的元素,如色调统一、字体统一、logo 统一,使人看上去规整舒服,有连贯性,视觉上不会跳跃。其次,标识标牌是医院对外宣传的一个渠道,应与医院文化、风格相结合,帮助医院树立良好形象。再次,医院是一个相对特殊严肃的公共场所,以服务患者为中心,推进医院高质量发展为前提,提高实用性及效率,标牌系统的设计会更加简单大气一些,文字信息、指向需清晰明确。

医院常规标牌的作用对象范围全面广泛,不仅要

让普通人民群众看明读懂,帮助其迅速找到目标科室,完成就诊过程,还要辅助医护、后勤等医院工作人员,完成日常工作并提升其医疗服务水平。相比较而言,e6S 的标识主要针对工作人员,设立的标牌项目更加具体,注重细节,有严格的尺寸、材质、板式、安装位置要求,目的是提高工作效率、提升工作质量、保障工作安全。

标识是整顿的最终动作,“有物必分类,分类必定位,定位必标识”是整顿的核心要义^[1]。在经过整理、整顿两大步骤之后,杂物清除,旧物入仓,剩下的必要办公物品摆放整齐各就各位,都有自己的专属位置,一般情况下标识会在此时登场,根据不同的用途制作不同的标识。

2.1.1 定位定量定品原则

大量的标识标牌会用于定位定量定品,以青岛大学附属医院后勤管理系统为例,这部分标牌占标识总数的 90%,目的是为了使工作环境一目了然,办公物品信息清晰准确,工作人员可以用最快的速度找到所需的物品,使用完毕后再放回原位,每样物品责任到人,大大降低出错率。

2.1.2 规章制度流程原则

医院各部门的规章制度流程,或对内或对外,都是在合理合法的前提下对人们行为的规范,具有权威性、约束性的特点,应公开透明公示上墙。此类标牌统一底板图样,对标题、内容的字号、颜色、位置、

排版有统一要求,尺寸和材料工艺可根据场地情况稍作调整。

2.1.3 安全警示提示原则

安全警示标示应遵循国家标准,这类标牌多用于机械设备操作、施工等现场,包括防火防电、防滑防烫、施工安全等内容,画面图文并茂,配色对比明显,字号相对较大,根据不同环境采用防火防潮发光等特殊材料,起到道路指引指向、提示人们注意不安全因素,防止安全事故发生,预防危险的作用。

2.1.4 文化宣传宣教准则

部门科室文化从属于整个医院文化体系,是医院文化的重要组成部分和具体体现,同时又有自己的文化特点和个性魅力。这一部分的标牌可以相对跳脱于“规矩”之外,对于部门科室文化的宣传要抓住其“灵魂”,在共性中体现个性。文化的建设可以通过形象墙、科室介绍、宣教栏等方式,运用块面和造型之间的搭配,多种材料工艺的组合,打造亮点,展现形象,培养团队精神,树立服务意识与观念,营造良好的就医环境。

总而言之,清晰明了是e6S标识标牌的首要特点,辅助医院工作人员高效完成工作,从而更好地服务于病患及家属是e6S标识标牌的重要原则。然而标牌的数量并不是越多作用就越强、尺寸越大效果就越好、材料越贵效能就越高,医院的相关科室部门应在数量、质量及内容上严格把关,在e6S管理的大前提下,根据现场实际情况,将内容重复、语义歧义、内容繁琐、无效位置、排版杂乱、浪费成本的标牌做“减法”,在功能、创新、环保、安全等元素上做“加法”,将每一块标牌的作用放至最大。

2.2 e6S 管理标识标牌可视化标准——以青岛大学附属医院后勤管理系统为例

e6S管理标牌并不是“一锤子买卖”,后期仍需要长时间的维护保养及更新,且由于多种原因,医院有可能会不定期地更换标牌负责人及外包制作单位。因此,为实现医院统一管理,应对e6S管理标牌进行可视化标准制定,详细制定每种标牌的具体标准,如样式、尺寸、材料工艺等制作信息。

2.2.1 胶贴类

胶贴类主要用于对可移动的物品定位,不能移动或很难移动的物品可以不用定位。桌面定位时采用隐形定位法,物品要完全覆盖胶贴。地面采用方框定位或四角定位,定位贴距离物品1cm,垃圾桶根据院感防控要求分类贴不同颜色地标定位,且在垃圾桶外壁3/4处整圈缠绕不干胶贴,提示及时更换垃圾袋。装有食物、

药物、其他物资的盒子、框子、桶,可采用定量不干胶贴,标识最高储存位置和最低储存位置,避免出现物资供应不及时或者物资过剩造成浪费。盆栽绿植用绿色地标贴隐形定位。橱柜、物品架内的办公用品或物资用1cm的蓝色不干胶线分割区域,横向距边缘2cm粘贴,竖向与横向垂直粘贴。(1)桌面,标识对象:电脑、键盘、鼠标、水杯、电话、打印机、文件盒等,标识材料:蓝色L型直角定位贴、圆形不干胶贴、形迹法不干胶贴等。(2)地面,标识对象:清洁工具、大桶水、灭火器箱、盆栽绿植等,标识材料:地标线,地标贴。(3)橱柜、物品架、货架,标识对象:文件盒、文件夹、书籍、办公用品等,标识材料:蓝色不干胶线。

2.2.2 标签类

标签类多用于定品或定责管理卡,不允许修改尺寸和字体字号,多用于抽屉、橱柜、货架。标明对应物品名称、责任科室、责任人等信息,按照卫生系统要求对特殊物品如高危药品等单独标识,做到时时事物物责任到人。部分定品标识为方便更换,会搭配亚克力插槽。文件盒的标签可采用连贯图形或线条做行迹化管理,以避免归位时放错位置。(1)1号标签,标识对象:抽屉、橱柜、货架内部的物品,标识材料:不干胶贴。(2)2号标签(配2号亚克力槽),标识对象:抽屉、个人物品柜外部的归纳,标识材料:冷裱。(3)3号标签,标识对象:货架、收纳箱物品,标识材料:热裱。(4)4号标签,标识对象:摆放于地面的已定位可移动的物品,标识材料:热裱。(5)5号标签——物品管理卡,标识对象:所有带交流电的电器、有轮推车等的侧面,标识材料:热裱。(6)6号标签——维持管理卡(配7号亚克力槽),标识对象:文件柜、物品柜、个人橱柜外部,标识材料:冷裱。(7)文件盒签,标识对象:文件盒、文件夹、档案盒侧面,标识材料:冷裱。

2.2.3 通用类

(1)科室责任牌、合格证:用于定责管理。(2)空调管理标识、节约用电标识:用于空调、开关管理。(3)鞋柜脚印标识:用于鞋定位。(4)推拉门、固定门牌:用于门开关、固定的标识。(5)亚克力标签盒:搭配冷裱定品定责标签。(6)七步洗手法:张贴于洗手台。(7)消防栓、灭火器标识:用于警示。(8)门牌、工位牌:功能标识。

2.2.4 非通用类

(1)画面:部门科室规章制度流程公示、健康宣教、温馨提示等。(2)形象墙、文化墙:部门科室文化宣

传、科室介绍、团队介绍、先进技术设备展示等。(3)其他导向导引、警示等。

3 e6S 管理标识标牌在医院实际应用的效果

3.1 空间的增多, 时间的减少

办公场所根据 e6S 管理要求重新分区, 通过标牌的划分、定位与标识, 工作场地变得宽敞明亮, 所有的物品“一个萝卜一个坑”按部就班摆放整齐, 是最直观的视觉效果。经过科学的规划和杂物的清理整顿, 每个班组腾出约 30% 至 50% 的空间甚至更多, 整改不符合医疗、消防等国家要求的安全隐患, 通过标识标牌予以警示, 保障生命财产安全。办公效率成倍提高, 查找文件资料可按秒计算, 通过清晰的物品标识, 极大地降低了工作中的出错率, 保障医患安全, 减少医患纠纷。

3.2 工作思维的转变, 创新能力的提升

更深层次的变化, 在于工作人员思维的转变和创新能力的提升, 除了保持成果之外, 更重要的是要“走心”, 将 e6S 精力管理内化成制度、内化成思维、内化成观念, 并形成标准与习惯。

以青岛大学附属医院后勤管理系统为例, 参与的班组除完成常规的 e6S 管理操作之外, 还会根据自身情况, 制定工作标准、完善管理制度。班组成员从上到下亲力亲为, 在头脑风暴中迸发创意火花, 精神面貌焕然一新, 将工作态度引向正确的价值取向, 标识标牌为合理创新型建议做好保障, 帮助班组打造亮点。

e6S 管理标识标牌的设计制作过程需超越“自我”, 站在医院的角度, 围绕着患者的需求, 将无形的“服务”“管理”概念, 化为有形的、可视化的标准。以小见大, 小小的标识标牌有着四两拨千斤的力量, 辅助提高工作效率、改善工作环境、提升员工职业素养, 这些效果最终都将长期体现在更加有利于服务临床、有利于患者就医、有利于提高医疗水平等方面, 是一个由点及面, 无限延伸的过程。

4 e6S 管理标识标牌在医院实际应用时的问题及解决办法

4.1 复杂多变的现场情况

e6S 管理的标牌虽然有一整套完整的标准, 但在实际操作过程中, 仍会出现很多不能完全适应标准的情况。特别是医院这种相对特殊的场所, 标识应与综合性医院级别要求、院感防控要求、疫情防控要求等规定相结合, 在符合国家医疗卫生系统标准的前提下, 融入 e6S 精益管理。可设立样板科室供其他科室参照,

特殊情况因地制宜, 做细节修改, 不影响整体效果。

4.2 后期的修补与维护

e6S 只有起点没有终点, 是一个一直在路上的管理过程, 以青岛大学附属医院后勤管理系统为例, e6S 管理的打造涉及到 47 个班组, 打造过程用时 2 个月, 然而, 维持更加任重而道远。为保持 47 个班组的管理效果, 医院设立晨会、日打卡、周打卡、红牌作战等例行检查, 每次的检查发放的红牌约有 50% 是跟标识标牌有关, 根据检查结果统计需增加或修改的标牌, 规定整改时间。由于成本、疫情管控等客观原因, 外包单位或会出现不能及时供应的情况, 因此, 医院应建立可视化标准, 可在院内设立影印中心, 专人专责, 简单工艺的如标贴、标签类在院内制作。

4.3 形式化、套路化、表面化

许多人刚开始接触 e6S 时会有刻板印象, 觉得这种管理模式太过形式化, 特别是在取得一定成果后, 在后期的维持上流于表面形式。科学技术材料不断发展创新, e6S 管理也会根据市场需求不断发展, 标识标牌在实际应用中也需不断创新, 打破固有思维和惰性思维。

5 结论

习近平主席曾在十九大报告中提出, 人民健康是民族昌盛和国家富强的重要标志, 如何在疫情防控常态化的后疫情时代, 成为医术精湛、服务一流、百姓信赖的医院, 在激烈的竞争中提高核心竞争力并保持发展空间, 是各大医院的重要课题。只有在获得了技术、设备或者人才后, 整合于医院独特的文化中, 使三者有机地结合起来, 才能真正提升核心竞争力^[2]。e6S 精益管理与三甲医院标准和疫情防控相结合, 将精益理念融入医院管理的方方面面, 形成人人参与的良好工作氛围。e6S 管理是医院的重要管理方法, 标识标牌是 e6S 管理的重要工具。因此, 医院相关部门应合理运用标识标牌的“加减法则”, 统一管理并制定可视化标准, 使其辅助 e6S 精益管理发挥最大效能, 从而帮助医院提高核心竞争力, 推动医院各项事业高质量发展, 更好地服务于病患与家属。

参考文献:

- [1] 胡新桥. 图解 6S 管理全案: 现场实战版 [M]. 化学工业出版社, 2019.
- [2] MBA 智库. 医院核心竞争力 [MBA 智库 [DB/OL]. <https://wiki.mbalib.com/> [访问日期: 2020-06-30].