

“10S”管理法在中药房工作管理的应用效果评价



钟运香, 袁 娇, 曹丽凤, 梁 勇, 周彩珍, 赖柳嫦

东莞市滨海湾中心医院药剂科 (广东虎门 523000)

【摘要】目的 本研究旨在验证“10S”管理法在提高中药房工作效率方面的效果。**方法** 采用对照试验法,以“10S”管理实施前(2022年1至7月)作为对照组,“10S”管理实施后(2023年1至7月)作为试验组,比较中药房日常用品开支、场所环境、药师药学服务胜任力、调剂工作质量与效率、调剂差错率、患者满意度等内容。**结果** 在实施“10S”管理后,中药房日常开支减少,场所更整洁有序,药师药学服务胜任力明显提高,调剂工作的质量和效率显著改善,调剂差错率降低,患者的满意度进一步提升。数据显示,中药房工作繁忙阶段调剂时间由(7.77±0.21)min 缩减至(6.64±0.27)min,工作繁忙阶段平均发药时间由(32.44±1.32)min 缩减至(17.05±2.23)min。**结论** “10S”管理法建议在中药房推广应用,以提高中药师工作效率和服务质量。

【关键词】 “10S”管理;中药房;调剂;日常用品开支;场所环境;药学服务胜任力;药品调剂质量;药品调剂差错率;药品调剂效率;患者满意度

Evaluation of the application effect of the "10S" management method in the work management of traditional Chinese medicine pharmacy

ZHONG Yunxiang, YUAN Jiao, CAO Lifeng, LIANG Yong, ZHOU Caizhen, LAI Liuchang

Department of Pharmacy, Dongguan Binhaiwan Central Hospital, Humen 523000, Guangdong Province, China

Corresponding author: YUAN Jiao, Email: yuanjiao2252@sina.com

【Abstract】Objective To verify the effectiveness of the “10S” management method in improving the efficiency of the traditional Chinese medicine pharmacy. **Methods** A controlled experiment was conducted to compare the expenditure on daily supplies, the environment of the place, the pharmacists' competence in pharmacy services, the quality and efficiency of the dispensing work, the error rate of dispensing, and the patients' satisfaction to the traditional Chinese medicine pharmacy, using the period before the implementation of the “10S” management (January to July 2022) as the control group and the period after the implementation of the “10S” management (January to July 2023) as the experimental group. **Results** After the implementation of the “10S” management, the daily expenditure of the Chinese medicine pharmacy was reduced, the place was tidy and orderly, the pharmacists' competence in pharmacy services was significantly improved, the quality and efficiency of the dispensing work were

DOI: 10.12173/j.issn.1008-049X.202312070

基金项目: 东莞市社会发展科技项目 (20231800937202)

通信作者: 袁娇, 主管中药师, Email: yuanjiao2252@sina.com

<https://zgys.whuzhmedj.com>

significantly improved, the dispensing error rate was reduced, and the patients' satisfaction was further enhanced. The data showed that the dispensing time of the Chinese medicine pharmacy was reduced from (7.77±0.21) min to (6.64±0.27) min during the busy phase, and the average dispensing time was reduced from (32.44±1.32) min to (17.05±2.23) min during the busy phase. **Conclusion** The "10S" management method is recommended to be promoted in traditional Chinese medicine pharmacies to improve the efficiency and service quality of Chinese pharmacists.

【Keywords】"10S" management; Traditional Chinese medicine pharmacy; Medicine dispensing; Expenditure on daily supplies; Environment of the place; Competence in pharmacy services; Quality of drug dispensing; Error rate of drug dispensing; Efficiency of drug dispensing; Patients' satisfaction

中药房作为医院的重要部门,其工作效率直接影响患者满意度。然而,目前中药房工作效率普遍较低,主要表现在日常用品开支过高、场所环境混乱、药师药学服务胜任力不足、调剂工作质量与效率低下、调剂差错率较高、患者满意度较差等方面。这些问题不仅增加了医院的运营成本,还严重影响了患者的就医体验。

针对这一问题,许多医院试图采用有效的管理方法来提高中药房的工作效率。近年来,“10S”管理法作为一种有效的现场管理方法,在提高工作效率、改善工作环境等方面显示出良好的效果。“10S”管理包括:整理(seiri)、整顿(seiton)、清洁(seiketsu)、清扫(seiso)、素养(shitsuke)、安全(safety)、节约(saving)、学习(study)、服务(service)、满意(satisfaction)10个方面的内容^[1]。多项研究表明,“10S”管理法在医院药学部门的应用取得了显著成效。如易银芝^[2]和林嘉等^[3]在医疗机构应用“10S”管理模式的成果。然而,目前关于“10S”管理法在中药房管理中的应用研究尚不多。

因此,本研究旨在验证“10S”管理法在提高中药房工作效率方面的效果。本课题组通过在某三级甲等综合医院中药房实施“10S”管理法,并与实施前进行比较,观察“10S”管理法对中药房工作效率的影响。研究结果将为中药房管理提供参考,并为其他医院的中药房管理提供借鉴。

1 资料与方法

1.1 研究对象

本研究选取了我国某三级甲等综合医院(以下简称“该院”)的中药房作为研究对象。该中

药房共有15名中药师,包括5名主管中药师和10名中药师。每日平均处方剂数为1 512剂。在研究过程中,收集了中药房的日用品开支、场所环境、药师药学服务胜任力、调剂工作质量、差错率以及患者满意度等数据。

1.2 数据来源

日用品开支数据来源于财务部门的记录;场所环境评价采用自评方式,随机抽取10名中药师参与;药师药学服务胜任力评价采用问卷调查,每月分层抽取4名中药师进行测试;调剂工作效率和差错率通过工作日志记录分析;患者满意度评价采用问卷调查,每月随机抽取3 600名患者进行评价。

1.3 研究方法

本研究采用对照试验法。对照组为2022年1至7月的数据,采用“5S”管理法(seiri, seiton, seiketsu, seiso, shitsuke);试验组为2023年1至7月的数据,采用“10S”管理法。两组数据在人员组成、工作环境等方面具有可比性,以保证结果的可靠性。

1.4 “10S”管理实施方案

1.4.1 “10S”管理组成立

从药剂科药师中遴选出6位成员组建“10S”管理组(以下简称“管理组”)。组长由科室主任担任,负责全面把控“10S”管理项目的工作。副组长由副高级药师担任,负责督导项目的实施。组员由4名中药师骨干组成,负责实施各项事务。

1.4.2 “10S”管理过程

①整理:为提升中药房的工作效率,管理组对中药师调剂每个步骤的花费时间进行精确计算和分析。管理组将影响调剂效率的因素分为可改

变和不可改变两类, 根据其对花费时间的影响力分为主要影响和次要影响。

②整顿: 基于整理的结果, 管理组发现中药调剂的特点: 不同药师处理不同处方的时间有一定差异, 但调剂各步骤所花费时间占调剂总时间比例相对稳定。该院中药房调剂花费时间占比较大的步骤是寻取药品、药品复核与封装、中药饮片拆零和药袋整理。管理组提出了一系列针对性的整顿方案, 如: 在药柜上制作药柜定位辅助标识, 帮助药师快速找到药品; 更新拆零工具, 采用热封封装; 在中药药袋上增加塑料固定带, 使药袋可保持打开状态, 提高药师的工作效率等。

③清扫与清洁: 管理组制定清扫方案, 明确清扫职责、清扫区域和清洁流程。各岗位药师需按时进行清扫, 每周一副班药师进行卫生检查, 管理组每月随机抽查清扫情况, 确保中药房环境整洁卫生。

④素养: 根据上述整顿内容, 管理组通过修订制度固化整顿成果。新制度规范进行公示, 将其悬挂在工作场所, 突出内容要点与注意事项。此外, 管理组还根据更新内容修改科室内部药师培训方案与日常考核办法, 着重加强实操考核, 讲明各操作要点的作用, 把握操作细节。

⑤节约: 为降低日常用品开支成本, 管理组统计分析中药房纸张、药袋等日常用品使用情况, 开展一系列节约措施: 通过在药架上增加支架、标签促进物品码放规律化、便捷化; 加快推进电子处方凭证和线上就医平台, 降低纸张使用需求, 减少非必要的成本^[4]; 参照沈元峰等^[5]的管理方法, 确定专人定期巡查和监督维护设施设备, 及时发现与处理问题隐患。

⑥安全: 在场所、过道的硬物边缘增加缓冲垫, 防止药师碰撞损伤。为防止库房药材堆垛高度倒塌, 在堆垛位置附近的墙面上增加固定措施。为加强药品维护, 在中药房增设药品库存管理系统, 监测药品储存和周转情况, 避免药品积压、过期等。

⑦学习: 管理组修订科室培训计划, 践行扁平化培训策略, 增设药师交流空间, 鼓励面对面交流和分享, 并委任 1 名监督员记录学习情况, 推广学习经验与培训方法。

⑧服务与满意: 建立药师服务评价平台, 加

强药师服务质量管理。药师服务质量一方面由管理组进行评定, 管理组成员每月对药师服务表现进行内部评分, 择其优者推荐成为该院的季度“服务之星”并予以科室内部奖励, 以此激励药师重视强化服务质量; 另一方面平台成为患者与药师沟通交流的窗口, 患者可随时评价药师服务质量, 或对中药房提出意见或建议。中药房组长会对信息进行评价筛选, 向科室反馈代表性强的意见或价值高的建议。以上措施具体见图 1。

1.4.3 数据收集

日常用品开支情况: 每月第 25 天管理组成员核算中药房的日用品损耗费用和日用品总支出。每月的日用品损耗费用和日用品总支出作为 1 个样本。对照组和试验组分别有 7 个样本。

工作场所评价: 管理组在中药房药师中随机抽取 10 人作为评价主体, 每月第 5 天与第 25 天这 10 人按照管理组制定的问卷内容评价中药房场所。问卷答案变化过于单一或填写不完全的不纳入样本统计, 评价人需重新进行一次评价。两次评价结果分别作为一个样本。对照组和试验组共计 280 个样本数据。

药师药学服务胜任力综合评价: 由于药师药学服务胜任力与药师工作年限呈正相关关系^[6], 故此评价样本采取分层抽样的方法。中药房全体药师按年龄大小分为 4 组, 每组的年龄跨度为 8 年。第 1 组药师 22~30 岁, 第 2 组药师 31~39 岁, 第 3 组药师 40~48 岁, 第 4 组药师均在 49 岁以上。每月第 25 天管理组在每组药师中随机抽取 2 人进行胜任力测试, 组内 2 人的测试结果取其平均值作为 1 个样本, 对照组与试验组分别得到 28 个样本。

工作效率监测数据: 管理组每月随机选择 15 d 进行观察记录, 在上午和下午分别进行 1 次, 记录内容包括工作繁忙阶段调剂时间、工作繁忙阶段发药时间、非繁忙阶段调剂时间、非繁忙阶段发药时间(若中药房平均每分钟收到处方数量大于或等于当时中药房药师人数, 即认为中药房进入繁忙阶段)。管理组随机挑选 4 名药师作为观察对象。管理组通过现场观察记录获得调剂时间, 去除存在处方开具错误等特殊情况。发药时间从医院医疗系统上记录中获取。每个上午或下午作为 1 个样本, 对照组和试验组分别有 210 个样本数据。

调剂内差例数：收集工作与工作效率监测同步进行。每个上午或下午作为1个样本，对照组和试验组分别有210个样本数据。

患者满意度：管理组收集该院中药房患者对药房的满意度问卷调查数据，共计47 866份

(2022年1至7月回收问卷23 569份，2023年1至7月回收问卷24 297份)。纳入标准：取药的地点是该院中药房的患者；患者愿意配合完成问卷调查；满意度调查问卷完成度达到100%；患者精神状态正常，具备正常的言语能力。

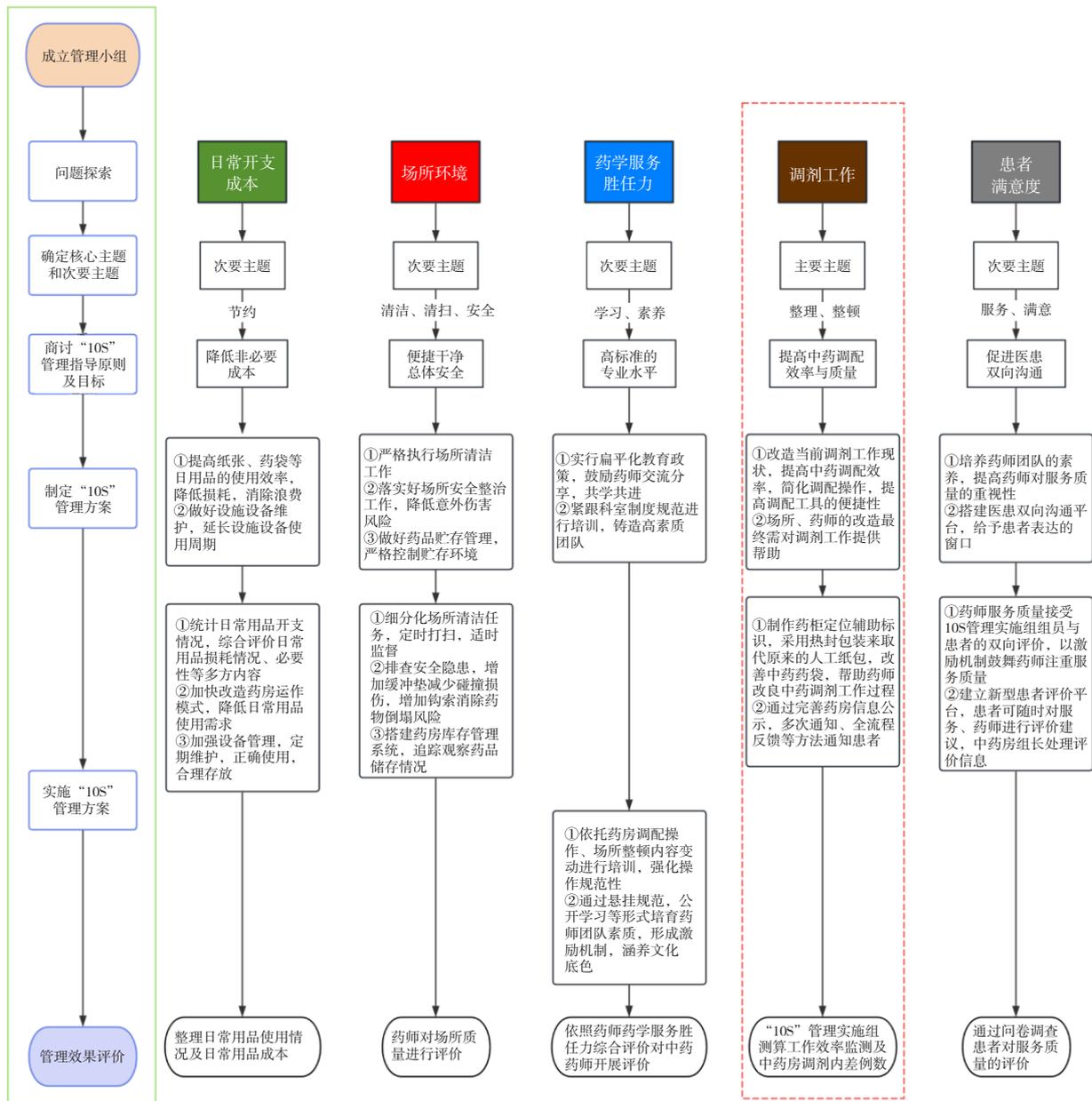


图1 “10S”管理实施流程图

Figure 1. Flowchart of the "10S" management implementation

1.5 评价指标

药房工作场所评价：含场所整体评价（整洁度、舒适度、条理性）、实用性评价（空间布局、工具位置）、其日常整顿压力（整理频率、保洁压力）、调剂人员的接受度和满意度（药师评价、

实习生评价）4个方面的9项指标。该指标采用Likert 5级评分法^[7]，每项按1~5分评价：非常满意5分，较满意4分，无感觉3分，较不满意2分，不满意1分，分值越高，评价越高，总计45分。

患者满意度评价：借鉴姜倩^[8]、王丹等^[9]的门诊患者满意度问卷，含就医体验（导诊信息实用性、取药信息完整性、整体感受）、调剂质量与效率（调配效率、调配精准度、药师工作状态、整体秩序）、发药药师服务评价（药师专业水平、服务态度、工作流畅性、医嘱完整性、语言清晰性）3 个方面的 12 项内容。患者满意度评价指标采取与药房工作场所评价相同的评分法，总计 60 分。

药师药学服务胜任力综合评价：本研究采用

闫存玲等^[10]设计的药师药学服务胜任力综合评价问卷，对药师个人素养、知识（基础知识、临床应用水平）、技能（基础技能、专业技能）、内驱力 4 个方面的 6 个条目进行评估，每个条目分别计 1~7 分，各条目得分相加即为量表总分。具体见表 1。

1.6 统计学分析

采用 SPSS 26.0 软件进行统计分析，数据以 $\bar{x} \pm s$ 表示，多组比较采用方差分析，两两比较采用 *t* 检验。 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

表1 评价指标明细表

Table 1. The detailed list of evaluation indicators

评价项目	评价内容	评价指标	参考内容
工作场所	整体评价	整洁度	地面整洁度，设备整洁度，工作台面整洁度
		环境舒适度	温度，通风，噪音等
		条理性	物品分类情况，标识作用，过道畅通
	实用性评价	空间布局	空间规划合理性
		工具位置	常用工具便捷性
	日常整顿压力	整理频率	每日整理次数，每次整理时间
调剂人员的接受度和满意度	保洁压力	每日保洁次数，保洁难度评分	
	药师总体评价	药师的主观感受	
患者满意度	就医体验	实习生总体评价	实习生主观感受
		导诊信息实用性	指示清晰性，能见度，指示便捷性
		取药信息完整性	易读性、完整性
	调剂质量与效率	整体感受	整体感受
		调配效率	调剂时间，等候时间
		调配精准度	差错率
	发药药师服务评价	药师工作状态	积极性，满意度
		整体秩序	药师工作秩序，发药秩序
		药师专业水平	用药指导准确性，用药指导满意度
		服务态度	解释态度，着装端庄
		工作流畅性	工作效率，准确性
		医嘱完整性	医嘱完整性
药师药学服务综合能力评价	药师个人素养	语言清晰性	语言清晰性，理解程度
		个人素养	品德风尚，学术素养
	药学知识	基础知识	药学基础知识测试
		临床应用水平	药学专业知识的临床应用测试
	药学技能	基础技能	药品调剂准确性
		专业技能	药品储存与管理
	内驱力	内驱力	沟通与协调能力，成就感，同理心

2 结果

2.1 日用品使用情况统计

与对照组比较，试验组日用品每月平均

损耗费用和月度总支出分别降低了 13.07% 和 36.04%，差异有统计学意义 ($P < 0.05$)，具体见表 2。结果表明“10S”管理法有助于降低中药房的日常运营成本。

表2 中药房日常用品消耗情况 ($\bar{x} \pm s$, 元)Table 2. Consumption of daily supplies in Chinese medicine pharmacy ($\bar{x} \pm s$, yuan)

指标	对照组 (n=7)	试验组 (n=7)	t	P
日用品每月平均损耗费用	164.00 ± 14.43	142.57 ± 3.31	3.829	0.007
日用品月度总支出金额	471.71 ± 11.70	301.71 ± 47.50	9.194	<0.001

2.2 药师对工作场所评价

试验组药师对场所的平均得分为 (37.73 ± 1.56) 分, 较对照组的 (27.00 ± 1.42) 分显著提高, 增幅达到 39.74%, 差异有统计学意义 ($t = -13.472$, $P < 0.01$)。这一结果表明“10S”管理法有效改善了中药房的工作环境。

2.3 中药师药学服务胜任力综合评价

中药房实施“10S”管理后, 各年龄段中药师的药学服务胜任力评价得分均有所提高。其中, 年轻药师 (第1组药师) 的提高幅度最大, 达到 10.43 分, 增幅为 42.45%; 年轻药师

(第4组药师) 的提高幅度为 7.57 分, 增幅为 23.98%, 具体见表3。结果表明“10S”管理法有助于提高中药师的专业水平,

2.4 工作效率监测

方差分析结果显示, 试验组的工作效率明显提高, 尤其在繁忙时段的发药时间从 32.44 min 缩短至 17.05 min, 降幅达到 47.74%, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$), 具体见表4。结果证实了“10S”管理法对提高中药房工作效率的显著效果, 这一创新性成果对于优化中药房的运营管理具有重要参考价值。

表3 中药师药学服务胜任力综合评价平均得分情况 ($\bar{x} \pm s$, 分)Table 3. Average scores of the comprehensive evaluation of pharmacy service competency of Chinese pharmacists ($\bar{x} \pm s$, points)

评价对象	对照组 (n=28)	试验组 (n=28)	t	P
第1组药师	24.57 ± 0.79	35.00 ± 0.58	-28.273	<0.001
第2组药师	26.86 ± 0.38	36.57 ± 0.53	-39.260	<0.001
第3组药师	29.57 ± 0.53	37.71 ± 0.76	-23.270	<0.001
第4组药师	31.57 ± 0.53	39.14 ± 0.69	-22.950	<0.001

表4 中药房工作效率情况 ($\bar{x} \pm s$, min)Table 4. Work efficiency of the Chinese medicine pharmacy ($\bar{x} \pm s$, min)

指标	对照组 (n=210)	试验组 (n=210)	t	P
工作繁忙阶段调剂时间	7.77 ± 0.21	6.64 ± 0.27	8.831	<0.001
工作繁忙阶段发药时间	32.44 ± 1.32	17.05 ± 2.23	15.727	<0.001
工作非繁忙阶段调剂时间	6.48 ± 0.41	5.94 ± 0.06	3.471	0.012
工作非繁忙阶段发药时间	7.57 ± 0.31	6.94 ± 0.11	5.043	0.001

2.5 药房内差例数

实施“10S”管理后, 中药房的调剂内差例数显著减少, 繁忙时段减少了 20.42 例, 非繁忙时段减少了 17.15 例, 试验组与对照组在药房工

作繁忙阶段每月内差例数、药房工作非繁忙阶段每月内差例数方面的差异有统计学意义 ($P < 0.05$), 具体见表5。结果表明“10S”管理法有助于降低中药房的调剂差错率。

表5 中药房调剂内差情况 ($\bar{x} \pm s$, 例)Table 5. Internal discrepancies in Chinese pharmacy transfers ($\bar{x} \pm s$, 例)

统计内容	对照组 (n=210)	试验组 (n=210)	t	P
药房工作繁忙阶段每月内差例数	104.42 ± 5.44	84.00 ± 6.14	6.589	<0.001
药房工作非繁忙阶段每月内差例数	41.86 ± 2.61	24.71 ± 1.60	14.808	<0.001

2.6 患者满意度

患者满意度得分从 2022 年的 (53.20 ± 1.56) 分提高到 2023 年的 (56.49 ± 1.54) 分, 增幅为 5.46%, 试验组与对照组的患者满意度差异有统计学意义 ($t=-3.965, P=0.002$)。结果表明“10S”管理法有效提高了患者的就医体验。

3 讨论

3.1 日常用品的细致化管理

本研究结果显示, 在实施“10S”管理后, 中药房日用品损耗费用和月度总支出降低, 说明“10S”管理对中药房日用品的合理化使用具有积极作用。“10S”管理通过细致掌握药房日常用品使用情况, 综合评价各日常用品的必要性、使用频率、损耗情况等多方属性, 据此确定其是否需要优化及处置优先级, 按照优先级开展具体工作。由此可见, “10S”管理通过细致规划更好地实现了工作需求与资源配置的平衡, 集中人力资源处理突出的问题。

3.2 工作环境的持续性作用

经过“10S”管理改造, 中药房工作环境焕然一新。中药房环境整洁度、安全性、便捷性有了极大地提高, 药师场所评价总分提高了 10.73 分 (满分 45.00 分)。根据现场反馈信息, 中药师认为环境变化大, 在其中工作更舒心、舒适^[11]。同时因为科室在环境装点上采纳了中药师自身的建议, 故中药师更热爱现在的药房环境。此举给予全体人员更大的自由度与参与度, 真正实现药师在一定范围内“当家作主”, 从而产生更大的积极性和主动性^[12]。

3.3 药师药学服务胜任力均一化影响

药学服务胜任力评价结果显示, 全体中药师药学服务胜任力得分均有所提高。年轻中药师药学服务胜任力得分的提高幅度较年长的中药师的提高幅度大。对照组中第 4 组药师的药学服务胜任力平均得分与第 1 组药师平均得分的差值为 7.00 分, 试验组中两者的平均得分差值为 4.14 分, 说明药师间的服务能力差距在缩小, 药师的专业水平趋向于扁平化。“10S”管理法通过强化细节教育与交流分享, 缩小了中药师之间素养差异, 深化中药师对基础知识的理解, 促进全体药师专业水平的优化。

3.4 调剂工作质量提高

根据数据对比分析, “10S”管理对于调剂工

作质量和效率的提升具有显著效果, 其在工作繁忙阶段工作的优化作用尤为突出。管理组发现患者候药时间长的问题一方面是由于部分患者有延迟取药的习惯。“10S”管理期间, 管理组通过精简药房推送信息、药房调剂信息, 调整字体颜色、字体等方式突出调配进度、取药通知等指导患者就医的关键信息, 将其他信息整合至微信小程序系统内部。由表 3 结果可知, 中药房工作繁忙阶段发药时间由 32.44 min 缩减至 17.05 min, 发药时间与效率明显提升。另一方面, 药剂科对调配细节管理不足间接造成工作繁忙阶段发药时间超过 20 min。本研究发现, 在人工调剂模式下制约中药调剂效率的因素包括: 饮片拆零剂量把握困难、拆零完成后封装不便、药袋等调剂工具不利于调剂操作。相较过去的管理方法, “10S”管理可把控调配细节, 通过对每个调配操作细节的优化, 从而产生量变到质变的效果, 有效缩短药师调剂时间和发药时间。

“10S”管理法可有效减少调剂内差的出现, 从而减少了外差出现的概率。“10S”管理法可以规范药师的行为, 提高工作效率, 确保工作质量和安全, 从而提高药房内部管理水平, 可以更好地适应外部环境的变化, 提高竞争力。

3.5 促进药师与患者相互交流

在实施“10S”管理后, 患者在服务评价平台上有更多的沟通渠道, 可以直接表达对药房环境、工作、服务的看法。服务评价平台成为药师与患者沟通的基础, 让药师听到患者的内心需求, 让患者看到药师的真实情况; 管理组在场所、药房外增设标本展台, 营造文化氛围, 塑造药房专业形象。管理组要求中药房, 充分倾听与理解患者的意见建议并积极响应, 使得患者对中药房的服务满意度提高, 患者评价得分由 53.20 分提升至 56.49 分。可见“10S”管理法对于提高患者满意度卓有成效。

3.6 “10S”管理法的其他优势

“10S”管理在“5S”管理的基础上进一步明确管理目标, 保留和增强了“5S”整理整顿的作用^[13], 并且根据目标梳理管理脉络, 挖掘日常管理上的不足与漏洞, 故其对基层繁琐的工作具有更大作用。对比对照组和试验组的发药时间, “10S”管理对药师工作繁忙阶段平均发药时间的影响大于工作非繁忙阶段平均发药时间。“10S”

管理通过对调剂工作的观察审夺, 去除不必要的步骤, 减少低价值的操作, 从而实现全流程的高效化、简洁化, 增强对核心技术操作的把控力, 达成质量与效率对称发展, 这与真明强等^[14]的“10S”应用结果基本一致。

中药房调剂效率低是普遍问题, 自动化和智慧化是改革方向, 但技术上存在障碍^[15]。因此, “10S”管理凭借其鲜明的导向性, 更契合当前中药房管理的实际需求。吴佳男^[16]评价“10S”管理使每个人在“断舍离”中学会物质的减法, 精神的加法, 锤炼严谨的态度, 创新的思路, 树立安全规范便捷的服务意识, 精准识别并改进传统中药调剂工作中存在的不足之处, 有效应对提升调剂效率的迫切挑战。

3.7 小结

根据数据记录显示, 通过实施“10S”管理, 中药房的整体建设水平得到了显著提升。药房工作场所变得整洁有序, 药师药学服务胜任力得到了均衡发展, 药房调剂工作质量得到了显著提升, 调剂的精准度和效率亦有所提升, 调剂流程更科学、高效和合理。此外, 患者的取药时间缩短, 取药信息更精准, 服务满意度显著提高, 为医院树立了良好的公众服务形象, 赢得了良好的口碑。因此, “10S”管理具有推广应用的价值。

参考文献

- 涂超丽, 于娜, 付芳. “10S”精细化管理在新生儿重症监护室呼吸机管理中的应用[J]. 全科护理, 2024, 22(1): 143-147. [Tu CL, Yu N, Fu F. Application of "10S" refined management in ventilator management in neonatal intensive care unit[J]. Chinese General Practice Nursing, 2024, 22(1): 143-147.] DOI: [10.12104/j.issn.1674-4748.2024.01.034](https://doi.org/10.12104/j.issn.1674-4748.2024.01.034).
- 易银芝, 谢鑑辉, 李小玲, 等. 10S管理模式在小儿骨科病房中的应用价值[J]. 临床小儿外科杂志, 2020, 19(5): 447-450. [Yi YZ, Xie JH, Li XL, et al. The value of 10S management model in paediatric orthopaedic wards[J]. Journal of Clinical Pediatric Surgery, 2020, 19(5): 447-450.] DOI: [10.3969/j.issn.1671-6353.2020.05.014](https://doi.org/10.3969/j.issn.1671-6353.2020.05.014).
- 林嘉, 冯晓艳, 朱亭立. 新冠肺炎疫情常态化防控期间的医用耗材二级库10S管理[J]. 江苏卫生事业管理, 2021, 32(1): 70-72. [Lin J, Feng XY, Zhu TL. 10S management of secondary stock of medical consumables during the normalised prevention and control of the new Crown Pneumonia epidemic[J]. Jiangsu Health System Management, 2020, 19(5): 447-450.] DOI: [10.3969/j.issn.1005-7803.2021.01.021](https://doi.org/10.3969/j.issn.1005-7803.2021.01.021).
- 王广平. 电子处方流转风险管理中的药师职责分析[J]. 中国药房, 2022, 33(18): 2281-2284. [Wang GP. Analysis of pharmacist responsibilities in risk management of electronic prescription circulation[J]. China Pharmacy, 2022, 33(18): 2281-2284.] DOI: [10.6039/j.issn.1001-0408.2022.18.21](https://doi.org/10.6039/j.issn.1001-0408.2022.18.21).
- 沈云峰, 李岩, 汪飞, 等. PDCA循环管理在降低某院PIVAS药品报损金额中的应用[J]. 海峡药学, 2020, 32(11): 244-248. [Shen YF, Li Y, Wang F, et al. The application of PDCA cycle management in reducing the PIVAS drug loss reporting amount in a certain hospital[J]. Strait Pharmaceutical Journal, 2020, 32(11): 244-248.] DOI: [10.3969/j.issn.1006-3765.2020.11.100](https://doi.org/10.3969/j.issn.1006-3765.2020.11.100).
- 张柳, 李政亮, 华露, 等. 重庆地区基层妇幼保健机构临床护理师资管理与岗位能力现况调查[J]. 重庆医学, 2023, 52(2): 303-306. [Zhang L, Li ZL, Hua L, et al. A survey on the current situation of clinical nursing faculty management and job competency in grassroots maternal and child health institutions in Chongqing[J]. Chongqing Medicine, 2023, 52(2): 303-306.] DOI: [10.3969/j.issn.1671-8348.2023.02.028](https://doi.org/10.3969/j.issn.1671-8348.2023.02.028).
- 刘拓, 朱秋鸿. Likert 式设计法应用于卫生健康标准实施效果评估的可行性研究[J]. 中国卫生标准管理, 2022, 13(16): 1-6. [Liu T, Zhu QH. Feasibility study on the application of Likert scoring method in evaluating the effectiveness of implementing health standards[J]. China Health Standard Management, 2022, 13(16): 1-6.] DOI: [10.3969/j.issn.1674-9316.2022.16.001](https://doi.org/10.3969/j.issn.1674-9316.2022.16.001).
- 姜倩, 李秦川. 药学门诊服务满意度量表的编制及实证研究[J]. 中国医院药学杂志, 2020, 40(5): 570-574. [Jiang Q, Li QC. Development and empirical study of a satisfaction scale for pharmaceutical outpatient services[J]. Chinese Journal of Hospital Pharmacy, 2020, 40(5): 570-574.] DOI: [10.13286/j.1001-5213.2020.05.19](https://doi.org/10.13286/j.1001-5213.2020.05.19).
- 王丹, 刘畅. 患者满意度测量问卷的开发与检验[J]. 中国医院统计, 2020, 27(2): 142-146. [Wang D, Liu C. Development and testing of a patient satisfaction measurement questionnaire[J]. Chinese Journal of Hospital Statistics, 2020, 27(2): 142-146.] DOI: [10.3969/j.issn.1005-7803.2021.01.021](https://doi.org/10.3969/j.issn.1005-7803.2021.01.021).

- 1006-5253.2020.02.013.
- 10 闫存玲, 邢玥. 基于因子分析和模糊综合评价法的医院药师药学服务胜任力研究 [J]. 中国药房, 2022, 33(2): 240-243. [Yan CL, Xing Y. A study on the competency of hospital pharmacists in pharmaceutical services based on factor analysis and fuzzy comprehensive evaluation[J]. China Pharmacy, 2022, 33(2): 240-243.] DOI: [10.6039/j.issn.1001-0408.2022.02.19](https://doi.org/10.6039/j.issn.1001-0408.2022.02.19).
- 11 梅松丽, 宋千千, 苑佟爽, 等. 工作环境对拉萨市某三甲医院医务人员职业倦怠的影响 [J]. 医学与社会, 2023, 36(8): 129-133. [Mei SL, Song QQ, Yuan DS, et al. The impact of work environment on occupational burnout of medical staff in a tertiary hospital in Lhasa city[J]. Medicine and Society, 2023, 36(8): 129-133.] DOI: [10.13723/j.yxysh.2023.08.023](https://doi.org/10.13723/j.yxysh.2023.08.023).
- 12 李娜. 优质服务模式应用于门诊护理管理对患者满意度及焦虑心理的影响 [J]. 饮食保健, 2021, (4): 143. [Li N. The impact of applying high-quality service model to outpatient nursing management on patient satisfaction and anxiety psychology[J]. Dietetic and Health-care, 2021, (4): 143.] https://www.zhangqiaokeyan.com/academic-journal-cn_dietary-care_thesis/0201289326957.html.
- 13 金建军. “6S 管理”模式在物质管理中的实践分析 [J]. 企业科技与发展, 2019, (6): 171-172. [Jin JJ. Practical Analysis of the "6S" management model in material management[J]. Enterprise Technology and Development, 2019, (6): 171-172.] DOI: [10.3969/j.issn.1674-0688.2019.06.077](https://doi.org/10.3969/j.issn.1674-0688.2019.06.077).
- 14 真明强, 丁丽艳, 赵畅, 等. “10S”管理方法在食品检测实验室的应用 [J]. 食品安全导刊, 2023, (30): 22-24. [Zhen MQ, Ding LY, Zhao C, et al. The application of "10S" management method in food testing laboratories[J]. Food Safety Guide, 2023, (30): 22-24.] DOI: [10.16043/j.cnki.cfs.2023.30.012](https://doi.org/10.16043/j.cnki.cfs.2023.30.012).
- 15 黄永亮, 吴萍, 杨婷, 等. 中药智慧药学服务的实践与技术分析 [J]. 医药导报, 2024, 43(1): 59-63. [Huang YL, Wu P, Yang T, et al. Practice and technical analysis of intelligent pharmaceutical services for traditional Chinese medicine[J]. Herald of Medicine, 2024, 43(1): 59-63.] DOI: [10.3870/j.issn.1004-0781.2024.01.010](https://doi.org/10.3870/j.issn.1004-0781.2024.01.010).
- 16 吴佳男. 10S 管理助力医院卓越服务 [J]. 中国医院院长, 2023, (2): 68-71. [Wu JN. 10S management helps hospitals provide excellent services[J]. China Hospital CEO, 2023, (2): 68-71.] <http://qikan.cqvip.com/Qikan/Article/Detail?id=7109030317>.

收稿日期: 2023 年 12 月 11 日 修回日期: 2024 年 04 月 30 日
本文编辑: 钟巧妮 李 阳