

• 护理管理 •

患者卫生间门锁风险防控的专案管理

尹世玉¹, 刘思卉², 黄丽红¹, 王颖¹

摘要:目的 对病区卫生间门锁进行风险防控专案管理,以预防患者在卫生间发生意外事件。方法 对医院 106 个病区进行现场查房,获取责任护士对病房卫生间门锁风险防控方面存在的问题并进行根本原因分析,成立专案管理团队,制订专案管理措施,对卫生间门锁管理、钥匙配置要求、钥匙放置位置与日常管理等进行细化与规范,专案管理后评估临床护士对卫生间门锁钥匙位置的知晓率、卫生间通用钥匙的性能与护士一次性开卫生间门锁成功率。结果 抽查的病区卫生间门锁 100% 使用通用钥匙;卫生间门锁钥匙统一放置在应急箱内,位置 100% 一致;病区责任护士一次性准确开锁率为 100%。结论 对病房卫生间门锁风险防控开展专案管理,有助于提高护士安全管理的参与性,可以有效落实病房卫生间门锁风险防控措施,以保障患者安全。

关键词: 卫生间; 风险防控; 门锁管理; 专案管理; 患者安全

中图分类号: R47; R197.323 **文献标识码:** A **DOI:** 10.3870/j.issn.1001-4152.2019.09.054

Project management on risk prevention and control for locks of patients' washroom Yin Shiyu, Liu Sihui, Huang Lihong, Wang Ying. Nursing Department, Tongji Hospital, Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430030, China

Abstract: **Objective** To conduct project management on risk prevention and control for locks of washrooms in wards, and to prevent accident occurring in patients' washroom. **Methods** Totally 106 wards in the hospital were checked on site, and primary nurses' problems on risk prevention and control for locks of washrooms in wards were collected and root cause analysis was conducted. A project management team was established and project management measures were formulated, then the locks management, the configuration requirements and location of keys, and daily management were refined and standardized. Clinical nurses' awareness rate on location of keys to the washrooms, the function of the universal keys to the washrooms and nurses' success rate of opening the door at one time after the project management were assessed. **Results** All the locks of the washrooms were opened using the universal keys, the keys were placed in the emergency box uniformly, and all were in the same place, and all the primary nurses in the wards could open the locks at one time. **Conclusion** Project management on risk prevention and control for locks of washrooms in wards is conducive to enhancing nurses' participation in safe management, it could promote the risk prevention and control interventions taking into action effectively, and ensure patients' safety.

Key words: washroom; risk prevention and control; locks management; project management; patient safety

医院作为患者治疗、康复的场所,需要满足患者及家属、陪护人员基本的生活需求,卫生间是保证基本生活需求的重要组成部分,不仅提供如厕、洗漱、沐浴等功能,同时还要满足运维人员和医护人员的管理要求^[1]。在我国有 41.67% 的患者跌倒^[2]、40.48% 的患者自杀^[3] 发生在卫生间。不良事件不仅会给患者及家属带来沉重打击,也易引起医疗纠纷^[4]。风险防控是指管理者采取各种措施和方法,消灭或减少风险事件发生的各种可能性,或者减少风险事件发生时造成的损失^[5]。当患者在卫生间发生意外事件时,医务人员能否在第一时间打开卫生间门锁,进入卫生间及时对患者实施救治,赢得最佳抢救时机,避免医疗纠纷至关重要^[6]。为有效预防患者在卫生间发生意外事件,2017 年 10~12 月我院护理部组织专案管理团队对病房卫生间门锁进行专案管理,取得满意效果,

报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 我院是一所集医疗、教学、科研为一体的三级甲等综合医院,设置 53 个专科,有 106 个护理单元,开放床位 5 532 张。全院护理人员 3 029 人,护理员 543 人。2017 年出院患者 272 002 例次。

1.2 管理方法

1.2.1 现况调查,识别风险 2017 年 9 月对全院病房卫生间门锁进行专项安全检查,统计护士接到卫生间紧急铃声后使用正确的钥匙一次开锁成功的比率(即一次性准确开锁率);询问其他护士卫生间门锁钥匙放置位置;每个病区现场随机查看至少 3 个卫生间,测试紧急备用卫生间钥匙开锁是否顺利。检查发现卫生间一次性准确开锁率仅为 76.92%,主要问题为需尝试多把钥匙才能打开卫生间门锁;卫生间钥匙的放置位置知晓率为 88.46%,主要问题为病区有多串钥匙,放置位置不同;紧急备用卫生间钥匙开锁率仅占 88.46%,主要问题为紧急备用钥匙与锁不匹配。分析原因,主要与以下因素有关:①卫生间门锁管理的相关制度不够详细,缺乏可操作性;②卫生间

作者单位:华中科技大学同济医学院附属同济医院 1. 护理部 2. 科研处 (湖北 武汉,430030)

尹世玉:女,硕士,副主任护师,总护士长

通信作者:王颖,1538746173@qq.com

收稿:2018-12-01;修回:2019-02-06

门锁钥匙放置不规范,与不同功能钥匙串在一起,紧急情况下不方便取用;③我院超过百年历史,有不同时期的建筑,病区卫生间门锁使用多样化,目前院内有 7 种类型的卫生间门锁分布在不同的建筑内,不利于通用钥匙的配置与使用。

1.2.2 组建卫生间门锁风险防控专案管理团队 成立由护理部主任担任组长,卫生间内发生过护理不良事件的科室总护士长(2 人)、护士长(3 人)、病区护士骨干(3 人)、后勤科长(1 人)为组员的专案管理团队,共 10 人。明确专案管理团队组员职责:①分析全院安全检查结果,进行根本原因分析。②完善病房卫生间门锁风险防控的相关规范与具体措施。③制定病房卫生间门锁风险防控管理效果评价方法。④在全院卫生间门锁风险防控措施推行过程中,发现临床突出问题,提出调整建议并督促落实。⑤进行全院专项督导检查,评价专案管理效果。

1.2.3 设定管理目标 卫生间内不良事件包括自杀、自伤、跌倒等,涉及患者的生命安全,因此,设定管理目标为各病区卫生间门锁 100%能够使用紧急备用钥匙打开,患者卫生间门锁钥匙放置位置 100%一致,病区责任护士一次性准确开锁率为 100%。

1.2.4 专案管理措施

1.2.4.1 细化卫生间门锁管理内容 ①统一门锁开启方式。全院 7 种不同型号的卫生间门锁可分为有锁孔和无锁孔两类,与后勤部门协商后,明确规定,全院患者卫生间门锁若为有锁孔,则由后勤部门提供可通用钥匙,必要时更换门锁,确保一把紧急备用钥匙开全病区的卫生间门锁;若卫生间门锁使用无锁孔旋钮,则调整门锁锁芯,从门外就可以用手打开旋钮,进而打开门锁。②执行与落实。由各病区护士长负责清查病区卫生间门锁,排查不能被紧急备用钥匙打开的门锁,进行登记;后勤部门负责进行门锁更换或对锁芯进行调整,并完成全院紧急备用钥匙的配置。

1.2.4.2 卫生间钥匙放置规范与日常管理 在原有的卫生间管理制度基础上明确钥匙的管理措施,规定卫生间紧急备用钥匙与消防通道钥匙一同放置在病区应急箱内,做好标识。①每周开箱检查 1 次,固定时间、班次及人员。每次检查时,必须进行钥匙开门测试,确保标识正确,性能完好,处于完好备用状态。检查后在专用封条上签写检查时间及检查者姓名。②护士每班交接班时,查看应急箱门外封条是否完好。③更换门锁后,须及时测试,使之处于完好备用状态。④纳入病房安全管理质量控制,每月督查。

1.2.4.3 护理人员培训 将卫生间门锁管理规范做成文书,由护理部下发诵读通知,护士长根据诵读通知内容组织科室工作人员培训,包括医护人员、进修人员、实习生、保洁人员、配餐人员等,确保人人知晓放置位置、使用方法及管理要求。并通过现场模拟演示,进行考核验收,考核结果以书面形式上报护理部。

1.3 评价方法 2017 年 12 月(即诵读通知下发 2 个月),组织全院 85 名护理管理督查人员,同时对全院 106 个病区进行专项查房:①随机挑选病区询问 1~2 名护士应急箱物品配置,统计卫生间门锁钥匙位置的知晓率;②每个病区随机选择 3 个卫生间(总计 318 间),由责任护士使用钥匙打开,记录卫生间紧急备用钥匙的性能与护士一次性开卫生间门锁成功率;③随机抽取病区责任护士 53 人及护士长 27 人进行访谈,了解其对卫生间门锁开展专项管理的看法。

1.4 统计学方法 对所得数据进行统计描述。

2 结果

2.1 病区卫生间门锁专案管理效果 实施专案管理后,抽查的 318 间卫生间门锁 100%使用通用钥匙;病房卫生间门锁钥匙统一放置在应急箱内,位置 100%一致;病区责任护士一次性准确开锁率为 100%。

2.2 临床护理人员对病区卫生间门锁风险防控专案改善的看法与建议 92.59%(25/27)护士长认为作为转诊的上级医院,病区收治的危重患者和疑难杂症患者越来越多,患者与家属承受多方面的压力,卫生间属于相对隐私、隐蔽的环境,存在许多风险,对卫生间门锁风险防控的专项管理是十分有必要、及时的;60.37%(32/53)责任护士认为通过专案管理,面对去卫生间的患者时心里更加踏实了,值班更有安全感。个别护士提出病区内卫生间通用钥匙的锁孔扁圆,可以使用其他物品打开,如硬币等,建议紧急情况下可以使用其他物品打开卫生间门锁,减少紧急情况下返回护士站取钥匙的时间。经过组织专家讨论,建议:①应急箱内物品配置与管理保持不变,定期考核,人人知晓;②紧急情况下,临床护士综合评定现场情况,以最快的速度打开卫生间门,对患者进行进一步救治,不限制开门钥匙。

3 讨论

3.1 病房卫生间门锁风险防控的专案管理势在必行 国家卫生计生委办公厅《关于加强医疗机构卫生间管理工作的通知》^[7]指出,加强医疗机构卫生间等基础环境管理,是深化“以病人为中心”服务理念、为患者提供人性化关怀的基本要求,是保障医疗质量和患者安全的有效举措,也是体现医疗机构管理水平、树立行业良好形象的重要方面。重视医院物理环境及对基础设施的改善是降低整体风险、保障住院患者安全的重要策略^[8-9]。根据美国疾病控制和预防中心的数据,2008 年有 234 094 人因在卫生间受伤而急诊,其中约 13.7%患者需要住院治疗。在这些事件中,14.1%发生在如厕时,37.3%发生在淋浴或洗澡时^[6],在我国,卫生间也是跌倒、自杀等不良事件的“高发地带”^[3],在患者发生跌倒、自杀等意外事件时,第一时间到达患者身边进行救治是医务人员的职责,而顺利打开卫生间的门,是迅速进行救治、紧急启动预案、避免事件扩散升级的关键。

3.2 对病房卫生间门锁风险防控开展专案管理可提高护理管理效能 2014 年国家卫生计生委发布的《医疗机构患者活动场所及坐卧设施安全要求第 1 部分:活动场所》^[10] 中第四部分指出,卫生间和浴室的隔间门(门锁)应能从门外开启。我院护理部对病房卫生间门锁风险防控开展专案管理,将相关要求在原来管理的基础上进一步细化,对门锁调整、钥匙配置、钥匙放置位置与日常管理等方面进行详细、可操作性的规定。由于对不能使用通用钥匙的门锁仅仅是通过调整锁芯解决,不额外增加科室成本;全病区卫生间紧急情况下使用应急箱中唯一的通用钥匙,护理人员不必思考,直接取用,符合应急管理中“快速反应”原则,以便医务人员在需要时能顺利进入,确保相关行业标准的落实,保障患者的生命安全。将卫生间门锁通用钥匙纳入应急箱中进行管理,既可确保位置固定且人人知晓,又能因为应急箱的严格管理而处于备用状态,并且不用额外安排人力资源进行卫生间门锁钥匙的日常管理,实现管理效能最大化。

3.3 对病房卫生间门锁风险防控开展专案管理有助于提高护士安全管理的参与性 在制定改善措施阶段,专案管理团队到病房现场查看,与护士长和责任护士进行讨论,广泛采纳意见和建议。在措施推行初期,护士长与责任护士积极排查病区卫生间门锁、联系后勤部门调整门锁与配置通用钥匙,在参与过程中,护士对此专案管理的理解逐渐深入,改善措施在实施过程中被优化。在执行要求传达阶段,护理部以下发文的形式传达到全院各病区,并进行晨会诵读,根据我院护理重要信息晨会诵读制度的要求,护理重要信息一经发布,总护士长和护士长有责任将信息传达至每一位护理人员,在晨会上对重要信息进行诵读,连续 2~3 d,确保护理人员人人知晓;病区会在信息传达后组织模拟演练并考核,让每位护理人员意识到患者卫生间门锁风险防控的重要性。本专案管理的措施简单、易行、可操作,不增加护士工作负担,直接为患者安全提供保障,60.37% 的护士认为值班更有安全感,形成全员对卫生间门锁风险防控的共识,营造出护理安全文化氛围。

4 小结

对病房卫生间门锁风险防控开展专案管理,通过成立卫生间门锁风险防控专案管理团队,明确工作职责、内容和目标,加强对卫生间门锁管理、钥匙的配置要求、钥匙放置位置与日常管理等方面进行细化与规范,有助于提高护士安全管理的参与性。通过专案管理,可以有效使病房卫生间门锁风险防控措施得到落实,以保障患者安全。

参考文献:

[1] 潘善伟,毕美峰.谈医院病房卫生间的设计优化[J].中国医院建筑与装备,2017,18(12):54-57.

[2] 崔妙玲,应燕萍,彭雪娟,等.96 例住院患者跌倒的根本原因分析及对策[J].中国护理管理,2013,13(2):43-45.

[3] 孟祥飞,尹丽萍,苑永攀,等.住院精神病患者自杀行为分析及对策[J].中国民康医学,2015,27(19):27-28.

[4] 余丽娜,钱新毅,盛静,等.医疗安全不良事件告知患者/家属的研究进展[J].护理学杂志,2017,32(21):103-107.

[5] 邱文莉,宋润珞,王萧逸,等.风险管理提高神经内科监护病房安全质量[J].护理学杂志,2014,29(23):20-22.

[6] Centers for Disease Control and Prevention (CDC). Nonfatal bathroom injuries among persons aged ≥15 years — United States, 2008 [EB/OL]. [2018-11-27]. https://www.cdc.gov/mmwr/preview/mmwrhtml/mm6022a1.htm?s_cid=mm6022a1_w.

[7] 中华人民共和国国家卫生计生委.国家卫生计生委办公厅关于加强医疗机构卫生间管理工作的通知[EB/OL].(2013-07-17) [2018-03-01]. <http://www.nhfp.gov.cn/zyygi/s3593/201307/b0a0c0e97dd840cdbf39eba56200a879.shtml>.

[8] 谭蓉,胡德英,刘义兰,等.基于系统理论的综合医院住院患者自杀影响因素的研究进展[J].护理学杂志,2017,32(7):103-106.

[9] 黄定凤,李京波,刘冬姣,等.应用 6S 管理模式提高临床护理管理质量[J].护理学杂志,2015,30(13):20-21.

[10] 中华人民共和国国家卫生计生委.国家卫生计生委关于发布《医疗机构患者活动场所及坐卧设施安全要求第 1 部分:活动场所》等 2 项强制性卫生行业标准的通告(国卫通[2014]6 号).(2014-07-01) [2018-03-01]. <http://www.nhfp.gov.cn/fzs/s7852d/201406/da3f9f9280b74ecb86d13828985748d0.shtml>.

(本文编辑 李春华)

• 敬告读者 •

电子文献著录格式

[序号] 主要责任者.题名[文献类型标志/文献载体标志].出版地:出版者,出版年(更新或修改日期)[引用日期].获取或访问路径.举例如下:

[1] 王明亮.关于中国学术期刊标准化数据库系统工程的进展[EB/OL].(1998-01-04) [1998-08-16]. <http://www.cajcd.edu.cn/pub/wml.txt/980810-2.html>.

文献类型标志/文献载体标志:[DB/OL]——联机网上数据库:[DB/MT]——磁带数据库:[M/CD]——光盘图书:[CP/DK]——磁盘软件:[J/OL]——网上期刊:[EB/OL]——网上电子公告。