**龙岩市第二医院e6S管理项目内容**

**一、总体目标**

开展以“人民至上、生命至上、健康至上、安全至上”为目标体现患者至上的卓越服务，构建“让患者更安全、让诊疗更有效、让病人更舒适、让医患更忠诚”卓越服务体系，打造患者满意、职工幸福、社会赞誉的卓越医院，努力让人民群众享有高质量的医疗服务，为建设健康泽普提供保障。

**二、项目目标**

提升我院管理标准化程度，打造一流服务环境，提升员工素养，在全院全员全面推行e6S管理。

1）完善我院e6S管理体系，帮助我院形成实用性强、解决问题的医院6S工作推进团队。

2）形成适合我院的e6S标准、管理制度、检查评价标准、维持评价机制；

3）辅导期间要求第三方公司开展e6S知识培训。根据不同阶段、不同要求，有针对性地提供e6S知识培训。

4）完成我院全院范围内覆盖e6S打造的指导与落地服务，完成所有科室的e6S验收；

5）培养我院内部e6S管理专家6-8位，各科室培养e6S管理秘书1名。

三、**项目概况**

计划利用10个月时间，对我院进行e6S管理打造辅导及验收，培训e6S相关知识，第三方公司指导我院编写e6S管理制度及文件，制定e6S评价标准，提升我院推进干事现场辅导技能，培养e6S管理人才。

**四、开展e6S管理项目后达到的效果**

**1）患者满意度提升：**为病患提供洁净、温馨、安全的就医环境，让病患有一个良好的就医体验，提升患者满意度；

**2）工作效率提升：**为职工创造一个干净、舒适、规范、高效的标准化工作环境；

**3）工作流程优化：**优化了部分科室工作流程（持续开展后会持续优化工作流程），科室间的配合较以前有很大的提升，同样会提高工作效率、提升工作质量；

**4）减少库存降低成本：**各科室库房库存减少，杜绝了过期的风险和隐患，降本增效，先进先出的管理理念有所提升，职工们对于库房管理的意识逐渐提高；

**5）确保医疗服务安全：**消除各种安全隐患，降低差错发生率、降低院感事件发生率；

**6）提升员工素养：**剔除职工个人本身存在的马虎随意等不良习惯，提升职业素养；降低医院管理成本；

**7）共建职工满意职场**：通过对员工工作环境和生活环境的改善，提高员工工作积极性和员工归属感，进而提升医患双方满意度；

**8）打造高效和谐团队：**通过现场的规范化管理，养成医护人员规范化管理的工作习惯，塑造团队精神、提升团队凝聚力和执行力；

**9）促进医院文化建设：**“物质文化”是医院文化建设的重要组成部分，是医院文化建设的基石，6S通过对我院软硬件的改善，逐步引导员工的改善意识形成，打造医院质量改善文化的基础；

**10）助力医院等级评审：**现场管理不仅是医院等级评审的重要组成部分，同时井然有序的现场，能极大改善评审委员对医院管理的好感度，让创建工作事半功倍。