

利用品管圈降低门诊药房调剂内差的实践与体会

朱文韬*,徐萍(宁波市第一医院药剂科,浙江宁波 315000)

中图分类号 R95 文献标志码 C 文章编号 1001-0408(2013)13-1186-03
DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2013.13.12

摘要 目的:降低门诊药房处方调剂中的内差件数。方法:将品质管理中的品管圈手法应用于门诊药房调剂差错的控制,分析引起调剂差错的原因,制订相应的对策,总结活动开展前后的结果并评估有形成果(内差件数)和无形成果(圈员能力评分)。结果:开展品管圈活动后,门诊药房处方调剂内差件数明显下降,由开展前的54.5件/周下降到开展后的26.0件/周,圈员能力评分由平均1~3分上升到4~5分。结论:品管圈手法可用于药房管理并能发现及解决问题,使药房的服务质量得以持续改进。

关键词 品管圈;门诊药房;调剂;内差;实践

Practice and Experience of QCC in Reducing the Number of Internal Error in Drug Dispensing of Outpatient Pharmacy

ZHU Wen-tao, XU Ping (Dept. of Pharmacy, Ningbo Municipal First Hospital, Zhejiang Ningbo 315000, China)

ABSTRACT OBJECTIVE: To reduce the number of internal error in drug dispensing of outpatient pharmacy. METHODS: QCC activity was applied for internal error control in outpatient pharmacy. The causes of the errors were analyzed. Appropriate countermeasures were set and enforced, and the results of internal error were evaluated before and after the implementation of activity. Tangible (the number of internal error) and intangible achievements (staff's ability score) were evaluated. RESULTS: After the QCC activity, the number of internal error decreased significantly in outpatient pharmacy, decreasing from 54.5 pieces/week to 26.0 pieces/week; the score of staff's ability increased from 1-3 points to 4-5 points. CONCLUSIONS: The practice of QCC activity may help resolve the internal error in pharmacy management and improve the quality of pharmaceutical care.

KEY WORDS QCC; Outpatient pharmacy; Dispensing; Internal error; Practice

门诊药房作为医院一个非常重要的服务窗口,对整个医院对患者服务质量的提升起着举足轻重的作用。而降低门诊药房处方调剂差错则是门诊药房提高患者服务质量及满意度的核心。随着医院现代化建设的不断升级,对门诊药房的管理也提出了更高的要求。那么,在新形势下,如何进一步提高门诊药房的服务质量、构建和谐药患关系呢?笔者认为,品管圈(Quality control circle, QCC)正是一种行之有效的手段。

品管圈起源于20世纪50年代的日本,自20世纪90年代在我国台湾地区开展以来效果显著。其是由工作在同一环境、工作性质类似的人员,共同学习和运用品管方法,讨论、发现、解决工作中存在的问题,最终形成的自下而上、卓有成效的质量持续改善机制^[1]。我院门诊药房参加了由浙江省医院药事管理质控中心牵头组织的宁波市市级医院的品管圈活动,经过大半年的活动,门诊药房调剂的内差件数有了显著下降;并且在此过程中,参加活动的药师在沟通协调能力、团队精神、工作责任心和解决问题等多方面的能力也得到了很大的提升。在此笔者详细报道如下。

1 资料

收集2011年8~9月和2011年12月—2012年1月门诊药房处方调剂差错事件登记资料作回顾性统计分析。

调查活动前后药师对品管圈手法的认知、沟通与协调、积极性、团队精神等,从这些方面进行自我评分。

2 方法

2.1 成立QCC小组,确定主题

11名小组成员是由工作在门诊药房第一线的青年药师兼

* 主管药师。研究方向:医院药学。电话:0574-87085098。E-mail:sunggio@qq.com

着自愿的原则经报名确定组成,通过不记名投票选出圈长1名、副圈长1名,并由药剂科领导担任辅导员。

在圈活动的初期,圈员们充分利用“头脑风暴”各自设计圈名和圈徽,最终通过投票,确定了圈名为“沁圈”,含义为圈员们平时在工作中要“三心”(热心、责任心和进取心)兼备;并通过评价法最终确定了本次活动的主题为“降低门诊药房调剂内差件数”(内差,是指药品调配过程中发生的,在配发给患者之前已被纠正的差错,由患者或其家属发现而被纠正的差错不属于此范畴)。

2.2 活动计划

结合药房现状,将整个活动的流程作了详细的分解,制订了为期7个月的进展计划。

2.3 现状分析与目标设定

圈员们在详尽列出药房调剂过程中的流程图后,认真分析出现差错的各种可能性,自行设计差错查检表来把握药房的现状,最后得出2011年8~9月门诊药房调剂差错件数为54.5件/周。利用80/20原则,确定调剂差错中的品项错误和数量错误为主要错误,再结合自身情况设定改善目标值为“门诊药房调剂内差件数降低到23.6件/周”。

2.4 原因分析

目标明确后,圈员们再次审查整个调剂流程,对调剂过程中的品项错误和数量错误从人员、方法、包装、环境和其他等方面进行全面解析,并通过特性要因图(鱼骨图)得出了差错发生的原因主要有:药师注意力不集中、处方打印出来的药品清单显示单一、药名相似、药品包装相近、对新药的不熟悉以及零散药品外包装没有区分等。

2.5 对策拟订与实施

2.5.1 减少品相错误,制作各种警示标签。药品调剂是一个不断反复循环的过程,在日常工作中很容易产生各种疲劳,如思维疲劳、视觉疲劳。另外,个人操作的习惯性也是产生调剂差错的一个不可忽视的因素,于是圈员制作了各种警示标签来作提醒。比如在窗口计算机的显示屏上端粘贴用红色为基底色的“今天你四查十对了吗”(样本1),以便随时能提醒药师时刻要注意日常的工作准则。针对容易混淆的药品,如包装相似、药名相近或一品双规的药品,在相应的药品标签处增设提醒语,用圈徽作为logo,使用简洁、明了的语言,如“一品双规”(样本2)、“注意规格”(样本3)等,使提醒语标签格式统一且主题明确。3种提醒标签样本见图1。



图1 3种提醒标签

Fig 1 3 kinds of warning label

2.5.2 制作新进药品学习表。每当药房新进一种药品时,由于对此药品的不熟悉也会造成调配错误,于是圈员特别制作了一张新药学习表,来帮助药师更快、更好地掌握此药品。新药信息表内容包括药品的商品名、通用名、用法用量、生产厂家、功能主治、不良反应、摆放位置及药品外包装照片,并张贴在药房的公告栏中,以提醒全体药房人员学习。

2.5.3 拆零药品标签分色管理。以前药房在分装各类拆零药品时,都用统一的药品封口袋,在使用过程中容易拿错。现实施药品分色标签管理,用白色标签药品袋来分装常用口服药品,用蓝色标签分装睡前服用的药品,用红色标签药品袋分装外用药品(深红色主要用于阴道用药,粉红色主要用于其他外用需碾碎的药片)等,这样不仅帮助药师准确区分各类拆零药品,保证调剂的准确性,而且标签上的温馨提醒也能使患者更准确地使用这些药品,详见图2。



图2 拆零药品分色标签管理

Fig 2 Management of color separation label for dismantling medicine

2.5.4 修改药品清单打印格式。在调剂过程中,药品清单是药师在调剂过程中一个很重要的凭证。由于原有的清单在打印出来后没有特别明显的标识,容易产生视觉疲劳,因此圈员在现有的技术条件下,对清单中药品的规格、数量采用了字色加深、字体加粗的方法,使药师在调剂过程中一目了然,切实减少了药品的品相和数量错误。

2.5.5 其他。调剂过程中发生差错的原因是多种多样的,虽然有些并不是主要因素,也不是这次活动主要的需要寻求对策的点,但圈员们还是群策群力想出了不少好的方法。比如将平时在工作中极易发生调剂差错的一些药品,经过整理编辑成册(口袋书),这样不仅可以方便药师平时在空余时间对其进行学习与巩固,也成为了新进同事来到药房一定要看的一个小册子,其能更好地帮助他们认识这些药物,从而降低新同事调配这些药物发生错误的几率。册子示例见图3。



图3 易混淆药品图文集

Fig 3 Confusable drug graphic set

由于我院门诊药房调配系统处于一个新旧交换的阶段,患者在取药的整个过程中,仍然需要一段相对较长的等待时间,容易引起患者烦躁。所以圈员在药房窗口边上张贴一些用药常识并定期更新,不但可以让患者在等药过程中了解一些药物使用的相关知识,还可缓解其等候带来的烦躁情绪以避免影响药师工作质量。张贴内容示例见图4。



图4 张贴栏中内容示例

Fig 4 Example of posting board

3 效果确认

在各项对策实施之后,利用查检表进行了为期2个月的查检,发现各类错误发生明显减少,收到了一定成效。

3.1 有形成果

门诊药房调剂差错件数由原来54.5件/周下降为26.0件/周,原目标为23.6件/周,所以目标完成率为 $(26.0 - 54.5) / (23.6 - 54.5) \times 100\% = 92.2\%$ 。

3.2 无形成果

笔者对圈里所有成员在品管圈活动开展前后一些无形变化进行了调查,评分结果见表1。

表1是由11名圈员进行评分的结果,每项最高5分,最低1分,总共55分。由表1可见,通过品管圈活动,药师在解决问题能力、沟通协作能力和团队精神等都得到了较大的提升。

4 体会

通过本品管圈活动,我院门诊药房不仅有效地降低了处方调剂过程中内差件数,保证了患者用药安全,更重要的是在活动过程中,每一位圈员的积极性、创造性和主动性都得到了发挥,营造出了团结合作的局面。因此,开展“品管圈”活动对于医院、药剂科和参与者均有双赢的收获。

我院药品进销存系统的应用及相关药品管理措施改进探讨

陈社带*,刘锐锋,程小荣,林保基(中山市人民医院,广东 中山 528403)

中图分类号 R95 文献标志码 C 文章编号 1001-0408(2013)13-1188-03
DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2013.13.13

摘要 目的:提高门诊药房药品账物相符率,促进药品管理水平的提高。方法:介绍我院的药品进销存系统,同时分析引起药品账物不符的原因,采取有效措施加强相关药品管理。通过统计我院门诊药房2011年4~10月的药品月盘点的进、销、存数据总结系统应用及措施改进后的效果。结果:采取了完善各项制度、账物同步、加强药品拆零管理、改进盘点方法等措施加强相关的药品管理;门诊药房2011年4月、10月药品账物相符率分别为60.25%、65.53%,其中儿科和妇科药房的盘点准确率分别升高6.52%、5.51%。结论:通过药品进销存系统应用以及一系列药品账目优化管理措施的实施,提高了药品账物相符率及药品管理水平。
关键词 药品进销存系统;药品盘点;药品管理;账物相符率;改进

Application of Drug PSI Management System and Improvement of Drug Management Measures in Our Hospital

CHEN She-dai, LIU Rui-feng, CHENG Xiao-rong, LIN Bao-ji (Zhongshan People's Hospital, Guangdong Zhongshan 528403, China)

ABSTRACT OBJECTIVE: To improve accounts-goods conformity rate of drugs and the level of drug management. METHODS: Drug PSI management system of our hospital was introduced; the reasons for mismatched account and drug were analyzed; the effective measures were carried out to tighten drug management. The effects of drug PSI management system and measures were summarized by analyzing PSI data of monthly inventory in outpatient pharmacy of our hospital during Apr. to Oct. in 2011 statistically. RESULTS: Related drug management measures were improved, such as the improvement of various systems, coincidences of account and goods, strengthening dismantled drugs management, promotion of inventory methods, etc. Accounts-goods conformity rate of drugs were 60.25% in Apr. 2011 and 65.53% in Oct. 2011, among which accuracy rates of inventory were 6.52% in pediatrics department and 5.51% in gynecology department. CONCLUSIONS: The accounts-goods conformity rate of drugs and drug management are constantly improved with drug PSI management system and a series of drug account optimization and management measures.

KEY WORDS Drug PSI management system; Drug inventory; Drug management; Accounts-goods conformity rate of drugs; Improvement

药房药品管理在药学工作中是重要的组成部分。药品管理的好坏,直接影响着医院的经济效益。药房药品定期盘点是药品管理中不可或缺的重要一环,其对促进药品的质量管理与经济管理起着重要的作用,同时也是衡量药品管理好坏的一个重要手段。每月对药房药品盘点时,一般都存在部分

药品账目与实物不符的现象,给临床用药及医院财务管理带来不便。为解决账物不符,我院于2011年4月开始应用药品进销存账目管理系统[Drug PSI(Purchase, sale, inventory) Management System]。该系统为我院自主开发,对我院门诊药房(西药房、五官药房、儿科药房和妇科药房)进、销、存账目数据

表1 改善前、后QCC圈员无形成果自身对照

Tab 1 Self-control of intangible results of QCC staff before and after improvement

编号	评价项目	活动前评分		活动后评分		活动成长
		合计	平均	合计	平均	
1	进取心	28	2.55	50	4.55	2.00
2	团队精神	20	1.82	47	4.27	2.45
3	解决问题的能力	17	1.55	49	4.45	2.90
4	沟通协作能力	19	1.73	47	4.27	2.54
5	个人能力	24	2.18	44	4.00	1.82
6	品管手法	13	1.18	46	4.18	3.00

品管圈活动确实能促使团队的融洽和谐,减轻工作压力,同时,其尊重每一位圈员,充分发挥员工的创造力,及时发现

* 主管药师。研究方向:医院药学。E-mail:gdzsschen_2004@126.com

他们的细小成长,不断给予鼓励与肯定^[2]。但是,也应该清楚地看到,QCC活动对于我院来讲,毕竟是一种新的管理手法,由于对管理手法的不熟练、团队合作性的训练偏少,必定会成为阻碍这一模式取得更好效果的瓶颈。所以,要想将品管圈的理念深入到每一位员工心中,就像我们这期圈活动的圈名“沁”一样,就必须加大推广的力度,由点及面,这样才能使药师调剂质量得以持续有效地提高,从而最终达到构建和谐药患关系、提高患者对我们药学服务满意程度的目的。

参考文献

- [1] 王临润,张国兵,汪洋,等.品管圈在医院药剂科质量管理持续改善中的应用[J].中国药房,2010,21(37):3491.
- [2] 张幸国,赵青威,李盈,等.品管圈在医院药学管理中的探索与实践[J].实用药物与临床,2009,12(4):233.

(收稿日期:2012-09-21 修回日期:2012-12-24)