

我院药剂科在军队医院等级评审中的体会及思考

傅若秋*, 吴 畏, 卢来春*(第三军医大学大坪医院野战外科研究所药剂科, 重庆 400042)

中图分类号 R95 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2014)01-0033-03

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2014.01.12

摘要 目的:介绍我院药剂科在军队医院等级评审中的经验,为同行提供参考和借鉴。方法:介绍我院药剂科在人员分工、制度完善、难点攻克、培训宣讲等方面的具体措施和方法,结合病区药柜管理的持续改进实例,总结其在军队医院等级评审中的部分经验。结果:我院药剂科在评审期间成立的专职迎评办公室有效统领了全科的迎评工作;修订完善规章制度681项,通过3个层级的管理有效促进了制度落实;采取7大措施显著提升了全院合理用药水平,药学核心指标全面达标;采用PDCA循环的方法有效促进了病区药柜管理的持续改进,使病区药柜管理存在问题的平均数量由改进前的6.4个降到了0.7个,受到评审专家高度评价。结论:我院药剂科在军队医院等级评审中所采取的措施和方法切实可行,具有一定的借鉴作用。

关键词 军队医院等级评审; 药剂科; 经验; PDCA

Experience and Consideration on the Level Evaluation of Military Hospital in Pharmacy Department of Our Hospital

FU Ruo-qiu, WU Wei, LU Lai-chun(Dept. of Pharmacy, Institute of Surgery Research, Daping Hospital of Third Military Medical University, Chongqing 400042, China)

ABSTRACT OBJECTIVE: To introduce the experiences on the level evaluation of military hospital in pharmacy department of our hospital, and to provide reference for the same occupation. METHODS: The measures and methods about personnel division, system perfection, difficulty to preach, training were introduced. The examples of continuous improvement means of wards medicine-cabinet management, and summarized the experience of the level evaluation of military hospital were specially introduced. RESULTS: The office which was established specially to manage the whole assessment work was very effective; there were 681 copies of rules and regulations had been revised, and the implementation of rules and regulations were promoted effectively by 3 fields of management. The rational use of drugs in our hospital were improved significantly through 7 kinds of measures, all the core indicators of pharmacy were qualified; the ways of PDCA cycle was used to improve the wards medicine-cabinet management, and the average numbers of the problems of wards medicine-cabinet management were reduced from 6.4 down to 0.7. It is very highly regarded by experts. CONCLUSIONS: The measures and methods for the level evaluation of military hospital are practical and feasible in military hospital, which are of reference effect.

KEYWORDS Level evaluation of military hospital; Pharmacy department; Experience; PDCA

一线药房的信息服务与支持上,如“药品供应信息”“相似药品比较图片提示”“呆滞药品处理”等,药库由过去的药品供应模式转变为药品信息数据支持的工作模式,更好地服务于临床。

3.1 为选择新进药品供应商提供数据依据

每年“供应商分级评估”结果可作为医院药事会通过新药供应商选择依据之一。

3.2 为供应商淘汰提供依据

目前,一家三级甲等医院药品供应商至少有二三十家甚至更多,随着医疗体制改革的深入发展,供应商数量多则势必会影响药品供应效率;同时,一、二级药品供应商之间的调剂,增加了中间成本,大大降低了供应商物流效率,导致部分批发企业已经亏损或面临亏损^[6]。因此,理想的药品供应商应为2~3家,而本评分系统的使用为供应商的淘汰提供了客观依据。

3.3 为供应商提高药品配送物流管理提供依据

医院每年可根据ePS平台上统计的“供应商年度评分”表,可提供信息使供应商针对自己物流配送中的薄弱环节进行有效改进,不断提高物流配送水平,更好地服务于医院。

参考文献

- [1] 范开华.精益管理在我院药品库房的实施及体会[J].中国药房,2011,22(25):2 355.
- [2] 上海市食品药品监督管理局.上海市医疗机构药剂管理规范:试行[S].2004-06-01.
- [3] 沈烽,张健,王兰珍,等.药品质量数据分析在医院药库管理中的应用[J].中国药房,2009,20(10):760.
- [4] 彭海莹,胡丽辉,吴新荣.医院药库实施供货公司评价的意义及其模式探讨[J].中国药房,2008,19(34):2 672.
- [5] 藤志喜,王彦.我国医药物流信息化建设制约因素探讨[J].中国药房,2009,20(10):725.

(收稿日期:2013-01-27 修回日期:2013-02-25)

* 主管药师。研究方向:医院药学。E-mail:zxmfrq@163.com

通信作者:副主任药师。研究方向:医院药事管理。E-mail:lulaicq@163.com

2012年,国家开展了新一轮医院等级评审,这是促进医院科学发展和规范管理的需要,也是建立公众选择就医的重要导向标识。国家卫生部新出台的医院等级评审标准对医院规模、技术水平、功能与社会责任、医院管理与服务、教学和科研能力等提出较为全面的要求,将对医院的建设和发展起到重要引领作用^[1]。总后卫生部在国家评审标准的基础上结合部队医院的特点,于2012年5月出台了《军队三级综合医院等级评审标准和细则》,并于2012年下半年启动了“三甲”医院评审工作。我院于2012年11月顺利通过全军“三甲”医院评审,药剂科的工作也得到评审专家的好评,现将我们在评审准备过程中的体会及如何加强药剂科规范化建设的一些思考简述如下。

1 迎评准备的措施和方法

1.1 强化迎评意识、成立迎评办公室非常必要

迎接等级医院评审对任何一个医院、一个科室来说都是一件大事,无论平时做得如何规范、做得如何好,都不能掉以轻心,抱着无所谓的态度去迎接评审工作。更何况规范化建设是一个长期的、持续改进的过程,等级医院评审也是对平时工作的一次全面深入的“考核”,因此必须高度重视,使科室每位工作人员都能清醒地认识到这一点。

我们在迎评前半年专门成立了药剂科迎评工作办公室,抽调10名科室骨干人员参与(其中全脱产4名),绝大多数为班组长。迎评工作办公室的主要职责为解读分析评审标准、起草修订规章制度、组织培训学习、组织内部流程优化及检查、督促规章制度落实、协调与机关及临床的相关工作、准备各项迎评资料等。实践证明迎评工作办公室的成立对强化全科人员的迎评意识、统筹全科各部门的迎评工作、协调全院及各临床科室的药事工作发挥了非常重要的作用,为最终顺利通过等级医院评审做出了贡献。评审结束后,迎评工作办公室也被保留下来,经过人员调整,现已成为我科的品质管理办公室,主要负责全科的品质管理、流程优化、质量监督等工作。

1.2 各项规章制度的修订完善、有效落实是规范化管理的基础

医院等级评审最核心的要求就是规范化管理,而规章制度是否健全是规范化管理的基础和前提,《军队三级综合医院等级评审标准和细则》对此也有明确要求。因此迎评准备工作的首要任务就是修订完善各项规章制度和操作规程。我们将规章制度按适用范围分成3级:院级、科级、班组级,共新增各级规章制度83项,修订规章制度598项。其中院级药事管理制度31项,科级公共规章制度72项,各班组规章制度578项。在规章制度的增修过程中,一定要紧扣标准,标准中提到的一定要有,标准没提到的内容根据实际情况也要扩展。如评审标准中提到“要有突发事件药品应急保障预案”,根据这条要求并结合我院实际情况,我们就扩展出《突发事件药品供应与管理应急预案》《军字一号系统故障时临床药品保障应急预案》《药品发生重大损失时临床药品保障应急预案》3个文件。

健全各项规章制度的最终目的是为了落实规章制度,为了确保规章制度的有效落实,我们重点把握了以下几个方面:①规章制度要强调其可操作性,切不可为了追求制度的所谓完美,制订一些很难做到的条款;一定要在符合法规的前提下结合本单位当前的实际情况去制订,做不到的就不要写进去,

等以后条件成熟了再修订也不迟,这也符合持续改进的理念。我们在规章制度的修订过程中就删减了很多不切合实际的内容,大大增强了制度的可行性,为促进制度的有效落实奠定了基础。②通过培训加强科员对规章制度的学习和理解,规章制度要及时印发,重要的制度要做到人手一册,同时要组织学习培训。我们在院内及科内对一些关键制度多次进行了重点解读和培训,并组织了多场考试,加强了大家对相关规章制度的学习和理解。③通过检查督促,确保制度落实。对于院级层面制度的落实情况检查,主要由机关统一安排,药剂科积极配合;对一些重要制度如《抗菌药物临床应用管理制度》《病区药柜药品的管理规定》等的落实情况,药剂科也会单独派人经常到临床科室进行检查;对于科室内部制度的落实情况,迎评工作办公室在迎评前几乎每天都会派人到相关班组进行检查督促指导,确保了制度的有效落实。

1.3 对于难点问题一定要在院级层面进行解决

在迎评准备过程中,总有一些问题是很困难的,仅靠药剂科一己之力很难解决,如“一品双规”“药占比”“抗菌药物合理使用”等问题,既是等级医院评审检查的核心指标,又是一些“老大难”问题,要彻底解决这些问题必须下大力气、花大工夫。我院各级领导对此高度重视,在全院进行了统一部署,药剂科全力配合,积极主动、加强监管、协调沟通,并采取了一系列措施:①严格遵照医院药事委员会的会议决议,执行“一品双规”政策。②开展了每日用药监控,对全院抗菌药物、辅助药物的每日使用情况进行统计分析,同时还对I类切口手术预防用药进行抽查,每天将监控结果上报给医院质量管理部门进行扣罚。③每周统计药品使用量,对排名列前10位的药品采用减量采购或停用等措施,确保“药占比”不上升。④在院周会上对用药不合理的科室和个人进行通报和处罚。⑤药剂科派出临床药师深入临床科室进行抗菌药物合理使用知识逐科巡讲,在检查前3个月巡讲达26次,涉及48个病区。⑥举行了多次全院抗菌药物合理使用知识的专项培训,并进行了考试。⑦通过院内短信平台每天给临床医师发送合理用药知识及超常用药提醒等信息。

通过以上措施,我院临床用药日趋规范合理,特别是抗菌药物的使用水平得到了很大提高,所有用药指标均符合国家要求,顺利通过评审。评审结束后,为了巩固评审成果,确保核心指标不反弹,在院领导的大力支持和推动下,我们将上述措施转化为一种常态化的管理手段,到目前为止,各项核心指标仍然保持平稳达标。

1.4 注重培训学习、保证人人过关

医院等级评审是全院每位工作人员都要参与的大事,因此人人都要负起自己应负的责任。对人员的培训就必须做到全员培训;在培训上一定要做到内容丰富、形式多样、全面覆盖。我们在培训内容上不仅有评审标准、法律法规、规章制度、操作规程、“院所应知应会”等相关知识,还邀请院内外专家进行了心理疏导、如何处理药患关系以及迎检技巧等方面的培训;在培训形式上不仅有讲解授课,还有知识竞赛、班组对抗、模拟演练、分组讨论、口试笔试等多种形式;在培训覆盖面上,我们进行了包括临时工在内的全员培训,印发了《药剂

科应知应会知识问答》《药剂科通用规章制度》等培训资料600余套,做到了人手一册。

同时,在培训时间上一定要充足。我们在迎评前5个月就开始了每周3次的迎评知识系列培训,在迎评前2个月更将培训次数增加到了每周4次。通过这种强化培训,我们全体工作人员在评审过程中基本上做到了自信大方,在迎检中表现优秀。对于培训记录的整理归档也非常重要,我们整理归档了全部培训记录,内容包括签到表、PPT课件、试卷、照片、视频、院内网站的宣传网页等,因内容丰富、编排有序而受到评审专家的赞许。

2 持续改进实例

医院等级评审不仅是对平常工作的一次大考核,也肩负着“以评促建”“以评促改”“以评促管”的目的。因此在迎检评审过程中,一定要按照标准的要求努力加强规范化建设,创新思维,优化流程,持续改进,使一些好的做法常态化。我们在迎评准备过程中进行了大量的持续改进工作,在很多方面都有了很大的提高和进步,特别是在病区药柜监管上所做的改进工作得到了评审专家的认可。

我院有50余个病区,每个病区都有1个病区小药柜,存放有多种临床治疗必备的药品,如何加强对这些药品的管控,既是药剂科的重要职责之一,也是等级医院评审标准的要求。在迎评准备之初我们对病区药柜的管理情况进行了一次摸底检查,发现绝大多数病区都存在着标识不清、记录不全、药品混放、过期药品不及时销毁、药品品种过多等问题,平均每个病区存在问题数超过6个。根据这种情况我们采用PDCA(Plan, Do, Check, Action)^[2]循环的改进方法,从临床护士、药师、规章制度、培训宣教等4个方面进行了深入分析,制作了原因分析鱼骨图,见图1。

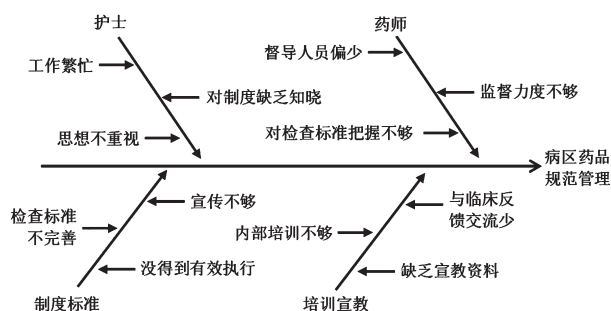


图1 病区药柜问题原因分析鱼骨图

Fig 1 Fishbone diagram of problems analysis of wards medicine-cabinet

通过以上原因分析,我们以平均每个病区存在问题的数量为评价指标,制订了一系列改进计划(P),并组织了实施(D),1个月后检查实施效果(C),再根据检查结果制订新的改

进措施(A)。我们采取的措施主要有以下几个方面:

(1)发动全科药学工作人员,组成24个检查小组,明确各个小组负责的病区,实行分区负责制,责任到人,负责到底。

(2)在院级层面发布《病区药柜药品管理规定》,并设计制作了三联单的《病区药品管理督导检查表》,包括9大项57个检查点。

(3)加强了与临床的交流和沟通,加强对整改落实情况的跟踪检查,制订和完善《病区药品检查问题反馈表》和《病区药品检查问题整改落实情况跟踪调查表》,将检查发现的问题以书面形式反馈给临床,并给出整改建议。同时各检查小组在检查后及时对临床的整改情况进行跟踪调查,及时填写跟踪调查表,各小组也指定专人负责跟进,实施一对一的沟通、交流、辅导。

(4)组织编写《临床病区药品管理常见问题答疑》,对临床在病区药品管理方面存在的4大类近40个问题和疑惑进行了详细说明和解释,发放到每个病区,并组织学习培训。

通过3个周期的PDCA循环,平均每个病区存在问题的数量由最初的6.4个降到了0.7个,到达了预设的<1个的目标值。评审结束后,我们将该项工作转化为药剂科的常规工作之一,基本做到每个月进行1次全院病区的集中督导检查,效果非常明显,目前平均每个病区存在问题的数量基本上在0.4个左右,且均不存在严重问题。

3 结语

在迎评准备工作中除了上述内容需要重点关注外,其他如硬件建设、环境整治、整理完善迎评资料、强化品质指标、深挖工作亮点、加强新闻宣传、鼓舞士气、精心安排接待工作等都是不可忽视的地方。

通过这次评审,我们更加深刻地理解到规范化建设是医院药剂科发展的根本,在药剂科发展过程中必须充分遵循和借鉴《药品生产质量管理规范》(GMP)、《药品经营质量管理规范》(GSP)、《药物临床试验质量管理规范》(GCP)、《药物非临床研究质量管理规范》(GLP)、国际医疗卫生机构认证联合委员会(JCI)标准等国内外的各种管理规范,充分利用PDCA循环、品管圈等品质管理手段,持续改进,努力将药剂科的各项工作制度化、标准化、规范化,才能切实为患者的安全提供保障,才能真正为患者提供高品质的药学服务。

参考文献

- [1] 岑跃进,董贵安,王继伟,等.军队医院等级评审需重视的几个问题[J].解放军医院管理杂志,2012,19(4):319.
- [2] 方芸.PDCA在医院临床药学管理中的应用[J].中国药房,2009,20(7):519.

(收稿日期:2013-03-01 修回日期:2013-04-28)

《中国药房》杂志——中国科技核心期刊,欢迎投稿、订阅