

我院静脉用药调配中心开展药学服务的措施

谢继青*,孙成春,徐建江*(济南军区总医院药剂科,济南 250031)

中图分类号 R952 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2015)28-4021-03

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2015.28.42

摘要 目的:评价我院静脉用药调配中心(PIVAS)实施药学服务的效果,以进一步提高药学服务质量和水平。方法:结合我院实际情况,回顾性分析我院PIVAS开展药学服务的措施,并对其效果进行分析。结果与结论:我院PIVAS通过强化安全意识并制定有效的管理制度、不断优化流程以确保配制质量、注重能力提升以打造素质过硬的团队等措施,切实提高了药学服务质量。抗肿瘤静脉用药不合理医嘱占总医嘱的比例由2008年的0.62%下降到2012年的0.09%;2014年7—12月,共审核出不合理医嘱1 363条,占总医嘱的0.39%,医护人员的满意度由80.0%提升到了98.5%。PIVAS在推进药学服务方面具有积极的作用。

关键词 药学服务;静脉用药调配中心;模式

Measures of Developing Pharmaceutical Care in PIVAS of Our Hospital

XIE Ji-qing, SUN Cheng-chun, XU Jian-jiang (Dept. of Pharmacy, General Hospital of Jinan Military Command, Jinan 250031, China)

ABSTRACT OBJECTIVE: To evaluate the effects of pharmaceutical care in PIVAS of our hospital, and to improve the quality and level of pharmaceutical care. METHODS: Combined with the actual situation of our hospital, various measures which had been carried out in PIVAS of our hospital were analyzed retrospectively, and the effects of pharmaceutical care were also analyzed. RESULTS & CONCLUSIONS: Through strengthening safety awareness, formulating effective management system, continuous optimization process to guarantee the quality of drug dispensing, and focusing on the ability to improve the quality of the team, an effective improvement has gained in the quality of pharmaceutical care. The proportion of irrational medical order of anti-tumor intravenous drug use has decreased from 0.62% in 2008 to 0.09% in 2012. 1 363 irrational medical orders have been checked out during Jul.-Dec. of 2014, accounting for 0.39% in total. The satisfactory degree of clinical staff has increased from 80.0% to 98.5%. PIVAS has a positive role in promoting pharmaceutical care.

KEYWORDS Pharmaceutical care; PIVAS; Mode

随着医疗服务理念不断发展,我国医院药学模式已从传统的满足临床供应阶段向“以患者为中心”、强调改善患者生命质量的药学服务阶段转变。药学服务的对象涉及面较广,但其服务中心始终是患者^[1]。静脉用药调配中心(PIVAS)作为医院药师的工作场所,如何开展好药学服务值得探讨^[2-5]。我院是一家三级甲等综合性医院,PIVAS始建于2006年7月,于2013年9月由外科楼迁到药学部,面积由200 m²增加到800 m²,生物安全柜由3台增至11台,水平层流台由3台增至14台,负责配制全院46个病区的长期医嘱及细胞毒药物、肠外营养药的临时医嘱。为了更好地为患者服务,我院PIVAS通过采取一系列措施,切实提高了药学服务质量,保障了患者用药安全。现就我院PIVAS的具体做法进行回顾性总结。

1 强化安全意识并制定有效的管理制度

我院PIVAS以“安全、高效、精业、创新”为宗旨,首要任务就是为临床提供安全、有效的药学服务。“严把配制质量关,保

证患者用药安全”是常抓不懈的主题。经反复宣讲、教育,我院PIVAS工作人员充分认识到“安全”的重要性,从根本上提高了其工作专注度。我院设立有院级、科室和中心三级质控小组,同时设立了安全巡管员,每日进行安全巡查,发现问题及时上报解决,同时将问题登记后作为持续质量改进的资料。

2 不断优化流程以确保配制质量

2.1 从工作流程上层层把关

我院PIVAS的工作流程主要有8个步骤:一是医嘱从护士站发送到PIVAS后,审方药师会通过采用专门的PIVAS MATE软件并结合人工对医嘱的合理性进行审核;二是排药时实行双人核对,PIVAS中一人按汇总单拿药、一人按医嘱摆药,药品和摆药单完全对应,方能进入下一个环节,否则会反馈给审方药师查清原因;三是药师需在药品进入配置仓前再次核对;四是配制药品前辅助药师要做到“四查十对”(查处方,对科别、对姓名、对年龄;查药品,对药名、对剂型、对规格、对数量;查配伍禁忌,对药品性状、对用法用量;查用药合理性,对临床诊断),同时用扫描枪扫描,有问题的输液标签会被及时发现;五

* 副主任药师,硕士。研究方向:静脉用药集中调配。电话:0531-51619467。E-mail:0531jjzy@163.com

通信作者:主任医师,硕士。研究方向:医院管理、医院药学。电话:0531-51666291。E-mail:xjj8605@163.com

本栏目协办

四川博文网络科技有限责任公司

地址:四川省遂宁市射洪县滨江花园C栋
电话:0825-6698000 邮编:629200

是配制药剂时护士要做到“三查七对”(操作前查、操作中查、操作后查;对床号、对姓名、对药名、对剂量、对时间、对浓度、对用法);六是成品输液配制好后药师对空安瓿再核对一遍;七是药师对传出配置仓的成品输液进行仓外扫描,以实现药品的可追踪性,依次检查成品输液的质量,并再次核对,统计输液袋数并打包、记录;八是配送人员将成品输液送到临床科室后,临床科室护士进行核对并书面交接,杜绝传输环节药品不安全问题的发生。通过以上层层把关,确保患者最终用药安全。

2.2 进行精益管理,不断优化流程

2014年,我院药剂科邀请院外专家对全体人员进行“精益管理下的流程优化”的培训。借此机会PIVAS将精益管理模式引入日常工作中^[6],通过规范流程,便于操作和发现问题,降低差错发生的几率。我院PIVAS早期的流程只是将各个工作步骤按顺序排列,而新的流程将人员与工作相对应,各个岗位从审方、排药、配制、打包到二级库管理、药品养护、仪器养护均有详细的流程,最终形成了由多个子流程组成的流程图,使每一个环节的人员对自己的工作程序一目了然,在哪个岗位就按相应的流程去做,以提高工作效率、减少差错。我院不同时期的PIVAS流程分别见图1、图2。

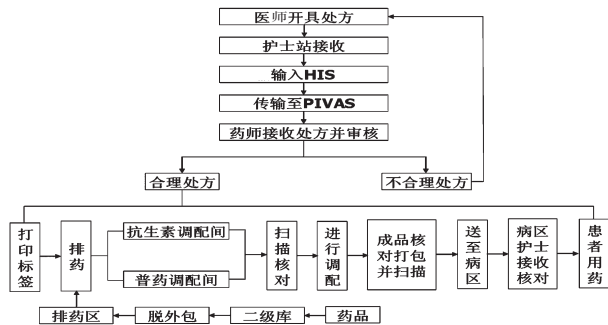


图1 我院早期的PIVAS工作流程

Fig 1 Early PIVAS work flow chart of our hospital

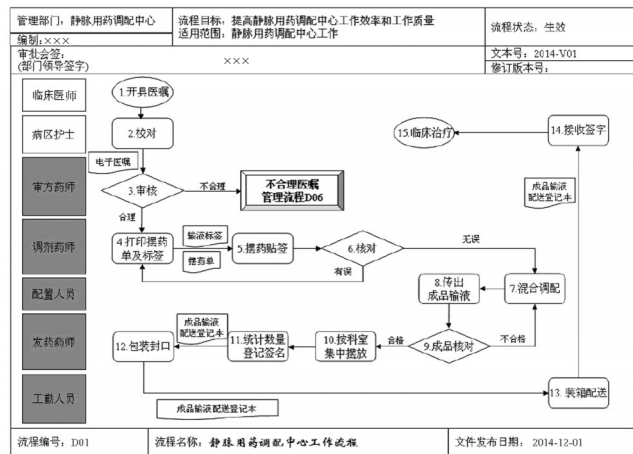


图2 我院现行的PIVAS工作流程

Fig 2 Current PIVAS work flow chart of our hospital

2.2.1 审核医嘱,严格把关 ①确保审方工作在PIVAS流程中居于“龙头”地位。在临床实践中,工作性质要求审方药师不仅专业素质过硬,牢记各项专业知识,及时发现与说明书不符的医嘱;同时还需具备较强的沟通能力,既要讲清不合理医嘱存在的问题,又要医护人员接受并及时修改;否则整组医嘱

不予执行,拒绝配制。②重视药物配伍。通常情况下,临床医师在使用药物时较多考虑疗效,而忽视了药物的配伍及其使用合理性,如在输液医嘱中经常出现溶剂选择不当、浓度不当、剂量不合理、配伍不合理、容器选择不当等现象^[9]。对于不合理用药医嘱,PIVAS审方药师通过电话及书面形式沟通等方式反馈给临床,使不合理用药情况得到明显改善,抗肿瘤静脉用药不合理医嘱占总医嘱的比例由2008年的0.62%下降到2012年的0.09%^[7];2014年7-12月共审核出不合理医嘱1363条,占总医嘱的0.39%,切实提高了患者使用药品的安全性和有效性。③对超说明书用药实行人性化管理。在临床上,超说明书用药现象时有发生^[8],为了确保静脉药物治疗的安全性、有效性,审方药师严格把关,发现问题及时与临床沟通,无循证医学证据的医嘱拒绝调配。如甲钴胺注射液性质不稳定,见光易分解,要求现配现用,且使用过程中需避光,不能采用静脉滴注的给药方法,只能肌肉注射或静脉注射。临床曾发生将其溶于250 ml生理盐水中静脉滴注的情况,殊不知这样做会导致药物在输液过程中大量分解,起不到治疗作用。对于此类医嘱,PIVAS应拒绝调配。但不可否认,由于药品说明书内容更新较慢,常有滞后的现象,对临床使用多年、已有循证医学资料证明可行的用药方案,可经医院药事委员会审批、备案后,将药品打包发到科室。如胸外科使用大剂量盐酸氨溴索,由科主任提供专家共识,上报药事委员会审批后备案,PIVAS将该类医嘱视为合理医嘱。

2.2.2 合理编组,药师和专业技术人员优势互补 我院PIVAS配制成品输液时实行“一对一”组合,由药师辅助、专业技术人员配制,发挥各自专业特长,取长补短,减少了差错,提高了工作效率,同时保证了所配成品输液的质量。

2.3 重视临床反馈,不断提升满意度

我院PIVAS成立之初,将成品输液分4批次送到临床科室,分别为8:30前第1批、9:30前第2批、10:30前第3批、15:30前第4批。许多临床科室医护人员不了解PIVAS的工作流程,对PIVAS的送药时间常有异议,于是PIVAS建立了药师到临床调研的制度,并根据调研的频度不同分为日调研和月调研。日调研主要了解当日成品输液批次及质量问题,及时沟通解决。如曾有医师反映,患者因使用由PIVAS配制的马来酸桂哌齐特后出现了不良反应。于是PIVAS派药师对其原因进行调查,结果发现是由于溶剂液体积量不足使药品浓度过高和输液速度过快导致,于是要求该科室医师按说明书要求下医嘱,护士按说明书规定控制滴注速度,此后未再出现类似情况。月调研主要是月末进行满意度调查,分8个方面让临床科室打分,包括工作人员服务态度、审方药师是否及时反馈不合理医嘱、成品输液批次安排是否合理、每批次液体积量是否合适、配送是否及时准确无误、配送液体质量是否合格、配送工人态度是否满意、征求临床科室意见是否及时等。通过有效沟通,医护人员的满意度不断攀升,由2014年7月的80.0%增加到12月的98.5%。

3 注重能力提升以打造素质过硬的团队

3.1 强化岗前培训,提高业务素质

为了提高业务素质,我院PIVAS对全体人员进行了岗前培训,并要求经考核合格后才能上岗。目前,我院PIVAS共有32人,其中多年资药师11人、护士11人、新招聘药师10人。继续教育培训以月为单位,实行每周一课、每月一考,内容和形

式多样,包括制度、流程、操作规程,以及相关专业的国内外新进展、药学专业知识,消毒隔离、无菌技术操作、洁净台的清洁消毒及维护保养等,既拓展了知识面,又提高了专业理论和技术水平。实践证明,正规的培训和定期的考核,对严格规范操作、提高配制质量、保证患者用药安全尤为重要。

3.2 大力开展岗位练兵,培养主人翁意识

针对工作中的重点以及发现的问题,我院PIVAS经常组织专题讨论,如怎样保证无菌操作、怎样减少差错等。同时,定期组织岗位练兵,通过“无菌配制演示评比”和“无菌配制操作比赛”,表彰业务能手,激发大家争先创优的热情;通过组织“静配,我的家”征文活动,活跃了PIVAS的内部气氛,增强了团队凝聚力。

3.3 强化奉献意识,提高综合素质

PIVAS是为临床科室和患者服务的部门,除了需要拥有基本的业务素质,还需要具备良好的沟通能力、学习能力和实践能力。由于工作性质的缘故,我院PIVAS工作人员常年早上6:30上班、晚上18:00下班,兢兢业业,始终如一,体现了奉献意识。这些能力和意识在工作中经过不断强化,提高了全体人员为临床、为患者服务的综合能力。

3.4 重视心理干预,提倡心理健康

工作性质和工作场所的特殊性,决定了PIVAS工作人员在工作中不可避免地要接触各种药物(包括抗生素、抗肿瘤药物)、清洁剂(75%乙醇、消毒液等),易受锐器损伤及紫外线辐射,同时处于噪声的环境中,这些因素极易造成职业性损伤,给工作人员的身心健康造成危害。我院PIVAS通过改善工作环境、减轻工作压力、维持融洽的医护关系、邀请专家进行心理疏导等,增强了工作人员对心理健康的认识和心理承受能力,从而促进了工作人员的心理健康。

4 结语

近年来,我院PIVAS在合理用药方面发挥了日益重要的作用。通过采取系列措施,切实提高了为临床的服务水平,得到了临床医护人员与患者的认可。可以预见,随着医疗事业的不断发展,基于“以患者为中心的药学服务”理念,必将使我院PIVAS发挥更大的作用。

参考文献

- [1] 白向荣,王育琴.国外社区药学服务进展[J].中国执业药师,2011,8(7):48.
- [2] 李咏梅.新形势下医院药学服务发展策略研究[J].中国医药,2013,25(2):109.
- [3] 卢来春,傅若秋,赵艳艳,等.我院静脉药物配置中心的建立及运行效果探讨[J].中国药房,2010,21(13):1 189.
- [4] 傅若秋,孟德胜,卢来春.关于静脉药物配置中心建立与运行的几个关键问题的思考和建议[J].中国药房,2010,21(13):1 191.
- [5] 马巍,赵春芝,崔秀滨,等.静脉药物配置中心工作模式改进[J].中国医院药学杂志,2009,29(9):770.
- [6] 张健,廖勇凯.医院药学部流程管理[M].上海:复旦大学出版社,2014:19.
- [7] 谢继青,卢超,孙成春.2008—2012年医院抗肿瘤药不合理医嘱干预效果分析[J].中国药业,2014,23(9):50.
- [8] 刘颂华,黎刚,严鹏科.静脉药物配置中心超药品说明书用药的调查分析[J].临床合理用药杂志,2013,6(23):31.

(收稿日期:2014-12-24 修回日期:2015-06-20)

(编辑:杨小军)

国家卫生和计划生育委员会召开全国卫生计生系统安全生产暨信访工作电视电话会议

本刊讯 2015年8月28日上午,国家卫生和计划生育委员会召开全国卫生计生系统安全生产暨信访工作电视电话会议。国家卫生和计划生育委员会副主任马晓伟出席会议并讲话,会议由国家卫生和计划生育委员会副主任崔丽主持。

会议传达学习习近平总书记、李克强总理近期对安全生产工作的指示批示精神,传达了7月28日和8月22日国务院安委会两次全体会议、8月15日国务院安委会召开的全国安全生产电视电话会议精神,以及8月18日中央综治办等部委联合召开的依法处置非正常上访工作电视电话会议精神。

会议指出,全国卫生计生系统要认清严峻形势,切实把思想和行动统一到习近平总书记、李克强总理重要指示精神上来。全国卫生计生系统一定要认真学习、深刻领会习近平总书记、李克强总理的重要指示精神,清醒认识当前安全生产形势的严峻性、复杂性、突发性,进一步强化红线意识,以更加坚决的态度、更加务实的作风、更加有力的措施,全力做好各项安全生产工作,坚决防范各类事故发生,切实维护全国卫生计生系统安全稳定。

会议强调,要立即行动起来,认真开展好全国卫生计生系统安全生产大检查。各级卫生计生行政部门和服务机构要迅速行动,按照《国家卫生计生委关于开展全国卫生计生系统安全生产大检查的通知》要求,履行行政部门的监管责任,落实卫生计生服务机构的主体责任,坚决执行失职追责制度。要

明确重点检查对象、环节、部位。在检查对象上,三级医院要全面覆盖;在检查环节上,消防安全是重点,防火工作要逐一检查;在检查部位上,实验室、核医学、气体中心等高危场所以及门急诊、病房等人员密集场所,要认真检查防范措施;要充分发挥专家作用,提高检查的科学性权威性。要建立安全隐患台账和治理机制,形成安全生产工作长效机制。

会议指出,要深入排查化解矛盾纠纷,维护信访群众合法权益。各级卫生计生部门要高度重视,积极争取党委政府支持,协调有关部门共同做好化解稳控工作。对国家挂牌、委省对接和在国家卫生计生委门前扰序的重点案件,加强督导化解力度,层层落实责任制,把矛盾化解在基层,把问题解决在当地。

会议要求全国卫生计生系统加强组织领导,全力做好近期各项安全稳定工作。各级各单位的一把手要承担起安全生产第一责任人的责任,领导班子成员要按照“一岗双责”的要求,抓好安全生产工作。各级各单位要积极配合地方党委政府完善安全生产责任目标考核机制,层层传导责任,层层抓落实,逐级签订安全生产责任状,把责任落实到位。各级各单位要认真按照国家卫生计生委近期印发的安全生产大检查、实验室生物安全管理、电梯运行安全管理等几个通知要求,细化检查督查方案,确保取得实效。