

品管圈对提高中心药房针剂医嘱调配效率的作用

曹寅¹,李庆林¹,王亚丽²,陈智玲²

(1. 安徽中医药大学科研实验中心,安徽 合肥 230031;2. 合肥市滨湖医院药学部,安徽 合肥 230001)

摘要:目的 探讨品管圈在提高中心药房针剂医嘱调配效率中的应用效果。方法 通过在中心药房开展品管圈活动,分析针剂医嘱调剂延迟原因,提出对策并实施。结果 圈员的针剂医嘱调配延迟次数较活动前明显降低 59.3%。结论 品管圈活动可以提高中心药房针剂医嘱调配效率,同时又能提升圈员的凝聚力和综合素质。

关键词:中心药房;品管圈;调剂效率

doi:10.3969/j.issn.1009-6469.2016.10.045

Application of quality control circle in the improvement of efficiency of injection dispensing in central pharmacy

CAO Yin¹, LI Qinli¹, WANG Yali², et al

(1. Anhui University of Chinese Medicine, Hefei, Anhui 230031, China;

2. Department of Pharmacy, Hefei Binhu Hospital, Hefei, Anhui 230001, China)

Abstract: Objective To improve the efficiency of injection dispensing in Central Pharmcare quality management in outpatient pharmacy by QCC. **Methods** By adopting QCC in central pharmacy, we analyzed the reasons of the delay on the injection dispensing, put forward and carried out the solution and meanwhile compared the different speeds of injection dispensing before and after the QCC. **Results** The delay times of injection dispensing was cut down by 59.3%. **Conclusions** The QCC can improve the efficiency of injection dispensing in central pharmacy and promote the team power and comprehensive quality of QCC members.

Key words: Central pharmacy; Quality control circle (QCC); Efficiency of dispensing

品管圈(QCC)就是由相同、相近或互补之工作场所的人们自动自发组成数人一圈的小圈团体,全体合作、集思广益,按照一定的活动程序来解决工作现场、管理、文化等方面所发生的问题及课题。它是一种比较活泼的品管形式。品管圈活动以一线部门为中心,通过共同学习和运用品管方法来讨论、发现、解决工作中存在的问题,最终形成自动自发、自下而上、卓有成效的质量持续改善机制^[1]。合肥市滨湖医院中心药房承担着药品的调剂、管理、用药咨询及协助临床科室进行安全用药等工作^[2]。QCC活动由10个步骤组成,包括主题选定、计划拟定、现状把握、目标设定、解析目标、对策拟定、对策实施与检讨、效果确认、标准化及检讨与改进^[3]。本研究从中心药房的实际工作出发,比较QCC活动前后中心药房针剂医嘱调剂效率的变化,总结如下。

1 圈名和圈徽的确立

经过各位圈员的集思广益,最终确定QCC圈名为“欣药圈”,意在通过各位同仁的不断努力和开拓

进取是我院药学事业欣欣向荣,同时欣又和心谐音,旨在弘扬我圈员时刻把药学事业放在心中的深意。

圈徽的确立是基于圈名而设计的,如图1。一颗心代表我圈员胸怀求死扶伤的赤子之心,心中的2颗胶囊组成的十字代表神圣光荣的药学事业,两片绿叶代表我科室作为辅助科室甘当绿叶无私奉献的精神同时又彰显着本科室充满朝气、欣欣向荣的气象。



欣药圈

图1 圈徽的设计

2 主题选定、活动计划书的拟定和现状把握

1位圈员通过头脑风暴,对中心药房的工作现状进行剖析,分别从降低中心药房药品退药率、提高针剂医嘱调剂效率、降低药品报损率及提高口服药账目相符率四个待定主题中选出得分最高的主

题作为选定主题,其中提高中心药房针剂医嘱调配效率在各项评分好总分中最高,故将此作为本次QCC主题并拟定活动计划书。

圈员实时考察当前药房调配针剂医嘱现状并收集2015年3月期间合肥市滨湖医院中心药房针剂医嘱调剂速度并记录其影响因素。每日随机记录中心药房2015年3月1日至3月31日期间每日针剂调剂人员调配医嘱数量及所用时间按照调剂速率 = 调配医嘱数/调剂时间,每日按照上、下午各随机记录5次调剂过程,求得日平均调剂速率并汇总,2015年3月欣药圈的月平均医嘱调剂速率为每分钟8.48条,如图2所示。

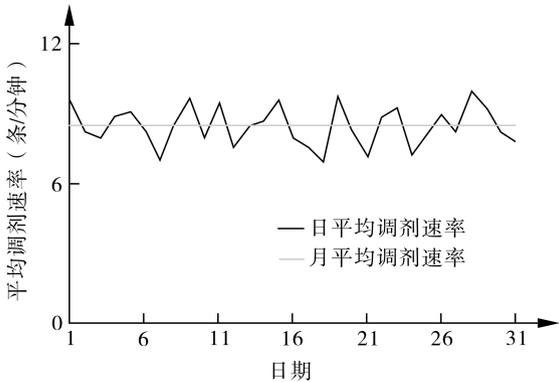


图2 改善前针剂医嘱调剂平均速率

经统计,本月共记录针剂调剂次数310次,其中有162次调剂速率低于月平均调剂速率,经过全体圈员的共同讨论后把调剂延迟的原因归纳整理绘制成柏拉图,如图3所示。

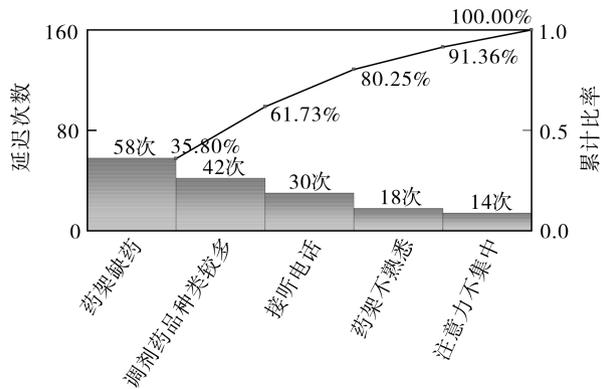


图3 改善前调剂延迟原因柏拉图

3 目标设定和解析

以圈能力为0.7按照如下公式计算出目标值。目标值 = 现状值 - 改善值 = 现状值 - (现状值 × 改善重点 × 圈能力) = 162 - 162 × 0.8025 × 0.7 = 71。通过头脑风暴,从方法、人员、药品、环境及其他五方面找出影响针剂医嘱调剂效率的原因并绘制鱼骨图,如图4所示。

4 对策拟定与实施

(1)定期开展科内讲座,熟悉药品种类、基本药理作用与所在位置。从2015年4月至6月15日,欣药圈每周四定期召开圈会,各位圈员轮流宣讲药房内针剂个品种、主要药理作用及所在位置,使各位圈员从专业技术的角度对药品的摆放有了更深层次的认识。

(2)调整部分药品摆放位置使针剂归类更加明

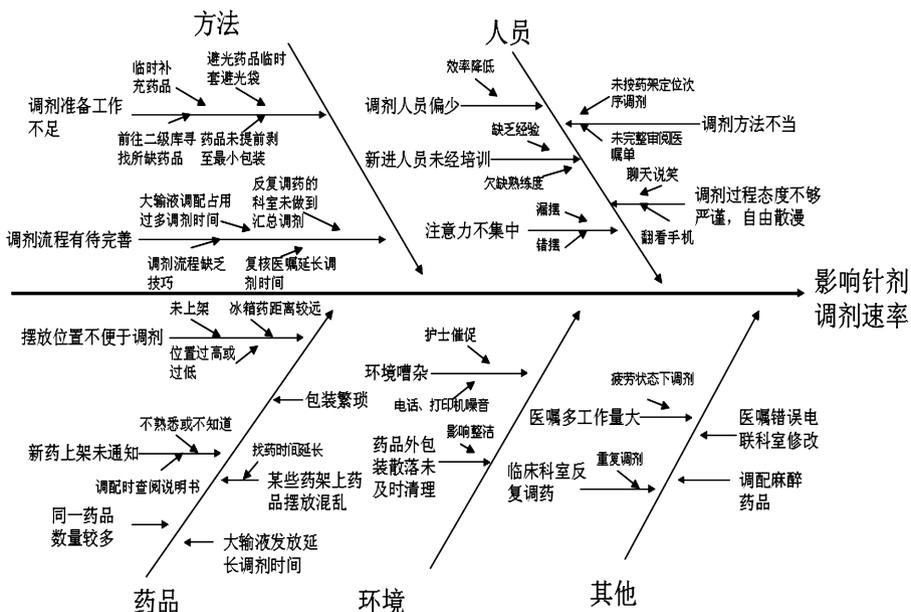


图4 针剂医嘱调配影响因素鱼骨图

确便于查找。经过开会的头脑风暴,圈员一致通过了调整部分药品位置的决议,将一些常用的且临床需求量大的针剂摆放在显眼且易于调剂的位置从而避免了调剂时时间上的延迟。

(3) 认真做好调剂前准备工作,保证调剂前药架上药品的充足及最小包装的拆零量。每日调剂针剂的人员须在早上 8 点到岗之后积极补充药架上缺少的药品并对部分需求量大的针剂进行适当而又足量的拆零以保证药架的整洁有序和充足从而便于调剂。

(4) 完善新进人员培训工作。对新进人员及时进行岗位职责及工作流程的宣讲,并由上级药师带领熟悉药房环境、药品种类及主要作用等。

(5) 协调各科室下达针剂医嘱时间,使各科室尽量避免同时调药从而更合理分配调剂时间。由中心药房负责人召集各科室住院医师及护士长召开协调会议,大致统一成外科在上午 10 点之前完成针剂长期医嘱,内科在 10 点之后完成针剂长期医嘱。

5 效果确认

改善中和改善后的月平均调剂速率分别为每分钟 12.59 条和 16.03 条,较改善前的每分钟 8.46 条有明显提高。以低于改善前的月调剂平均速率为每分钟 8.46 条视为调剂延迟为标准,改善中和改善后的调剂延迟次数也明显下降,尤其是改善后的调剂延迟次数较改善前明显降低了 59.3%,如图 5 所示。在图 6 所示的改善后的柏拉图中,各种因素导致的调剂延迟次数均较改善前明显降低。图 7 所示的雷达图中全体圈员在解决问题能力、责任心、沟通协调、自信心、团队凝聚力、积极性、服务意识和和谐度上也有不同程度的提高,说明此次 QCC 活动也取得了显著地无形成果。

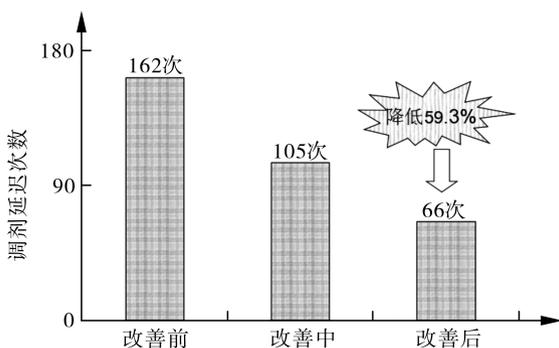


图 5 改善前、中、后针剂医嘱调剂延迟次数比较

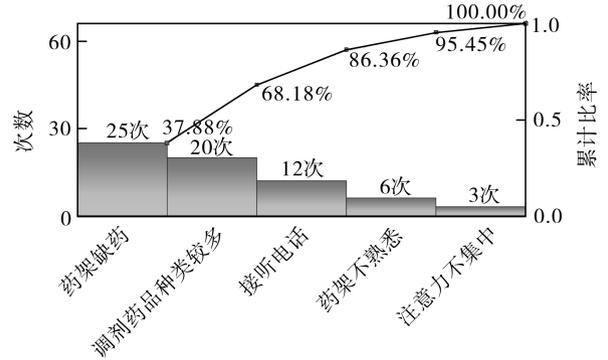


图 6 改善后调剂延迟原因柏拉图

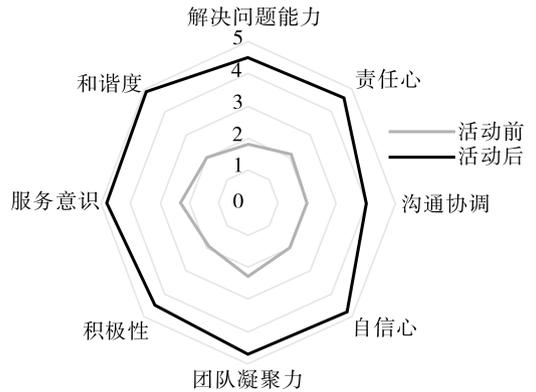


图 7 QCC 活动前后雷达图

6 提高中心药房针剂医嘱调剂效率标准化

提高中心药房针剂医嘱标准化包括调剂前做好各项准备工作、联系各科室集中完成针剂医嘱、执行针剂医嘱审核、药师按照针剂种类依次有序调剂及针剂医嘱复核,如图 8 所示。

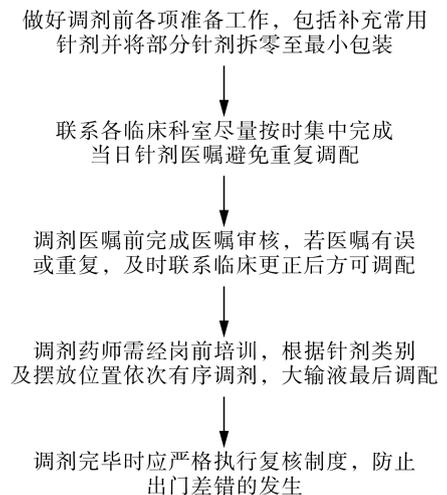


图 8 提高针剂医嘱调剂效率标准化

7 检讨与改进

通过对本次 QCC 实施过程进行总结,总结本

表1 QCC 活动中优缺点比较

项目	优点	缺点
主题选定	解决了中心药房当前迫切解决的问题,提高了药房服务质量,提升了药师职业能力	罗列的主题略少,可选择性随之也少
活动计划书拟定	时间安排较为合理,主次分明,按部就班	时间稍紧凑,适当延长各阶段时间,则改善效果可能会更显著
现状把握	对于现状的掌控方式合理客观,具有统计学意义	样本量由于条件所限还不够大
目标设定	设定较为合理,对圈能力评估准确	目标仅有一个,尚可设几个考察目标
解析	解析客观真实,敢于面对问题和错误	解析中尚未做到彻底全面
对策拟定与实施	切合实际,多管齐下,有效提高了针剂调配效率	缺乏一定的创新性
效果确认	与现状把握前后呼应,效果显著	确认方法略少
标准化	有效规范了针剂调剂流程,提高调剂效率	并非全面,有待进一步完善

次品管活动中的优缺点,提出需要发扬的优点和需要改进的不足,为今后工作提供依据和方向,具体见表1。

8 讨论

中心药房针剂医嘱的调配是中心药房日常工作重点,该项工作涉及临床科室的及时用药和药房的整体服务质量。针剂调配工作具有工作量大、调配药品种类众多、调配人员不够、易受干扰及调配效率受各种因素影响等特点,怎样提高中心药房针剂医嘱的调配成为了当前 QCC 最迫切需要解决的问题^[4]。本次 QCC 活动依次进行了主题选定、活动计划书拟定、现状把握、目标设定、解析、对策拟定与实施、效果确认和标准化之后,通过一次次的头脑风暴^[5],比较准确的找出了改善前影响中心药房针剂医嘱调配的各种原因并针对每种原因制定了相对对策并严格实施,取得了明显的效果。通过本次活动,各位圈员的业务能力和综合素质都有了不同程度的提高,同时增强了团队的凝聚力并进一步培养了给位药师的集体主义精神和无私奉献精神,无论是在有形成果上还是无形成果上都取得了满意的收获。QCC 使每位圈员都拥有发现问题和提出对策的机会而且当建议合理有效时就会被采用和完善^[6],这是对每一位圈员能力的极大肯定,可激发药师的工作热情和积极性^[7]。QCC 活动应该长期坚持,与时俱进,以促进中心药房的服务质量进一步提高。伴随国家新医改的步步深入,药

品实行零差价后,医院药师的技能转型显得尤为重要和迫切^[8]。此外以患者为中心、以合理用药为核心的药学服务模式是始终值得药学人员共同思考和探索的^[9]。对于中心药房日常工作中需要迫切解决的问题,运用 QCC 法提高了圈员解决问题的能力,还保障了患者的用药安全,从而构建更加和谐的医患关系。

参考文献

- [1] 吴颖其,方明,鲁迪,等. 品管圈在减少门诊药房患者候药时间中的应用与效果分析[J]. 中国药房,2015,26(1):87-89.
- [2] 王丽丽,邢鹏,郝淑珍,等. 品管圈在提高病房药房满意度中的应用[J]. 中国当代医药,2014,21(12):149-152.
- [3] 朱伟梁,丁祿霞,李莉,等. 品管圈活动在降低我院门诊药房发药差错率中的应用[J]. 中国药房,2012,23(13):1190-1192.
- [4] 李轶,顾继红. 品管圈活动在缩短门诊患者候药时间中的应用分析[J]. 抗感染药学,2014,11(1):61-65.
- [5] 陈春玲,朱华,许建国. 缩短住院药房药品调配时间的品管圈活动实践[J]. 中国药业,2016,25(6):72-75.
- [6] 李全良,刘艳秋,卢小兰,等. 品管圈用于提高门诊药房自动发药机工作效率实践[J]. 中国药业,2015,24(4):59-61.
- [7] 王海莲,姜德春,任雷涛,等. 开展品管圈活动提升我院门诊药房药学服务品质化管理的实践[J]. 中国药房,2013,24(25):2347-2349.
- [8] 周科挺,徐萍,朱素燕,等. 品管圈管理在减少急诊输液比率中的应用[J]. 中国药房,2014,25(29):2734-2736.
- [9] 张琳,陆伟国,冯轶杉,等. 品管圈在降低门诊药房药品调配差错中的运用[J]. 中国药房,2014,25(37):3489-3492.

(收稿日期:2016-07-01,修回日期:2016-07-26)