

· 药事管理 ·

## 嵊泗县人民医院药剂科推行品质管理圈活动的实践效果评估

俞幼娜(嵊泗县人民医院药剂科,浙江 舟山 202450)

**[摘要]** 目的 降低门诊西药房处方调剂的差错率,提升医院药剂科服务水平。方法 将品质管理圈(品管圈)活动应用于减少门诊西药房处方调剂内差中,分析处方调剂内差的主要表现及引起差错的主要原因,制定相应的对策并实施,同时评估该活动的效果。结果 开展品管圈活动后,处方调剂内差件数明显降低,下降比例超过50%;提升了药师对服务品质管理手法的认识以及沟通协调的能力。结论 提高了药房服务的品质,降低了门诊西药房处方调剂内差件数,保证了临床用药更加安全、有效。

**[关键词]** 药剂科;品质管理圈;门诊西药房;用药差错

**[中图分类号]** R95 **[文献标志码]** B **[文章编号]** 1006-0111(2014)02-0150-03

**[DOI]** 10.3969/j.issn.1006-0111.2014.02.021

## Effect evaluation of practice of quality control circle activity in hospital pharmacy

YU Youna (Department of Pharmacy, Shengsi County People's Hospital, Zhoushan 202450, China)

**[Abstract]** **Objective** To reduce the number of medication error in outpatient pharmacy for western medicine and to improve the quality of work in pharmacy department. **Methods** The quality control circle (QCC) activity was applied in the quality management of prescription dispensing to reduce the number of internal errors in prescription dispensing. The causes and performance of the errors were analyzed. Appropriate countermeasures were set and enforced, and the outcome of the activity was evaluated. **Results** The QCC activity reduced the number of internal errors in prescription dispensing by up to 50%, the ability of pharmacists was improved significantly in respect of quality control method realization, in communication and facing problems with courage, and so on. **Conclusion** The practice of QCC activity might help to reduce the number of internal errors in prescription dispensing, ensure safety and effectiveness of clinical drug use and improve the quality of pharmaceutical care.

**[Key words]** pharmacy department; quality control circle; outpatient pharmacy for western medicine; medication errors

品质管理圈简称品管圈(quality control circle, QCC),是由日本品管权威石川馨博士于1962年提出,是指由相同、相近或互补工作场所的人们自发组成的小圈团体(一般6~10人),然后全体合作,集思广益,按照一定的活动程序,活用品管七大手法(QC777手法)来解决工作现场、管理、文化等方面的问题。它是一种比较活泼的、提高一切工作质量的品质管理形式<sup>[1]</sup>。2012年6月,舟山市嵊泗县人民医院药剂科在门诊西药房开展了以“降低门诊西药房用药的差错件数”为主题的品管圈活动。通过半年的实践,门诊西药房用药差错件数有了显著下降,同时加强了工作人员之间的沟通和协作性,培养了员工们发现和解决问题的能力,提高了患者满意度,使患者得到了更高质量的药学服务,就医流程也更为便捷。

### 1 推行方法

**[作者简介]** 俞幼娜,女,主管药师。Tel: 13587095261, E-mail: 2007yytbb@163.com.

**1.1 培训** 由药剂科主任对全科药学人员进行开展品管圈活动前的动员与培训,培训包括:活动推行的目的、操作步骤、品管七大手法等内容。

**1.2 成立品管圈活动小组,命名钻石圈** 针对门诊西药房的调剂差错和操作不规范所致的失误,嵊泗县人民医院药剂科成立了品管圈活动小组,圈内人员(圈员)通过头脑风暴将其命名为钻石圈,设辅导员1名,圈长1名,成员7名。

**1.3 选定主题并探讨调剂差错的主要原因** 通过圈员评分统计将减少内差(内差:药师调剂内部发现未经发出的差错)确定为本次活动的主题(表1)。根据“80/20”法则得出,导致门诊处方调配差错最主要的原因是药品数量错误与拿错药品。因此,将处方调配差错的焦点定为减少药品数量错误及拿错药品两个方面。每个圈员通过脑力激荡的方式,从设备、人员、材料、方法等方面分析为何会出现药品数量错误及品项错误,制作了2张特性要因图,(鱼骨图),详见图1、图2。

**1.4 弄清现状及设定目标**

表1 药学服务主题选定

观察项目	上级政策	重要性	迫切性	圈能力	总分	顺序	选定
减少外差	5	5	4.25	2.25	16.5	2	
减少内差	5	5	4.25	3.25	17.5	1	☆
遵守劳动纪律	4.25	3.5	3.5	2.75	14	3	
提高服务质量	4	3.75	3	3	13.75	4	
评价说明	分数	重要性	迫切性	圈能力(%)			上级政策
	1	次要性	次迫切	0~50			次相关
	3	重要	迫切	51~75			相关
	5	极重要	极迫切	76~100			极相关

注:以评价法进行主题评价,共8人参与;票选分数:5分最高、3分普通、1分最低,第一顺位确定为本次活动主题

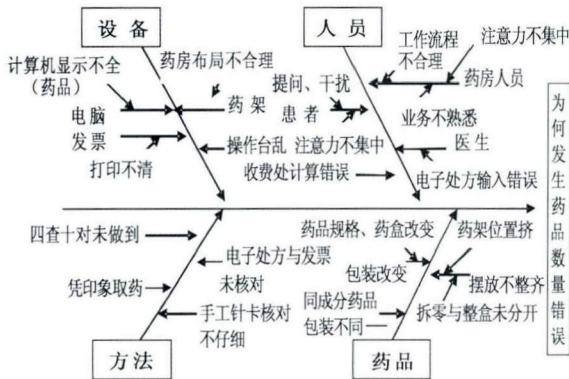


图1 药品数量发错的原因分析

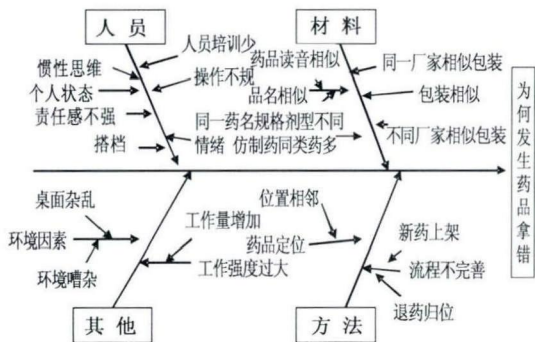


图2 药品拿错的原因分析

**1.4.1 药房工作差错现状** 数据收集于2012年5月全月,门诊西药房发药件数11920件,根据当班发药药师填写的查检表统计:给药内差件数42件(每万张药方错误35.23件),其中药师药品调剂过程中的数量错误13件,品项错误18件,其他11件。

**1.4.2 设立目标** 根据医院质量管理的要求并结合本科室的实际情况,将目标设定为内差至少下降50%,期待在不久的将来,内差下降90%~100%。

**1.5 拟定对策及实施** 针对品项差错和数量差错这两个主要原因,圈员集思广益,运用脑力激荡的方法拟定相应的对策并实施。

**1.5.1 熟悉药品用法及用量** 针对由于药师不熟悉药品的常规用法、用量而造成的品项差错,圈员每

天早上利用上班前的5min有计划地学习药品说明书,并将学习的内容重点记录、打印成册。

**1.5.2 加强学习,定期小讲课** 由于调剂人员(包括新同事和新轮转来的同事)对业务操作及专业知识掌握得不充分,易产生差错。因此,可由圈员每周利用约20min时间开展一次有规律、有计划的小讲课,讲课内容交给室主任审核,并将学习的内容打印成册,每月整理一次。针对工作中遇到的任何问题的通过查找资料和相互讨论解答疑惑。

**1.5.3 上架前核对药品名称** 每天在货架上补充药品是门诊西药房的日常工作,偶尔会由于药师的疏忽造成上架药品位置错误,给处方调配带来隐患。因此,要求每位药师在药品上架前先清理货架,上架药品必须核对定位标签、药名、规格和批号。

**1.5.4 规范岗位操作** 药师在调配处方时如果没有严格按照处方调配的操作规程作业,也易导致发药错误。圈员们讨论后采取的措施是:贴出醒目标志提醒“四查十对”,即在处方调配窗口的电脑上张贴醒目标志,“你核对准确了吗?(药名、规格、用法、数量)”,并建立健全规范的调配操作规程。

**1.5.5 拆零药品注明“可拆零”,设置拆零药品专用小药盒** 处方调配中有许多拆零药品,这些拆零药品容易与未拆零药品混淆。为避免混淆,采取的措施是:瓶装的拆零药品存放在拆零柜并进行定位;非瓶装的拆零药品放置“可拆零”小盒,盒子外贴药品名称及规格,说明书存放于盒内。

**1.5.6 明确岗位责任** 加强岗位责任教育,充分发挥组长和骨干药师的作用。

## 2 效果评估

**2.1 有形效果** 经过5个月的品管圈活动,门诊西药房处方调剂内差由原来的每月42件减少为每月17件,下降59.5%,达到预期目标,详见表2。

**2.2 无形效果** 门诊西药房的药师在对品管手法的认识、团队凝聚力、学习积极性、荣誉感等方面均有明显提高,详见表3。

表2 品管圈活动前、后门诊西药房调剂内差件数比较

项目	品项错误	数量错误	其他	内差总数
活动前(2012年5月)	18	13	11	42
活动中(2012年7月)	15	11	9	35
活动后(2012年11月)	9	5	3	17
下降比例(%)	50.0	61.5	72.7	59.5

表3 品管圈活动前、后无形效果评分比较

编号	评价项目	活动前		活动后		活动成长	正/负向
		合计	平均	合计	平均		
1	和谐程度	2					
6	3.25	37	4.625	1.375	↑		
2	积极性	24	3.0	35	4.375	1.375	↑
3	责任感	27	3.375	36	4.5	1.125	↑
4	沟通能力	23	2.875	38	4.75	1.875	↑
5	荣誉感	22	2.75	36	4.5	1.75	↑
6	团队精神	21	2.625	35	4.375	1.75	↑
7	面对问题的勇气	25	3.125	39	4.875	1.75	↑
8	QC手法	18	2.25	35	4.375	2.125	↑

注:表内数据即评分结果,由8名圈员评分,每项每人最高5分,最低1分,取平均分;“↑”表示正向

### 3 活动检讨

针对本次品管圈活动总结需改进的内容见表4。

表4 检讨及改进的内容

活动项目	优点	缺点或努力方向
主题选定	降低门诊处方调配差错的张数,规范操作流程,提高医疗质量,保障患者生命安全,提高患者满意度	需加强连续性及长效性
活动计划拟订	计划时间比较紧,工作进度有压力,圈员化压力为动力	易被框架束缚,结合实际情况会有拖拉现象
现况把握	登记比较积极,充分意识到每个易出差错的环节	有漏记的时候,数据还需进一步精确
目标设定	对自己的能力和存在问题的分析比较客观	信心不够,还需进一步加强
解析	针对每个产生差错的环节,考虑完善周到	加强分析问题、解决问题的能力
对策拟订	充分的发表自己见解和解决方案	需门诊全体药师配合,加强沟通,参加培训,并在实践中做出调整
对策实施与检讨	比较积极的配合对策实施方案,遵守工作纪律比较自觉	对有效的对策方案,需长期坚持
效果确认	直观表现对策实施的整个过程,为调整提供依据	巩固现有成果,不断改进现存的问题
标准化	对工作中存在的某一问题达成共识,并制定解决问题的标准方法	对已执行的制度逐渐实行标准化
品管圈运作情形	群策群力,方案实施比较顺利	需要更多的思考以发展有特色的品质管理模式
遗留问题		有些工作流于表面,不够深入

### 4 讨论

QCC活动把科学管理和人性管理结合在一起,其特点是被授予一定权力的一个小组中的每个人都有参与决策和解决问题的机会,其优点是有助于发挥每个人的创造性思维,同时达到提高药学服务质量的目的<sup>[2]</sup>。

通过本次品管圈活动,我院药剂科门诊西药房不仅有效降低了药品调剂过程中的内差发生次数,保证患者用药安全、有效,提升了门诊西药房的药学服务水平;更为重要的是,在管理的过程中,重视了

人的因素,以做好人的工作为本<sup>[3]</sup>,使每个圈员都真正参与其中,为提高工作质量献计献策,积极解决工作中的问题。

#### 【参考文献】

- [1] 朱泓.“品管圈”活动在提高门诊药房工作质量中的应用[J].药学服务与研究,2008,6:466.
- [2] 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):3491-3493.
- [3] 张健,陆晓彤,卜书红,等.建立绩效管理平台,提高人力资源效率[J].药学服务与研究,2008,8(1):3.

【收稿日期】 2012-02-16 【修回日期】 2013-11-25

【本文编辑】 李睿旻