

## · 药事管理 ·

## 品管圈活动在提高住院药房口服片剂盘点效率中的应用

王雅葳,晏彦,范美华,程红勤(首都医科大学宣武医院药剂科,北京100053)

**[摘要]** **目的** 通过品管圈活动,提高住院药房口服片剂盘点效率,进而提升一线药师的综合素质。**方法** 通过收集既往住院药房口服片剂盘点时间和账物相符率,找出住院药房口服片剂盘点时间长的主要因素。根据查找出的主要问题拟定对策加以实施,并对实施结果进行确认和评价。**结果** 针对致使住院药房口服药盘点效率低的原因,通过减少口服摆药台品种、整理货位、加强人员培训、改变盘点计数方法与优化盘点材料,以及重新制定药品编码等措施使得住院药房口服片剂盘点时间由6.5 h缩短至3 h,缩短盘点时间53.85%。**结论** 通过开展品管圈活动可大幅提高住院药房口服药盘点效率和药师综合素质。

**[关键词]** 品管圈;住院药房;口服片剂盘点效率

**[中图分类号]** R95

**[文献标志码]** A

**[文章编号]** 1006-0111(2016)05-0478-03

**[DOI]** 10.3969/j.issn.1006-0111.2016.05.025

## Application of QCC activities in the efficiency improvements of the inventory management of oral tablets in ward pharmacy

WANG Yawei, YAN Yan, FAN Meihua, CHENG Hongqin (Xuanwu Hospital, Capital Medical University, Beijing 100053, China)

**[Abstract]** **Objective** To enhance oral tablets ward pharmacy inventory efficiency and improve the comprehensive quality of the pharmacist by QCC activities. **Method** Main factors to extend the ward pharmacy tablet counting time were analyzed through collecting the previous ward pharmacy tablet count time and account matching rate. According to the main problems, the strategies were found out to be implemented, identify and evaluate the implementation result. **Result** In view of the oral medicine ward pharmacy inventory of the reasons for the low efficiency, following measures should be taken: reducing oral drug dispensing station varieties, finishing cargo, strengthening personnel training, changing inventory counting method and optimization of inventory materials and re-enacted drugs location code and so on. Ward pharmacy tablet counting time reduce from 6.5 hours to 3 hours (reducing by 53.85%). **Conclusion** The QCC activities could significantly improve the oral medicine ward pharmacy inventory efficiency and comprehensive quality of pharmacists.

**[Key words]** QCC (quality control circle); ward pharmacy; oral tablet inventory efficiency

品质管理圈(简称品管圈,quality control circle)是指在同一工作现场,工作性质相类似的基层人员,自动自发地进行品质管理活动。在医疗机构中,早在20世纪90年代中期中国台湾地区的医院引入品管圈活动以来,品管圈活动已广泛应用于医疗管理。国内外研究表明,品管圈在医院护理、医疗质量、药事管理等领域的应用,可有效提高医务人员的管理意识、最大限度地调动工作积极性,从而提高医疗质量。

我院作为三级甲等综合性医院,住院患者众多,住院药房每日的药品出入量庞大。药房的盘点尤其是口服药盘点需要耗费药师大量的时间和精力,如何提高口服药的盘点效率,已成为药师亟待解决的问题。针对该问题,2014年3—11月住院药房展开以“提高住院药房口服药盘点效率”为主题的品管圈活动,历时8个月,口服药盘点效率大幅提高、药师团队凝聚力大幅提升。

### 1 一般资料

研究资料来源于2014年3—11月本住院药房开展品管圈活动前后口服药盘点所需时间和盘点差异情况,以及开展品管圈活动前后圈员在自我价值提升、工作能力提高等无形成果评价项目方面的评

**[作者简介]** 王雅葳,大学,药师。研究方向:临床药理学,药事管理。Tel:(010)83198352;E-mail:vivian@163.com

**[通讯作者]** 程红勤,大学,副主任药师。研究方向:药事管理。Tel:(010)83198346

价结果。

## 2 方法和结果

**2.1 成立品管圈小组** 根据品管圈全体圈员的投票,命名住院药房品管圈的圈名为“四季风圈”并制定了圈徽。圈员是住院药房的全体成员,共12人,其中包括2名副主任药师、2名主管药师和8名药师(士)。辅导员为药剂科主任。

**2.2 查找盘点效率低的主因** 通过评价法确定本次品管圈的主题为:提高住院药房口服片剂盘点效率。见表1。经过圈员开阔思路,集思广益,运用特性要因图,针对整理货位、人工数片和数据汇总这3个主要问题,从人员、药品、设备、环境等4个方面对其进行讨论解析,得出造成住院药房口服药盘点效率低的主要原因(见图1),其根本原因为:人工计数慢和计数设备老旧。

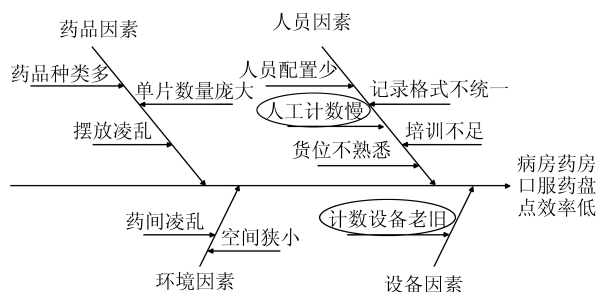


图1 住院药房口服药盘点效率低的原因分析图

表1 四季风圈主题选定

主题评价题目	上级政策	可行性	迫切性	圈能力	总分	顺序	选定
1.降低住院药房调剂成本	1.18	3.18	1.18	2.81	8.35	6	
2.提高住院药房调剂正确率	4.64	5.00	2.81	4.81	17.26	2	
3.提高临床科室对住院药房的满意度	1.18	2.81	3.18	2.81	9.98	5	
4.降低住院药房退药率	1.18	1.18	2.81	1.18	6.36	8	
5.提高住院药房药师工作愉悦指数	1.18	1.18	3.74	1.00	7.00	7	
6.提高住院药房出院带药交代率	3.55	2.44	3.18	2.44	11.61	4	
7.提高药师对于不合理用药的干预率	3.55	5.00	3.18	2.81	14.54	3	
8.提高住院药房住院药房口服片剂盘点效率	4.89	4.89	5.00	5.00	19.78	1	★
评价说明	分数(分)	上级政策	可行性	迫切性	圈能力		
	1.00	没听说过	不可行	不迫切	0%~50%		
	3.00	偶尔告知	较可行	较迫切	51%~75%		
	5.00	常常提醒	可行	迫切	76%~100%		

★为选定主题

## 2.3 现状把握及目标设定

**2.3.1 现状把握** 经圈员讨论,对现行住院药房口服药盘点工作进行归纳总结,绘制出本药房口服药盘点流程图,以便查找原因和制定对策。2014年第一季度盘点所用时间为6.5h,住院药房口服药盘点流程为:人员分工、整理货位、人工数片、数据汇总和数据录入。根据“80/20”原则得出导致盘点效率低的最主要原因是:整理货位、人工数片和数据汇总。

**2.3.2 目标设定** 结合实际情况,将圈能力设定为65%。按品管圈方法给出的公式计算出目标值,目标值为3.2,即在2014年6月前,将住院药房口服药盘点所用时间缩短至3.2h。

**2.4 对策拟定与实施** 针对原因,全体圈员通过“头脑风暴”讨论出相应对策,最终选定具体的实施方案。

**2.4.1 减少摆药台的药品品种** 我院住院药房已应用口服药分包机进行摆药,摆药台已不再是药师进行口服摆药的主要场所。所以,有必要将摆药台中的药品品种进行适当的缩减,只保留部分常用品种以调配临时口服药。

**2.4.2 整理现有药品货位** 针对片剂药品货位凌乱的问题,住院药房的药师按照药理作用,重新对我院现有药品进行分类整理,并制作出药品货位索引表,以方便盘点时查找。

**2.4.3 加强人员培训** 住院药房的口服药摆药药师为3名,每隔2个月会有1名药师进行轮转,人员流动性大。针对该问题,我们制定了人员上岗前培训制度,制作了各种学习材料,如我院口服药片外观检索表、缓控释剂检索表等,以确保轮转人员能够尽快熟悉工作。

**2.4.4 改变盘点计数方法与简化盘点工具** 随着住院患者数量逐年增加,住院药房口服药品的数量也随之逐年递增。口服药的库存盘点均以单片进行,数量庞大,在此情况下,以前药师盘点时采用人工计数的方法已不再适用。为了减轻药师的压力,减少计数错误,我们采用单位重量转化法进行计数。即药师将每种药品以100片作为一个重量单位进行称重,在盘点时,称重每种药品的重量,通过与单位重量进行转化得出该种药品的实际片数。

以往药师盘点口服药品时采用人工计数方法所用工具为药匙、镊子、药盘等简易工具,新的盘点方法只需用到电子称即可完成盘点工作。

**2.4.5 重新制定药品代码** 我院每年经过药事管理委员会的讨论会更新药品品种,但住院药房的药

品货位代码编写则较为滞后。在此次品管圈活动中,重新制定药品代码,将原有帐页进行查漏与删除,以提高盘点效率。

**2.4.6 制作药品流向表** 住院药房口服药为每季度进行盘点,在此过程中,药师易遗忘药品调拨流向,造成帐物不符。针对该问题,我们制定出药品流向专人负责制度。如遇其他药房调拨药品时,需联系口服药负责人,由该负责人进行药品调拨、登记在册并及时进行账目处理。

### 3 效果确认

**3.1 有形成果** 通过开展品管圈活动,住院药房口服药盘点时间由原来的 6.5 h 缩短为 3 h,减少时间 53.85%。超过了活动前设定的目标值,效果优于预期。目标达标率为 106.1%。见表 2

表 2 “四季风圈”活动前后口服药盘点时间对比表(h)

	人员 分工	整理 货位	计数	数据 汇总	数据 录入	总计
活动前	0.17	0.58	3.25	2.00	0.50	6.50
活动后	0.17	0.33	1.67	0.83	0.50	3.00

**3.2 无形成果** 通过此次品管圈活动,住院药房药师了解了品管圈活动的意义及方法,药师在解决问题的能力、责任心、沟通协调、自信心、团队凝聚力、工作积极性、品管手法及和谐度方面均有大幅提升。评价成果绘制雷达图见图 2。

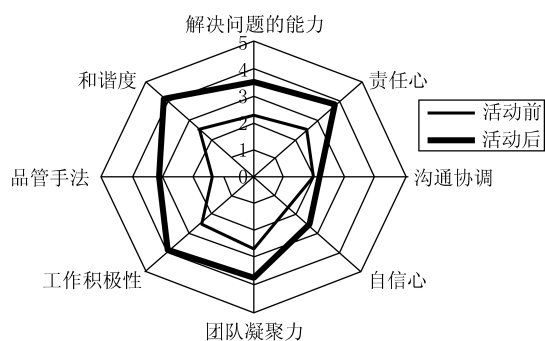


图 2 “四季风圈”活动前后无形成果雷达图

### 4 讨论

目前品管圈活动在医疗机构中已被广泛使

用<sup>[3,5]</sup>,尤其是药事管理与护理管理。在药事管理中,现有文献多为报道减少药师调配与发药错误、提高服务质量等方面,对于提高住院药房口服药的盘点效率未有报道。药品是医院流动资产的重要组成部分,医院内药品流通速度快、种类繁多,因此药品管理质量的优劣直接影响医院的经济效益和社会效益,而药品定期盘点是医院药品管理必不可少的组成部分。药品盘点效率的高低则体现了药品管理水平以及人员专业素质水平。

在我院,住院药房口服药盘点均以药品单片结算。我院作为三甲综合性医院,共有病床千余张,为满足临床需要,我院住院药房共有口服药品数百种,使用量大,常用口服药品每种存货多达数千甚至数万片。如何高效、准确地地进行盘点已成为药师亟待解决的问题。

通过运用品质管理手段,住院药房口服药盘点时间由 6.5 h 缩短至 3 h,并做到帐物相符,大大提高了盘点效率。

更为重要的是,在活动实施过程中,药师通过定期召开圈会,每位成员轮流主持,极大地提高了圈员们尤其是年轻药师的组织力与领导力,调动了药师的工作积极性。品管圈活动把科学管理和人力资源管理结合起来,使小组中的每位成员在一定权力范围内都有参与决策和解决问题的机会,有利于发挥圈员的创造思维,调动工作积极性,达到提高药学服务质量的目的。

### 【参考文献】

- [1] 王临润,汪洋,张相宜,等. 品管圈管理在医疗机构中的应用价值[J]. 医药导报, 2012, 31(6): 823-826.
- [2] 高元芝. 品管圈在医院优质服务质量持续改进中的效果评价[J]. 中国现代医学杂志, 2012, 22(18): 100-102.
- [3] 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): 233-235.
- [4] Rohrbasser A, Mickan S, Harris J. Exploring why quality circles work in primary health care: a realist review protocol[J]. Syst Rev, 2013, 2(1): 1-7.
- [5] 王玉琼,郭秀静,雷岸江,等. 品管圈在护理工作中的应用研究[J]. 护士进修杂志, 2009, 24(21): 1945-1946.

[收稿日期] 2015-01-20 [修回日期] 2015-10-29

[本文编辑] 顾文华