

# 品管圈在提升我院门诊药房拆零药品管理水平中的应用实践

马迪\*,焦扬,徐笑(天津中医药大学第一附属医院药剂部,天津 300193)

中图分类号 R95 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2016)10-1381-03

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2016.10.25

**摘要** 目的:降低门诊药房月盘点中拆零药品账物不符的药品品种数,减少拆零药品的损耗,提升拆零药品规范化管理水平。方法:通过品管圈活动,分析造成拆零药品盘点账物不符的原因,组织圈员采取开展人员培训、协定处方、专柜存放、专人管理、效期管理等相应的对策,制订并实施拆零药品管理流程。统计活动前、中、后的拆零药品账物不符药品品种数及圈员的活动成长值。结果:活动前、中、后门诊药房的拆零药品账物不符药品品种数分别为33.6、21.2、13.6种,总体下降59.5%;圈员各项活动成长值均为正值。结论:门诊药房通过开展品管圈活动可有效降低拆零药品月盘点账物不符药品品种数,使拆零药品管理规范化,并可提升药学服务品质。

**关键词** 品管圈;门诊药房;拆零药品;账物不符;规范化管理

## Application Practice of Quality Control Circle in the Management Improvement of Dismounted Drug in Outpatient Pharmacy of Our Hospital

MA Di, JIAO Yang, XU Xiao (Dept. of Pharmacy, the First Affiliated Hospital of Tianjin University of Traditional Chinese Medicine, Tianjin 300193, China)

**ABSTRACT** **OBJECTIVE:** To reduce the types of drugs which was not consistent with the accounts in monthly checking of outpatient department, reduce the wastage of dismantled drugs and improve dismantled drug management. **METHODS:** Through quality control circle (QCC), analyzing the reasons for inconformity of accounts and drugs, adopting relevant countermeasures of staff training, cipher prescription, counter storage, managed by designated person, expiry data management and so on, the process of dismantled drug management was formulated and implemented. The types of drugs which was not consistent with the accounts and activity growth value of circle members were analyzed statistically before, during and after QCC. **RESULTS:** The types of drugs which was not consistent with the accounts were 33.6, 21.2 and 13.6 before, during and after QCC, decreasing by 59.5%. The activity growth value of circle members were all positive value. **CONCLUSIONS:** QCC of outpatient pharmacy can effectively reduce the types of drugs which is not consistent with the accounts in monthly checking, standardize dismantled drug management and improve pharmaceutical care quality.

**KEYWORDS** Quality control circle; Outpatient department; Dismounted drug; Inconformity of accounts and drugs; Standard management

品管圈(Quality control circle, QCC)作为一种有效的质量管理工具,为提高医院药房品质管理提供了一种有效的方式<sup>[1]</sup>。拆零药品是指为了满足临床短期用药和单剂量摆药的需要,将药品原包装拆除以可零散使用的药品<sup>[2]</sup>,目前主要有打开包装以裸药使用及用于二次包装两种形式。此类形式的药品的产生主要是因为《处方管理条例》的相关规定,比如规定门诊普通处方药品开具量一般不超过7 d量、急诊处方不超过3 d量、“精二”药品(如氯硝西泮、阿普唑仑等)不超过7 d量;另外,也有原因是医师根据患者病情逐渐倡导人性化医疗服务理念,为降低患者的医疗费用所致。故拆零药品是医院门诊药房管理工作中的重要部分,其既可节约药品资源,又符合药品使用特点。为了保障患者的用药安全、合理,我院门诊药房开展了提升我院门诊药房拆零药品管理的QCC活动,对拆零药品的规范化管理做了一些有意义的探索,现介绍如下。

### 1 资料来源

我院门诊药房负责20多个门诊科室日常药品的调剂工作,其中需拆外包装使用的药品占总调剂药品的15%。笔者自2014年4月开始统计每月拆零药品盘点账物不符的药品品种数。

\*主管药师。研究方向:门诊药房管理。E-mail: madi5004@sina.com

## 2 QCC实施

### 2.1 成立QCC小组

2011年5月我院门诊药房13名药师自发组成QCC小组,平均年龄29.2岁,第一次圈会确定了快乐圈的圈名和圈徽。快乐圈的宗旨是“更高效、更专业、更快乐”,即不断寻找更高效的工作方式,不断学习更专业的药学知识,以及让圈员们在繁忙的日常工作中体会合作的快乐。

### 2.2 主题选定与计划拟定

快乐圈第二次圈会根据实际状况的需求确定以“降低拆零药品月盘点账物不符药品品种数”为主题。这一主题旨在制订门诊药房拆零药品管理流程,减少拆零药品损耗,加强拆零药品质量管理、效期管理,改进包装和规范标示。随后根据实际情况确定此次QCC活动实施日期为2014年7—12月。

### 2.3 现状把握与目标设定

回顾性分析了拆零药品管理现状及2014年4—6月门诊药房的月盘点数据,记录数据作为活动前成果,并对造成拆零药品账物不符的原因进行了统计。根据圈能力和团体协作积极性等各方面因素综合考虑,将本圈的圈能力设为50%。目标值=活动前—活动值=活动前—(活动前×圈能力)=33.6—(33.6×50%)=16.8(件/月)。



表2 活动前、后圈员无形成果评分比较

Tab 2 Comparison of intangible benefits score of circle members before and after QCC

评价项目	活动前		活动后		活动成长
	合计	平均	合计	平均	
解决问题能力	32	2.46	60	4.62	2.15
领导能力	27	2.08	42	3.23	1.15
自信心	32	2.46	59	4.54	2.08
团队凝聚力	39	3.00	58	4.46	1.46
品管管理手法	15	1.15	60	4.62	3.46
工作责任心	30	2.31	55	4.23	1.92
工作效率	22	1.69	58	4.46	2.77
和谐程度	39	3.00	55	4.23	1.23

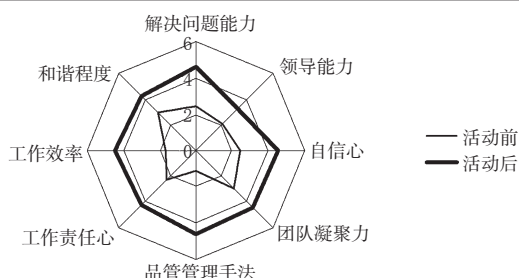


图2 QCC活动前、后圈员无形成果评分雷达图

Fig 2 Radar map of intangible benefits score of circle members before and after QCC

训,明确拆零原则,规范拆零操作。(2)根据医师处方制订零散片小包装,建立拆零药品登记册,小包装上明确标示品名、规格、有效期限、分装期限等。(3)根据拆零药品包装分类存放,设置拆零药品专柜及专盒,合理贮存药品。(4)专人负责管理药品拆零工作,专人执行拆零操作,专人登记,专人定期检查拆零药品性状并制订拆零计划。(5)严格按照药品效期管理方式<sup>[8]</sup>,分装药品按周计划进行,保证先入先出。(6)根据“小包装周计划”,对于计划量达800~1 000包的协定处方零片,使用自动摆药机进行分装操作。结果表明,6项对策均有效。将这些程序进行标准化,纳入到日常操作流程中,转化为日常管理项目<sup>[9]</sup>。

### 2.9 检讨与改进

对本次QCC活动的评价及持续改进内容详见表3。

表3 检讨与改进

Tab 3 Assessment and improvement

活动项目	优点	缺点或今后努力方向
主题选定	拆零药品是门诊药房管理工作中的重要部分,规范拆零药品管理流程是有效管理手段	改善主题,更广泛、更深层次地保证药学工作品质管理
活动计划拟定	具有可实施性	实施需较多人员参与
现状把握	认真登记、明确标示、定期检查、定期制订拆零计划	继续加强规范操作
对策拟定	群策群力,可实施对策多	进一步开拓思维
对策实施与检讨	通过对策实施,明确管理流程,保证拆零药品质量	有些对策需其他部门配合,因人员调整及沟通等原因,标准化有待提高;有些对策受材料包装等限制,存在标示不清、另附药品说明书等问题,需改善
效果确认	通过效果确认,每月拆零药品账物不符的品种数得到明显减少,圈员能直观感受到成就感	在现有成效下继续努力,保持积极性
遗留问题	加强部门之间配合与沟通,加强药品拆零管理标准化培训,扩大人员培训范围,避免因人员调整等原因使对策不能按时实施	

## 3 讨论

由于国家对医院拆零药品没有制定相应的法律法规或相

关文件规范,每个医院的管理和重视程度不一,大部分医院未建立拆零药品管理制度,对药品拆零程序也未作规范性要求。而药品拆零销售,可根据病情需要和药品使用的特点开具处方,既方便患者服用又能节约药品资源。目前医疗机构药品的拆零调剂不可避免,建议国家药品监督管理部门应尽快统一和制订相关的操作规范,进一步确立拆零药品分装的合法地位。根据临床和广大患者的用药特点,建议药品生产企业应尽可能地生产符合《药品经营质量管理规范》(GSP)要求、能满足临床需求的小包装药品,从根本上解决拆零药品在管理、使用上的问题。根据协定处方制成零散片小包装销售,不仅方便易行,还能防止药物变质、效期药品的追踪查询,提高药品整体美观度<sup>[10]</sup>。药房专柜专盒存放及预制零散片小包装,可方便药师调剂,节约患者取药等待时间,并且保证药师在调剂过程中准确无误,避免因不同的药品相互混淆而发放错误。应严格执行拆零药品效期管理制度,对拆零后的裸药按效期装入原瓶、拆零后的PVC或铝箔包装的零散片放入专门的零散片收纳盒中由专人收集处理,以防止药品污染,确保药品质量,避免滞销现象,保证患者的用药安全。

经过近1年的QCC活动,我部不但降低了月盘点中拆零药品账物不符的药品品种数,减少了拆零药品的损耗,提升了拆零药品规范化管理水平,更重要的是体会了QCC的独特魅力。QCC强调人人参与,每位圈员的综合能力得到了锻炼和展示,提升了个人发现问题并主动解决问题的能力,树立了员工的主人翁意识。我部员工充分利用这种先进而活泼的品质管理模式,不断寻求更高效的工作方式,并从中体会到工作的快乐和意义,从而提升了门诊药房药学服务品质。

### 参考文献

- [1] 钟朝嵩. QCC品管实务:凝聚团队、提升品质、提高效率之利器[M]. 厦门:厦门大学出版社,2007:29-30.
- [2] 张良,张建刚,朱茜. 拆零药品管理存在的问题及对策[J]. 人民军医,2014,57(7):776.
- [3] 单松桂,赖伟华,陈奇,等. 品管圈在静脉药物配置中心的应用及效果评价[J]. 中国药房,2014,25(25):2 341.
- [4] 谭鹏. 落实JCI医院评审标准防范药品调剂差错[J]. 中国医院管理,2010,30(11):67.
- [5] 周蓉敏,曹海燕. “品管圈”活动在我院门诊药房药品盘点工作中的应用及体会[J]. 中国临床药学杂志,2013,22(2):107.
- [6] 郑婷婷,阙海燕,赖晓卿. 关于医院拆零药品的管理[J]. 北方药学,2014,11(12):139.
- [7] 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):3 491.
- [8] 李炫城,罗颖婷. 门诊药房药品有效期管理分析[J]. 临床医药文献杂志:电子版,2014,1(7):1 274.
- [9] 梁丽梅,黄惠燕,许百虹,等. 品管圈在降低住院药房差错件数中的应用及效果评价[J]. 中国药房,2012,23(25):2 350.
- [10] 周兰生. 口服药品拆零细节化规范管理模式分析[J]. 中国处方药,2014,12(8):36.

(收稿日期:2015-07-06 修回日期:2015-11-19)

(编辑:刘 萍)