

品管圈在规范我院住院药房拆零药品质量管理的作用探析

毛楠, 林汉华, 梁钰华, 刘佩坚, 杨辉* (广州市番禺区中心医院, 广州 511400)

摘要 目的: 探究开展品管圈 (Quality control circle, QCC) 实践活动对住院药房拆零药品质量管理的影响。方法: 回顾性分析我院开展 QCC 活动前后住院药房拆零药品质量管理数据资料, 统计实施 QCC 的成果和影响。结果: 通过 QCC 活动, 拆零药品质量管理情况有较大改善, 药品变质、过期、调剂差错次数均大幅下降, 达到预期效果; 圈员各项活动成长值均为正值。结论: 开展 QCC 可有效降低住院药房拆零药品质量管理中的差错事件, 提高拆零药品质量管理, 亦能有效提高药师的工作积极性、解决问题的能力及团队凝聚力。

关键词: 品管圈; 拆零药品; 质量管理; 住院药房

中图分类号: R954 文献标识码: A 文章编号: 1002-7777(2017)11-1370-06

doi:10.16153/j.1002-7777.2017.11.026

Analysis of the Role of Quality Control Circle in the Standardization of the Quality Management of Dismounted Drugs in Inpatient Pharmacy of Our Hospital

Mao Nan, Lin Hanhua, Liang Yuhua, Liu Peijian, Yang Hui* (Guangzhou Panyu District Central Hospital, Guangzhou 511400, China)

Abstract Objective: To analyze the effect of carrying out quality control circle (QCC) practical activities in the quality management of dismantled drugs in inpatient pharmacy of our hospital. **Methods:** The quality management data of dismantled drugs in the inpatient pharmacy of our hospital before and after carrying out QCC activities were analyzed retrospectively. The results and impact of implementation of QCC activities were also analyzed. **Results:** The quality management of dismantled drugs had been greatly improved by QCC activities; the numbers of drug deterioration, expiration and dispensing errors had been greatly reduced and the expected results had been achieved, with an achievement rate of over 100%. **Conclusion:** Carrying out QCC can effectively reduce the errors in the quality management of dismantled drugs in inpatient pharmacy, improve the quality management of dismantled drugs, and can effectively improve the enthusiasm, problem-solving ability as well as team cohesion of pharmacists.

Keywords: quality control circle (QCC); dismantled drugs; quality management; inpatient pharmacy

品管圈 (Quality control circle, QCC) 作为一种有效的质量管理工具, 是提高医院药房品质管理的重要方式^[1-3]。拆零药品指为了满足临床短期用药和单剂量摆药需要, 将药品原包装拆除并可零散使用的药品, 具体分为裸药使用和二次包装两种形式^[4-5]。住院药房在调配药品过程中, 根据患者实际病情及某些特殊药品的限量使用, 不可避免地涉及到药品拆零服务, 此措施既配合患者的病情治疗、避免患者不合理用药造成的药源性疾病, 又防止药品资源浪费。然而, 药品拆零存在较大的安全隐患, 即在储存养护、调配、使用及发放等环节, 缺少原包装的拆零药品质量难以得到有效保证。为确保患者用药安全、有效^[6-7], 我院住院药房通过开展品管圈活动进行拆零药品质量管理的持续改进, 取得较好效果。

1 资料与方法

1.1 一般资料

对我院2016年1至6月未开展品管圈活动期间的临床现状、住院药房拆零药品管理存在的问题进行统计整理; 于2016年7月起开展品管圈活动。

1.2 方法

按照QCC的一般步骤, 即依照戴明循环 (Plan-Do-Check-Action, PDCA) 实施。选定“改善住院药房拆零药品质量管理”为活动目的, 成立品管圈小组, 确定圈员和圈长。具体活动步骤

如下。

1.2.1 成立品管圈

采用自愿报名的形式, 自发组成10人的“钥匙圈”, 寓意团结、和谐、善于探索。投票选定1名圈长, 由药学部主任担任辅导员给予辅导支持, 确定了圈口号、圈徽。每两周召开1次圈会, 会前通知圈员相关内容, 做好准备工作, 记录圈会决议, 会后及时归纳整理供全员学习执行。

1.2.2 确定活动主题

利用质控自查, 分析2016年1至6月我院住院药房拆零药品储存养护、调配、发放使用方面的投诉及质量信息反馈, 以鱼骨图的形式归纳出问题主要来源于拆零药品中的过期、变质、调配差错、盘点错误、药品损耗及其它问题, 如图1所示。其中药品过期、变质、调配差错约占82.95%, 如图2所示。根据80/20法则, 决定将活动主题定为“改善住院药房拆零药品质量管理”。

1.2.3 拟定活动计划

本次QCC活动时间定为2016年7至12月。成立品管圈, 于1至2周内确定主题并拟定完善的活动计划表; 于3至4周回顾分析临床现状、存在问题及意见、设定目标; 于5至6周分析产生问题的原因, 拟定相应对策; 于7至25周进行效果确认, 共同检讨, 完善方法并将对策标准化。所有步骤均有专人负责并由全员共同参与实施。

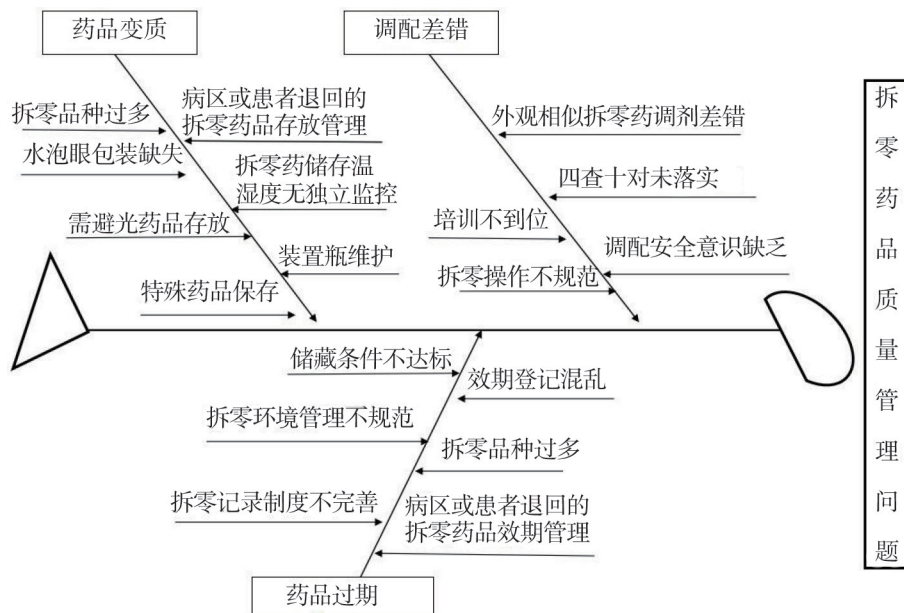


图1 拆零药品质量问题原因分析鱼骨图

1.2.4 现状分析

根据患者投诉、医护意见、临床存在的问题以及药品管理的错误事件,回顾2016年上半年住院药房药品拆零质量及其调剂差错事件并分析原因。

1.2.5 目标设定

通过对圈内全员能力以及活动可行性的评估,设定圈能力为60%。2016年上半年拆零药品变质事件21次、药品过期13次、调配差错事件30次,改善重点为82.95%。按以下公式计算目标值:目标值=现况值-改善值=现况值-(现况值×改善重点×圈能力),得出改善后的目标值为:变质药品少于10.6次,药品过期少于6.5次,药品调剂差错少于15.1次。

1.2.6 改善对策的拟定与实施

各圈员针对质控自查及数据溯源分析得出的真因,通过“头脑风暴法”对各个真因拟定两个以上的对策;通过“评价法”对拟定的对策根据可行性、经济性和有效性进行评分。

①提高相关人员的整体素质,确保药品质量。加强对药师职业道德及业务水平培训,学习影响药品稳定性的因素,掌握药品保管和贮存的技术、方法,及时公布新进或换标药品信息,确保全体药师知晓。拆零药品质量更易受外界因素影响,必须由专人负责对空调、冰箱、加湿器等设备进行日常检查和维护,以保证符合药品的贮存条件。药师调剂药品前要仔细观察药品的外观性状是否发生改变,尤其是糖衣片剂和胶囊如果有颜色改变、外观粘结、变形或者破裂等现象应禁止调配,并及时放入不合格药品专柜按规定程序进行报废处理。

②控制拆零品种并规范拆药记录登记。拆零药品的品种应以满足临床需要、方便患者为原则,但同时要考虑药物储存条件、应用广泛性等因素,避免放置时间过长致药品过期失效。为此,我们根据临床药物使用频度合理确定拆零品种和数量,将拆零品种数由原来的132种减至65种,避免因拆零数量过多而造成药品过期浪费,并要求药师认真做好拆零药品登记,记录药品的品名、规格、批号、有效期、拆零数量、拆零起止期、操作人等。

③加强药品拆零、储存及有效期管理。对拆零操作人员加强药品相关知识及法规培训,提高其对拆零药品管理重要性的认识。实行统一的拆零制度,建立完善的拆零药品岗位责任制、消毒清

场制度、养护制度、有效期登记制度及拆零药品双复核制度等,将责任落实到人,具体负责相关登记、设备及拆零药品的日常养护、消毒、清场、效期管理。拆药严格执行标准操作规程,减少拆零药品的损耗及污染。拆零药品按贮存要求专柜陈列并摆放整齐。统一制作规范的标签,瓶装药品开启后直接用原瓶存放,随时旋紧瓶盖以防受潮;用量较大且需避光的片剂及针剂强调避光保存;需冷藏的药品拆零后及时存入冷柜。加强对拆零药品有效期的定期检查,对药品装置瓶等拆零药品的效期进行监控,防止重复拆零或不同批号、不同厂家的同一药品混装。对患者或病区退还的无外包装的拆零药品,因其储存条件及药品效期无法保证,应直接作报废处理。

④规范拆零药品调剂过程。建立考核激励制度,定期召开质量分析会,设立差错登记本及案例分析学习制度,并纳入绩效考核。拆零药品的拆包、调剂工作设专人管理,严格执行拆零药品双人调剂、双人复核制度;对出现的问题及时解决。针对调配不专心、业务不熟悉所导致的调配差错,定期召开质量分析会,对差错进行分析点评,与当事人进行沟通交流,以防类似差错再次发生。定期开展培训,提高药师对药性、难分药物、相似药物的掌握程度和业务水平。

⑤提高药学服务的硬件建设。善于总结工作中遇到的问题,不断学习兄弟医院先进的管理经验,加快硬件建设,提高工作效率,改变卫生状况,逐步以自动摆药机取代人工摆药,这是医院药房发展的趋势。

2 结果

2.1 实施品管圈活动的有形成果

通过比较品管圈活动实施前后住院部药房拆零药品管理质量情况可知,活动后拆零药品变质、药品过期、调配差错、盘点错误、药品损失、其他情况均较活动前有较大改善,总质量差错事件由活动前的91件降低至46件,降幅达49.45%;其中拆零药品变质、药品过期、调配差错次数均大幅下降,且达到预期效果;按以下公式计算:活动目标达成率=[(改善后-改善前)/(目标值-改善前)]×100%,药品变质、药品过期、调配差错达成率分别为107.9%、130.0%及117.8%,其达成率均超过100%,评价结果见表1、图2。

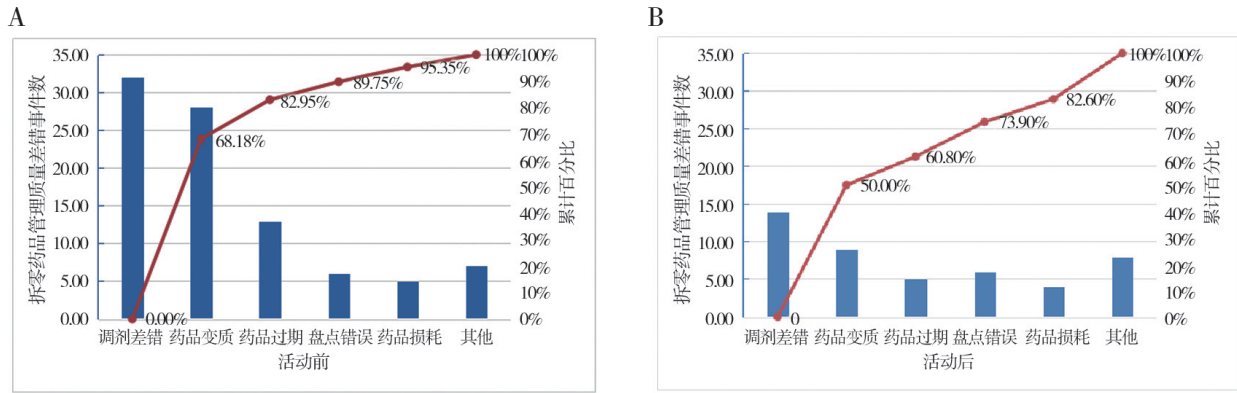


图2 品管圈活动前后拆零药品质量问题综合柏拉图对比

表1 品管圈活动前后拆零药品质量管理情况

项目	2016年1-6月 / 例	2016年7-12月 / 例	目标值	达成率 / %
调剂差错	30	14	15.1	107.9
药品过期	13	5	6.5	130.0
药品变质	21	9	10.6	117.8

2.2 实施品管圈活动的无形成果

协调沟通能力、责任心、解决问题能力、自信心、团队凝聚力、积极性、品管手法、和谐度等项目均由10名圈员进行评分，每项5分为最高分，1分为最低分，取其平均值。活动后圈员的各项能

力均有显著提升，其中解决问题能力的提高尤为明显，圈员基本学会运用PDCA方法解决实际问题。通过正负向来评价无形成果，正向说明提升，负向说明下降，具体情况见表2、图3。

表2 品管圈活动无形成果评分表

项目	活动前	活动后	活动成长	正 / 负值
协调沟通能力	4.51	6.82	2.31	↑
责任心	4.32	6.31	1.99	↑
解决问题能力	4.25	8.72	4.47	↑
自信心	5.38	7.81	2.43	↑
团队凝聚力	5.63	7.90	2.27	↑
积极性	5.34	7.78	2.44	↑
品管手法	4.59	7.63	3.04	↑
和谐度	4.37	7.85	3.48	↑

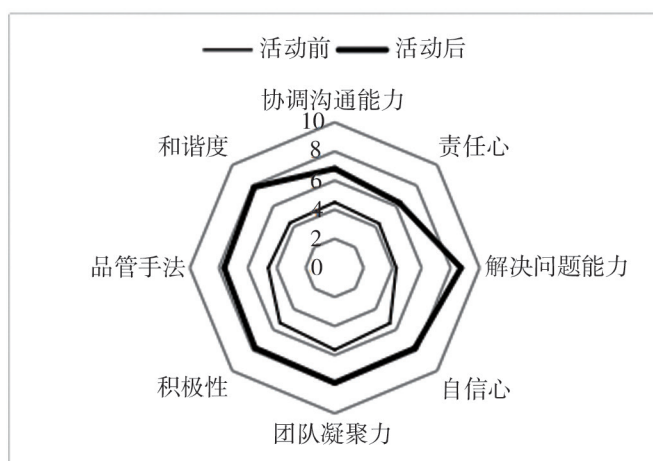


图3 品管圈活动前后圈员无形成果评分雷达图

3 讨论

品管圈是一种从分析问题出发,以完善现有管理模式为目的的品控模式,其主要通过团队协作、发挥团队精神并集思广益,从而在更好地解决问题的同时充分发挥每位成员的自觉性及个人潜能,近年来已广泛应用于规范药学服务及药品质量管理^[8-9]。

药房作为医院药学服务的重点窗口,直接影响着医院的经济效益及社会效益,药品管理质量更是直接影响着患者的诊疗效果及用药安全^[10-12]。拆零药品在住院药房应用广泛,因其去除了原有的外包装,极易受到环境因素影响,对药品的安全性、有效性、稳定性带来潜在隐患;在调剂过程中也易受微生物污染而发生变质;拆零药品的外包装缺乏完整的药品信息及必要标识,既不利于病人对药品的了解及使用,亦给使用后出现问题的追溯造成不便^[13-15]。目前,国家对医院拆零药品并未制定相应的法律法规或相关规范,各医院的管理和重视程度不一,有些医院未建立拆零药品管理制度,对拆零程序亦未作规范性要求。

为规范药品管理、提升药学服务品质,保障患者用药安全有效,我院开展了以改善住院药房拆零药品质量管理为目的的QCC活动,并获得了较好的有形和无形两个方面的成果。①有形成果:住院药房拆零药品质量管理事件数从实施前的91降低至46,降幅达49.45%;其中,拆零药品变质、药品过期、调配差错次数等改善重点的数据大幅下降,目标达成率分别为107.9%、130.0%及117.8%,成

效显著。②无形成果:通过圈内的讨论互动,圈员解决问题的能力、品管手法、责任心、和谐度显著提高,提升了全员的荣誉感和责任感,增强了团队的凝聚力和工作积极性。品管圈实施过程中,全员自觉遵守各项操作规程并相互影响,真正实现精细化管理、规范操作,从而形成良性循环,提升药房服务质量,并实现可持续发展。

在今后的工作中,我们会继续运用QCC方法,将其导入到其他方面的药事质量管理中,努力提高医院药事管理品质,提高药学服务水平。

参考文献:

- [1] 陈刚,刘小霞,花萍,等.品管圈在持续改进药事质量管理的实践效果评价[J].中国医院管理,2016,36(11):78-80.
- [2] 刘庭芳,刘勇.中国医院品管圈操作手册[M].北京:人民卫生出版社,2013:8-10.
- [3] 林志航,庄权权,林燕芳,等.品管圈在降低病区药房调剂内部差错中的应用[J].中国药事,2016,30(2):191-195.
- [4] 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):776-778.
- [5] 郑日好.拆零药品管理存在的问题及对策[J].中国药事,2016,20(11):659-660.
- [6] 朱安祥,尤传萍,谢坪.医院药品质量管理与临床用药安全[J].临床合理用药,2014,3(7):153-154.
- [7] 马陈芳.品管圈活动用于药房管理中的成效评价[J].中医药管理杂志,2016,24(17):82-83.

- [8] 李瑞艳, 樊晶晶, 王倩. 品管圈活动在医院高危药品管理中的应用[J]. 中华灾害救援医学, 2014, 2(11): 622-624, 628.
- [9] 胡兰兰, 张雨洁. 浅议品管圈活动在中心药房质量管理中的改善应用[J]. 中南药学, 2016, 14(9): 1017-1020.
- [10] 刘文侠. 品管圈的应用对住院药房调剂差错率的影响[J]. 北方药学, 2016, 13(12): 156-157.
- [11] 庄权权, 林志航, 林燕芳, 等. 品管圈活动在减少住院药房退药差错中的应用[J]. 中国药事, 2016, 5(30): 499-504.
- [12] 何彩婷, 廖丽文, 彭倩华. PDCA循环在住院药房药品质量管理中的应用[J]. 药品评价, 2016, 13(4): 28-30.
- [13] 李莉, 江红星. 品管圈活动在降低住院药房出院带药漏取率中的应用[J]. 安徽医学, 2014, 35(12): 1753-1756.
- [14] 鲁镜, 甄健存. 医院药房口服药品拆零细节探讨[J]. 中国药业, 2016, 25(23): 85-86.
- [15] 马迪, 焦扬, 徐笑. 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[J]. 中国药房, 2016, 27(10): 1381-1383.

(收稿日期 2017年2月5日 编辑 王萍)