

# 品管圈用于降低门诊药房药品耗损金额的实践

肖淋, 肖钦, 吴永丽, 陈宪晶, 林燕 (福建中医药大学附属人民医院, 福州 350004)

**摘要** 目的: 利用品管圈提升员工的管理水平, 降低门诊药房药品耗损, 保证药品质量。方法: 自2015年10月起, 门诊药房通过自荐方式组成质量改善小组(呼拉圈)。根据QCC的实施步骤进行计划、实施、确认和处置。结果: 门诊药房的季度药品耗损金额由7236.67元降低到2802.56元。结论: 品管圈活动在门诊药房取得良好效果, 降低了门诊药房药品耗损金额, 提高了药学服务质量, 保证患者用药安全; 同时, 增强了圈员们解决问题的能力, 提升了科室凝聚力。

**关键词:** 品管圈; 门诊药房; 损耗金额

中图分类号: R95 文献标识码: A 文章编号: 1002-7777(2017)11-1376-05

doi:10.16153/j.1002-7777.2017.11.027

## Practice of Quality Control Circle in the Reduction of Drug Loss Amount in Outpatient Pharmacy

Xiao Lin, Xiao Qin, Wu Yongli, Chen Xianjing, Lin Yan (Affiliated People's Hospital of Fujian University of Traditional Chinese Medicine, Fuzhou 350004, China)

**Abstract Objective:** To improve the management level of staff by quality control circle (QCC), so as to reduce the drug loss amount in outpatient pharmacy and to ensure the quality of drugs. **Methods:** A quality improvement group (hula hoop) has been established in the outpatient pharmacy by means of self-recommendation since October 2015. Planning, implementation, confirmation and disposition have been carried out according to the steps of QCC implementation. **Results:** The quarterly drug loss amount decreased from 7236.67 yuan to 2802.56 yuan. **Conclusion:** QCC activities in the outpatient pharmacy have achieved good results, such as reducing drug loss amount in outpatient pharmacy, improving the quality of pharmaceutical services, ensuring the safety of patients with medication, and enhancing the capability of the QCC members to solve problems as well as the teamwork.

**Keywords:** quality control circle; outpatient pharmacy; loss amount

品管圈(QCC)是由同一个工作场所、工作性质相类的员工,为了解决问题,自动自发的组成团体,在自我及相互启发之原则下,运用各种品管手法和工具,以全员参与的方式,分析解决工作场所的问题,以达到改善业绩的目标<sup>[1]</sup>。目前,医院药房管理逐步实现信息化、自动化,越来越多的医院门诊使用自动摆药机,以提高摆药速度及准确率;但随之而来出现

的卡药情况却造成药品耗损增加。运用品管方法对药房进行管理,可以有效解决这一问题<sup>[2-4]</sup>。为此,福建中医药大学附属人民医院门诊药房于2015年10月至2016年6月开展了以“降低门诊药房药品耗损金额”为主题的品管圈活动,通过9个月的实践,门诊药房药品耗损金额显著减少;同时,增强了员工之间的沟通协作以及发现和解决问题的能力。

## 1 资料

收集统计我院2015-10-01至2016-06-01门诊药房的药品损耗金额，作为QCC品质管理活动效果的评价依据。

## 2 方法与结果

### 2.1 组圈与活动主题

通过自愿及指定报名的方式，组成有8名药师

参加的品管圈，以投票方式推选圈长并设计了圈徽，征集并确定圈名。全体圈员经过头脑风暴，共提出门诊药房存在并需要解决的8个问题，然后按重要性、迫切性、圈能力与上级政策对每个问题进行评分，以评价表的方式确定活动主题。最终，“降低门诊药房药品耗损金额”被确定为本次活动的主题。见表1。

表1 主题评价表

问题点	评价项目							
	单位方针	重要性	迫切性	圈能力	总分	顺序	选定	提案人
降低门诊药房调剂内差件数	3.50	3.54	3.6	3.75	14.39	2		陈宪晶
降低门诊药房药品损耗金额	3.27	4.20	4.35	4.50	16.32	1	★	肖钦
降低患者取药等候时间	2.30	2.25	2.8	4.30	11.65	6		吴永丽
提高麻醉药品使用正确率	3.50	3.12	2.5	2.11	11.23	7		肖淋
提升新员工及进修生培训满意率	2.40	1.87	2.45	3.12	9.84	8		徐唯航
降低门诊药房调剂成本	3.45	3.52	2.34	4.50	13.81	4		林心威
提高门诊药房用药交代率	3.21	3.15	2.25	3.25	11.86	5		林燕
提升门诊病患领药满意度	3.52	3.51	3.56	3.35	13.94	3		蔡晓清

评价说明	分数	单位方针	重要性	迫切性	圈能力
	1	少部分符合	不重要	半年后再说	需多数单位配合
	3	符合	重要	明天再说	需一个单位配合
	5	非常符合	极重要	分秒必争	本圈能自行解决

### 2.2 拟定活动计划书

确定活动主题后，按照主题选定、计划拟订、现状把握、目标设定、解析、对策拟订、对策实施与检讨、效果确认和标准化、检讨改进等十大品管步骤的时间顺序，设计每个步骤相应的活动内容及时间。另外，圈员们根据各自的特长与兴趣，明确分工，确定各阶段的负责人及每个步骤所要采

用的QCC手法。

### 2.3 现状把握

门诊药房工作流程见图1。从图1可以发现，从药品请领到发药，每个环节都会发生耗损。圈员在现状把握阶段收集了活动前两个月的药品耗损数据和耗损金额。明确了产生耗损的重点环节，确定改善的问题点为快发耗损、病区拆零耗损两项。

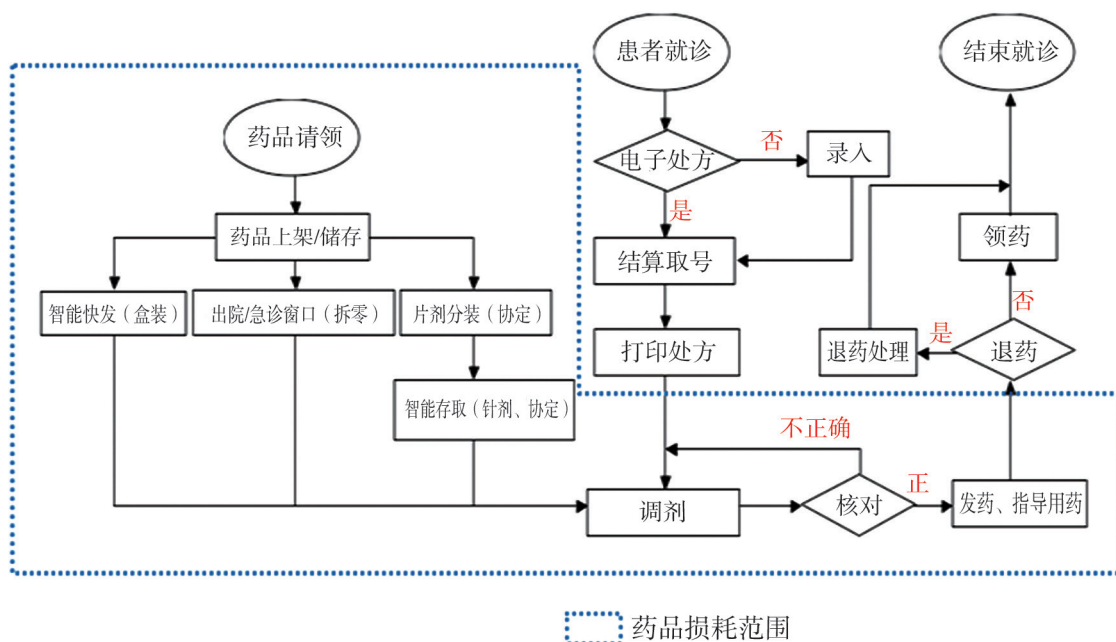


图 1 门诊药房工作流程图

2.4 解析

通过对药品耗损的查检显示，病区拆零管理不合理、快发操作不合理（卡药）、智能存储遗漏、发药过程破损、调配过程破损等，是造成门诊药品耗损的几个原因。通过绘制柏拉图，根据

“80 / 20 法则”<sup>[5]</sup>分析后，认为快发耗损、病区拆零耗损两项是门诊药品耗损的主要原因。针对以上两点，全体圈员开阔思路、集思广益，从各方面分析导致这两个环节药品耗损的原因，绘制关联图。见图 2、图 3。

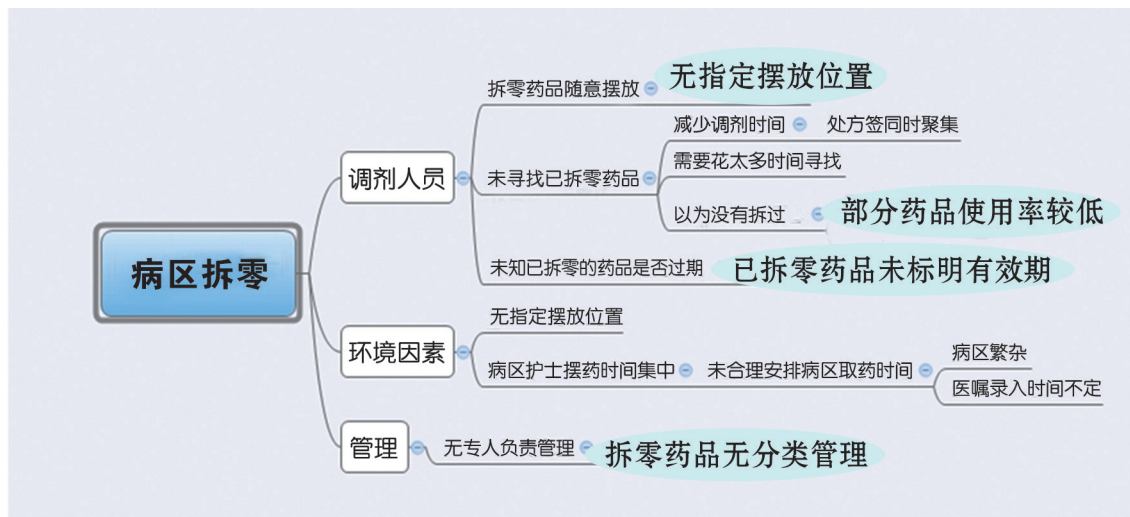


图 2 病区拆零耗损原因分析

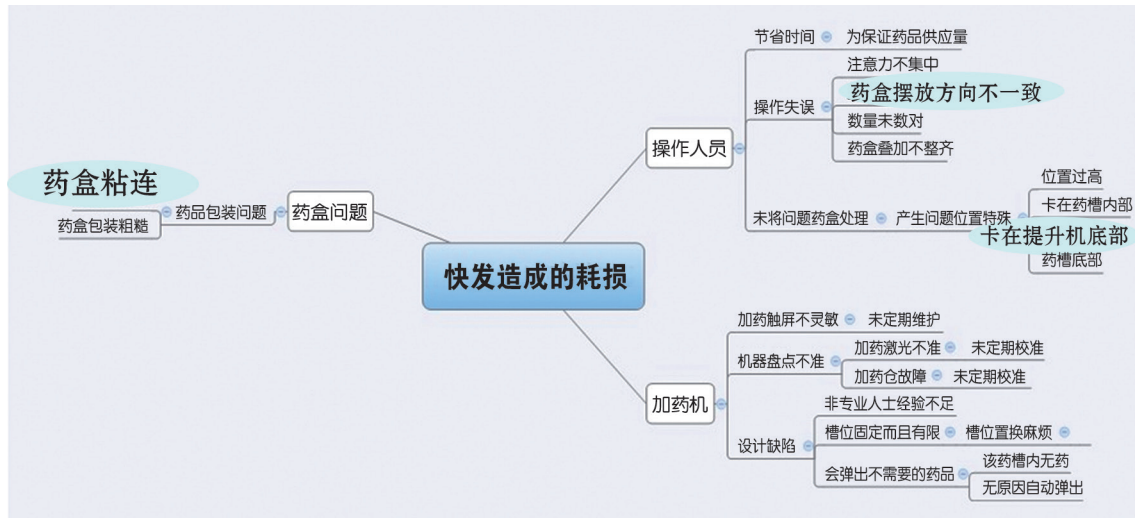


图3 快发耗损原因分析

2.5 对策拟定与实施

将图2、图3中产生药品耗损的主要因素进行细化分析，进一步查检得出真因：① 拆零药品无指定摆放位置。② 药品卡在提升机底部。③ 两药盒粘连，摆放方向不一致。全体圈员通过头脑风暴，针对以上原因，用评价法相应的确定了3个对策：一是专人负责，固定、分类摆放，定期整理；二是安排小讲课，帮助操作人员熟悉机器原理及处理方法，定期清理药品；三是建立标准流程及常见

故障操作处理方法的书面文件。对策制定之后，由相应的圈员负责实施，制订详细的实施计划，并在对策实施过程中不断观察效果。

2.6 效果确认

效果确认分为有形成果和圈员个人成长的无形成果两方面。

有形成果：门诊药房的药品耗损金额大幅度下降，具体见表2。药品耗损改善前、后的柏拉图对比见图4。

表2 药品耗损改善前、中、后的数据

项 目	改善前	改善中	改善后
调查日期	2015年11-12月	2016年1-3月	2016年4-6月
资料来源	门诊药房发生的药品耗损记录		
合计/元	7236.67	5968.46	2802.56

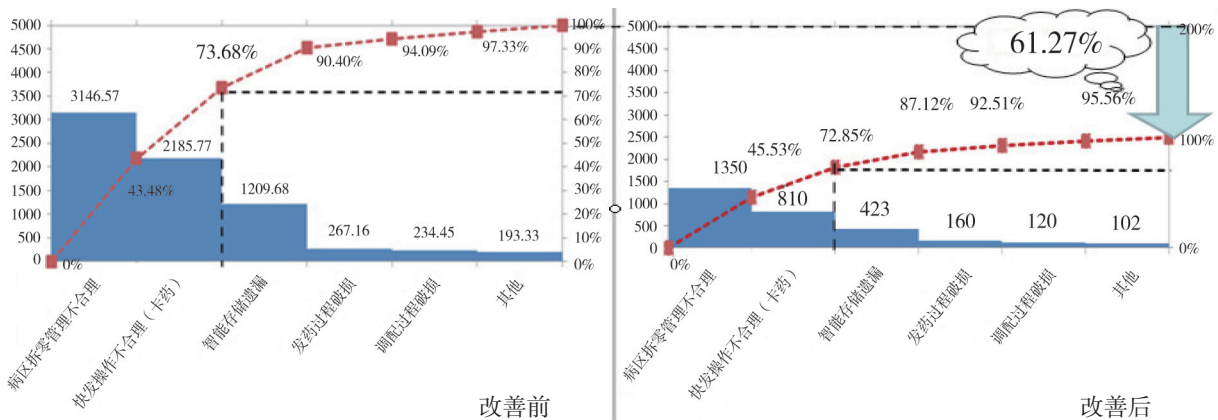


图4 药品耗损改善前、后的柏拉图对比

无形成果: QCC为圈员提供了新的成长平台, 激发潜能, 丰富了相关知识及技能, 使每位圈员都有成就感并体会到工作意义。通过本期活动, 圈员在QCC手法运用、团队精神、沟通协调、活动信心、解决问题能力方面都有了极大改进。

### 3 结语

近年来, 品管圈方法被广泛应用于药学部门管理中<sup>[6-11]</sup>, 让年轻药师运用科学的品管手法, 分析、发现、解决工作中存在的问题, 形成自下而上、富有成效的质量改善体系。同时, 使员工意识到本职工作的重要性, 产生自豪感<sup>[12-13]</sup>, 形成积极向上的科室文化, 组建精品团队。品管圈活动的开展为科室管理与圈员带来双赢结果, 是科室日常管理的有益补充。

#### 参考文献:

- [1] 张幸国. 医院品管圈活动与实战技巧[M]. 杭州: 浙江大学出版社, 2010: 56, 80-84.
- [2] 周冬初, 颜素华, 肖岚, 等. 品管圈在降低自动发药机卡药数目中的应用[J]. 中南药学, 2016, 14(4): 429-431.
- [3] 孙丽蕊, 朱建波, 李向影, 等. 品管圈在降低我院药房断药频率中的应用[J]. 中国药房, 2013, 24(33): 3119-3120.
- [4] 阳巧凤, 李美芬, 汪铁山, 等. 品管圈在降低自动发药机卡药数目中的应用效果分析[J]. 北方药学, 2016, 13(12): 160-162.
- [5] 孙磊. 质量管理实战全书[M]. 北京: 人民邮电出版社, 2011: 352-354.
- [6] 陈祚萌. 品管圈在门诊药房管理中的应用[J]. 海峡药学, 2016, 28(2): 278-279.
- [7] 施政, 王建平. 品管圈活动在医院药剂科工作质量管理中的实践[J]. 中国药房, 2011, 22(13): 1183-1185.
- [8] 岳春雯, 王荣梅, 刘新, 等. 品管圈在提高药师对用药不合理处方审出率中的作用[J]. 中国药事, 2015, 29(2): 204-208.
- [9] 沈云玉, 马雪根. 品管圈在减少江苏省南京医科大学附属苏州医院门诊不合格处方中的应用[J]. 中国药事, 2013, 27(9): 998-1001.
- [10] 陈敏, 窦志华. 品管圈在我市医院药事管理中的应用[J]. 中国药事, 2016, 30(6): 34-35.
- [11] 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, (1): 87-90.
- [12] 鲍世慧, 白少华, 王增寿, 等. 品管圈在门诊西药房工作质量管理中的应用及体会[J]. 中国药房, 2011, 22(21): 1956-1958.
- [13] 赵捷宇, 陈利华, 孔妍, 等. 品管圈用于改善门诊患者满意度的实践[J]. 药品评价, 2012, (23): 10-14.

(收稿日期 2016年11月21日 编辑 王萍)