

品管圈在提高病区药房服务满意度中的应用

邓甜甜¹, 杨芳¹, 张英哲² (1. 绍兴市柯桥区妇幼保健院, 绍兴 312030; 2. 绍兴市中心医院, 绍兴 312030)

摘要 目的: 探讨改善住院药房-静脉药物配置中心复合型病区药房服务质量的方法, 提高临床科室的满意度, 提升药学服务水平。方法: 按照品管圈活动的基本步骤和方法, 调查分析临床各科室对病区药房不满意的原因, 然后拟定对策并结合五常法(又称5S法: 常组织、常整顿、常清洁、常规范、常自律)加以标准化, 最后对效果进行评价和分析。结果: 临床各科室对病区药房的满意度从活动前的67.08%提升至活动后的87.18%。结论: 品管圈活动和5S法联合应用, 能够更好地发现和解决药房工作中的各种问题, 形成长效管理机制, 对保障药品质量、提高工作效率、提升药学服务水平有重要的作用。

关键词: 品管圈; 五常法; 病区药房; 满意度

中图分类号: R95 文献标识码: A 文章编号: 1002-7777(2018)03-0417-06

doi:10.16153/j.1002-7777.2018.03.021

Application of QCC in Improving the Service Satisfaction Rate of Ward Area Pharmacy

Deng Tiantian¹, Yang Fang¹, Zhang Yingzhe² (The Maternal and Child Health Care Hospital of Keqiao District, Shaoxing 312030, China; 2. Shaoxing Central Hospital, Shaoxing 312030, China)

Abstract Objective: To investigate how to improve the service quality of complex ward area pharmacy for inpatients-pharmacy intravenous admixture services (PIVAS) so as to improve the satisfaction rate of clinical departments and the level of pharmaceutical services. **Methods:** According to the basic steps and methods of quality control circle (QCC) activities, the reasons why clinical departments were unsatisfied with ward area pharmacy were firstly investigated and analyzed. Countermeasures and standardized implementations were further proposed by combining the "five routine working regulation" (which is also known as 5S management, i.e. structurise, systematise, sanitise, standardise, self-discipline). The effects were finally evaluated and dissected. **Results:** The satisfaction rate increased from 67.08% before QCC activities to 87.18% after the activities. **Conclusion:** QCC together with 5S management could better find and solve various problems in the work of pharmacy and form a long-term management system which will ensure quality of drugs, enhance work efficiency and improve the level of pharmaceutical services.

Keywords: quality control circle; 5S management; ward area pharmacy; satisfaction rate

“品管圈”(Quality Control Circle, QCC)是指由工作性质相近或相同的人员自发组成的团体, 针对所选定的问题确定质量改善主题, 圈员

以自发的精神结合群体智慧, 通过团队力量, 运用各种品管手法, 对所在的工作现场不断地进行维持与改善^[1]。品管圈活动主要包括10个步骤: 主

题选定、计划拟定、现状把握、目标设定、解析目标、对策拟定、对策实施与检讨、效果确认、相关指标标准化、检讨与改进^[2]。QCC是一种成本费用低、效率高、耗时短的有效质量管理手段,已经成功地运用于医院药学服务各领域,包括提高门诊药房服务质量^[3-6]、提高静脉药物配置中心(以下简称“静配中心”)工作质量^[7-9]、完善药剂科管理^[10-11]等方面,从而有效提高了员工工作积极性,提升了员工自身的竞争能力。

绍兴市中心医院药剂科于2010年4月成立QCC小组,2010年10月完成了第一期以“降低静配中心摆药内差错率”为主题的QCC活动,成效较为显著^[12]。但QCC策略有效执行期短,较难形成长效机制。近年来,住院患者日益增多,住院药房-静配中心复合型病区药房调配工作日渐繁琐,发药的速度和准确率不高;加之配送人员少、临床科室多,药物配送至各个科室存在延误现象,临床科室意见较大。为提高病区药房工作人员发药的准确性和配送及时性,提高临床各科室对药房工作的满意度,我们于2016年9月开展了第二期QCC活动,并且结合“五常法”(5S法)对环境、药品、工作流程进行规范化,制定统一的执行标准,取得了较好效果。

1 一般资料

收集2016年9月-2017年3月临床科室对住院药房-静配中心复合药房工作满意度调查表,统计分析品管圈活动开展前后的差异。

2 方法

2.1 主题选定与计划拟定

成立的品管圈小组名为“百草圈”,由10名药房工作人员组成。全体成员运用“头脑风暴法”,集思广益、积极讨论,确定了以“提高临床科室对病区药房服务满意度”为活动主题。确定主题后,全员通过甘特图讨论制定活动计划,每周召开一次圈内会议,跟踪计划实施情况并制定解决问题的策略。

2.2 现状把握与目标设定

绘制与主题相关的工作流程图,收集临床各科室对病区药房工作不满意的原因,设计调查表,调查并统计QCC活动开展前临床科室的满意度数据,绘制柏拉图,见图1。依据二八原则(即柏拉图定律)^[6],找出造成不满意的主要因素是配送与欠费再配送速度、电话礼仪、物流与借药速度以及发药准确率,四大要素累计占80.52%,将其设为本次活动的改善重点。调查显示,活动前病区药房-静配中心的服务平均不满意率为32.92%,即满意度仅为67.08%。由全体圈员对品管圈的能力进行打分,总分为5分,打分结果的平均分为3.5分,得出圈能力为70%(3.5/5)。最后,根据品管圈目标值计算公式:目标值=现状值-(现状值×改善重点×圈能力)=32.92%-(32.92%×80.52%×70%)=14.36%。即开展品管圈活动后,不满意度降低14.36%,满意度提升至85.64%以上。

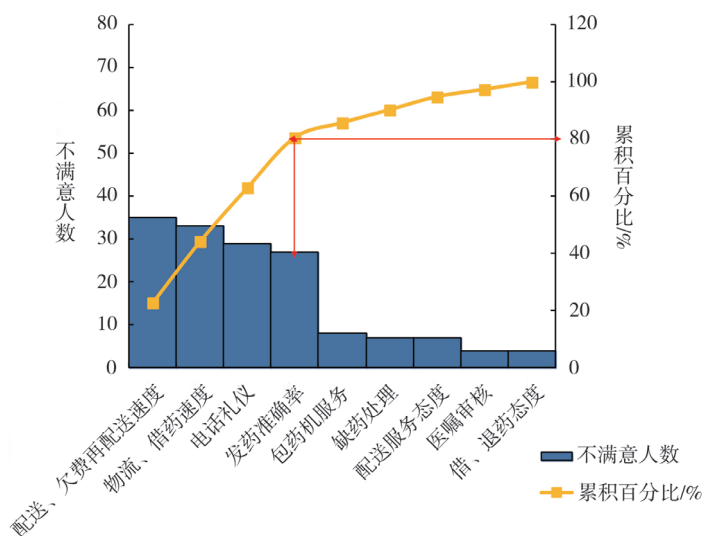


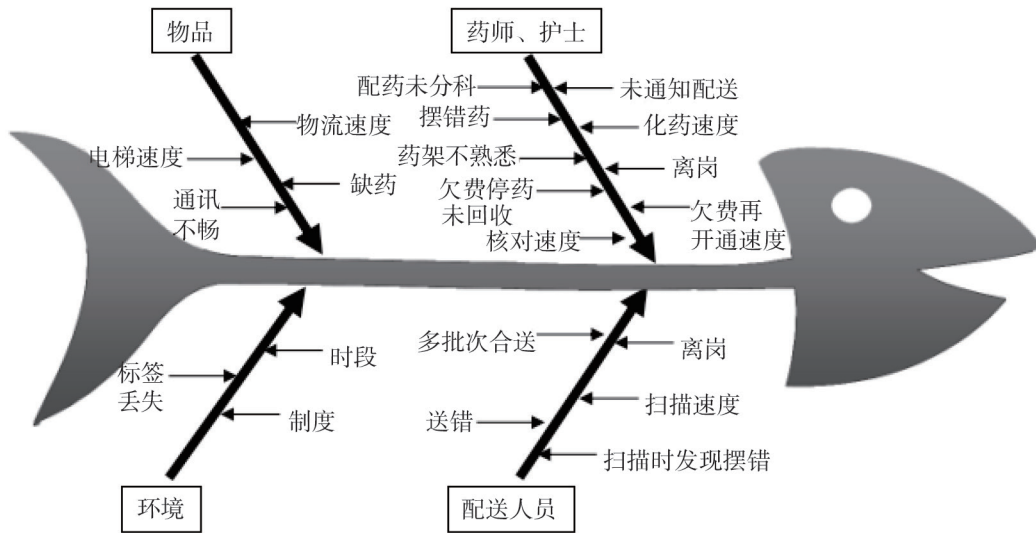
图1 QCC活动开展前临床科室满意度情况柏拉图

2.3 解析

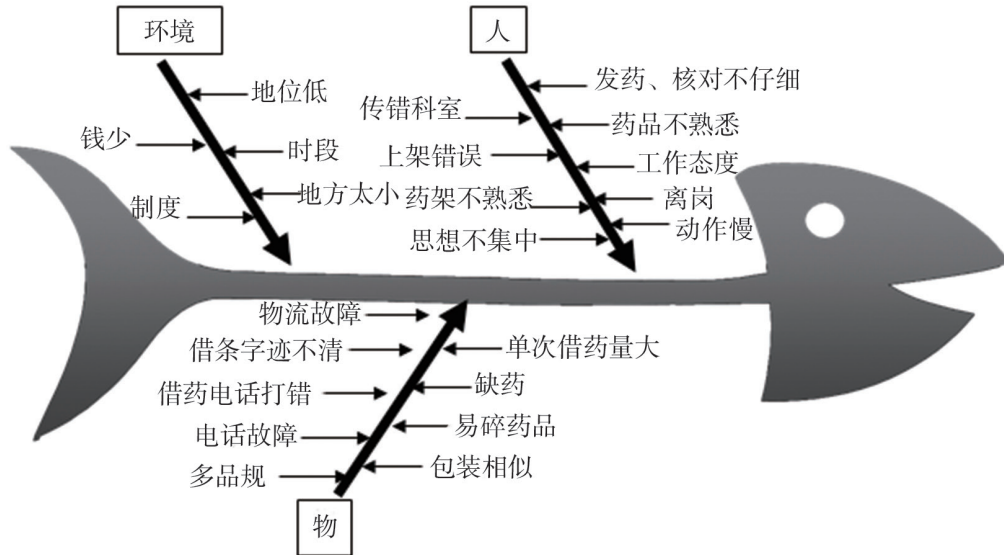
针对导致临床科室不满意的四大主要因素（配送、欠费再配送速度；物流、借药速度；电话

礼仪；发药准确率），从环境、人、物等方面进行分析、打分，得出要因，绘制特性要因鱼骨图，见图2。

配送、欠费再配送速度



物流、借药速度



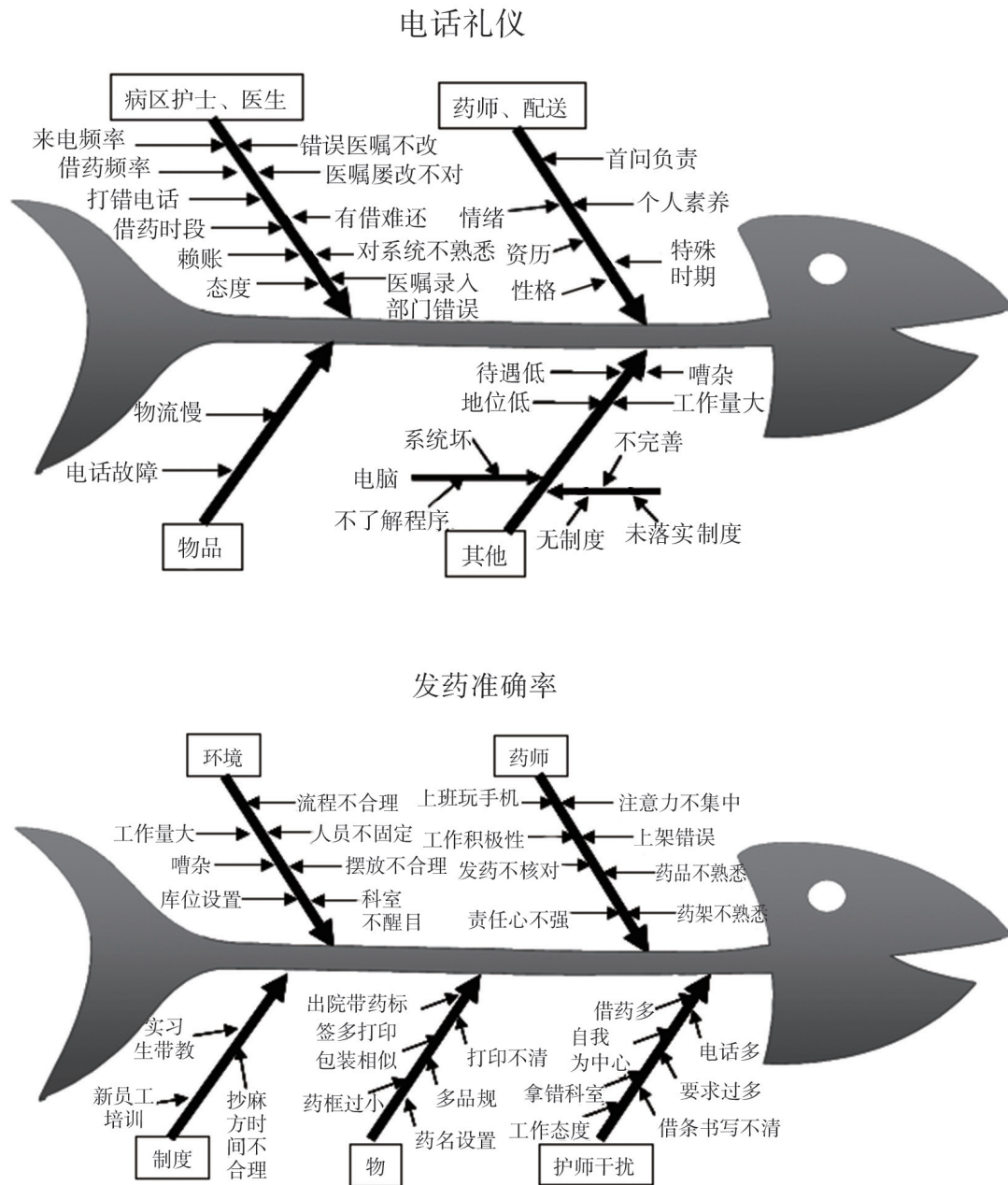


图2 导致临床科室对病区药房满意度低的特性要因图

2.4 对策拟定与实施

根据分析得出的真因，讨论相应的对策，再根据对策实施的可行性、重要性和针对性进行评分。评分标准：5分很重要，4分重要，3分一般，2分不重要，1分没必要；选择4分及以上的对策加以实施。总体而言，拟定的对策包括：

(1) 增强工作责任心，勿擅自离岗，做好工作交接。有急需离开时，必须和同事说明去向并安排好工作。工作时集中注意力，不闲聊、不玩手机、不

吃东西。

(2) 合理分工，责任到人。合理排班，对每个人的工作合理安排，明确什么班次发药、核对、化药、配送等；由专人负责接电话、传物流筒。根据每周、每日工作繁忙与空闲时段，对上班人员进行合理安排。如每日发药最忙的时段为上午10点和下午3点之后，此时应将静配中心比较空闲的人员调至病区药房从事发药或核对工作。

(3) 严格执行考核和奖惩制度。奖金分配与工

作完成的数量、质量考核情况相关。上班迟到早退、随意离岗等纳入惩罚制度中。

(4) 完善新员工培训制度。新员工正式上岗前进行统一培训,学习工作制度、工作流程和工作内容等。前期安排一对一专人带教,期间要熟知所有工作流程和内容,以及药品种类、规格、包装等;然后进行考核,考核通过方可正式顶岗。

此外,对于不同因素有不同的对策:

(1) 配送速度:发药工作保质保量完成,静脉药物配置工作按时完成,规定配送时间,若出现繁忙和意外情况,及时通知配送。欠费再开通医嘱及时打印,调配好并及时通知配送。

(2) 物流、借药速度:规定借药范围和借条书写规范;双人负责物流借药,一人配药并负责传送,另一人核对药品正确性和物流地址的正确性。

(3) 电话礼仪:规范接打电话用语,调整个人情绪,遇到问题及时沟通解决。

(4) 发药准确率:双人核对发药,借条和医嘱上配药、发药和领药三人签名。新药上架及时通知科室成员,通过电话、信息或当面传达,确保全员知悉新药品名、规格、包装等。设置差错登记本,每月对差错进行分析总结,避免出现相同错误。

2.5 运用“五常法”进行标准化

成立“5S”执行小组,小组成员包括科主任、副主任以及病区药房、门诊药房、临床药理学和药库各自的负责人共6人。“5S”小组通过“常组织、常整顿、常清洁、常规范、常自律”的方法对人、药品和环境进行把控,个人严格按照对策实施,严格按照《药品管理法》对药品储存和养护实行标准化管理,对工作场所环境进行整治,完善对策并制成标准化文书,作为药房日常工作管理制度。“5S”小组监督对策的实施情况,定期或不定期检查工作人员对于标准化制度的掌握和执行情况,进行评分考核,考核优秀者予以一定奖励。

2.5.1 常组织

目的是对工作环境物品进行整理、杜绝凌乱,塑造整洁的环境。将药房内的物品定点、定位摆放,工作场所不能摆放非办公用品,生活用品一律放入生活区。将听似、看似药品分开摆放并有醒目标识,常出错药品旁贴上红色标签警示,避免错拿、错放,消除安全隐患。

2.5.2 常整顿

目的是使药房秩序井然有序,保持良好的整顿习惯。按照药理作用将药品分类、分架摆放,每个药架规定护养人,由其负责对药架上所有药品的标签、数量、效期和位置进行养护,发现包装破损或者标签不清楚的药品及时与药库退换。定期整理和更新常用药品种类,将常用药品放于易取放的位置,并修改电脑上的库位码,减少取药时间。指派专人对电脑、电话、打印机、物流传送机等定期进行检查,有问题立即反馈给设备科要求及时修理。上班时间不大声喧哗,避免影响其他同事工作。

2.5.3 常清洁

目的是使工作场所干净卫生,物品整齐划一。对住院药房和静配中心分别划分责任区,由专人负责所辖区域内的卫生,包括药架、操作台面的清洁和整理以及个人卫生。同事之间互相提醒、督促,共同维护药房内的环境。“5S”小组不定期抽查,将检查结果纳入个人奖金考核。

2.5.4 常规范

目的是建立工作制度并使其不断完善。将本次活动所提出的所有策略整理制定出统一规范的制度,“5S”小组定期检查或不定期抽查实施情况,进行打分,并予以奖惩。此外,“5S”小组在检查过程中要听取民众的意见,不断探讨,使制度更加完善,提高同事对工作的满意度。

2.5.5 常自律

目的是使人人遵守规章制度、养成良好的工作习惯。每个人下班前都要自我检查规定的执行情况,是否按时、按质、按量、按标准完成岗位工作,最终养成良好的工作习惯,使这种工作状态常态化^[3]。

3 结果与讨论

3.1 效果确认

3.1.1 有形成果

规章制度实施1月后,我们再次收集并分析临床各科室对病区药房工作的满意度调查表,发现满意度升至87.18%,达标率为108.30%。

3.1.2 无形成果

通过此次品管圈活动,圈员的个人素质、修养、责任心、沟通协调能力等方面都有较大提高。运用“五常法”管理以后,各项制度实施较好,科室成员工作习惯有良好改观,基本都按制度和流程工作,工作环境更为整洁。具体评分情况见图3。

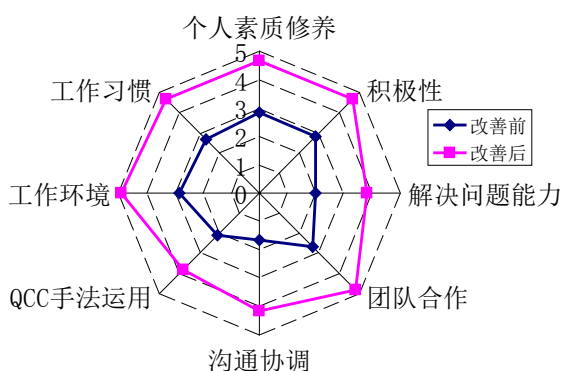


图3 无形成果雷达图

3.2 讨论

品管圈(QCC)是一个逻辑性、操作性很强的管理手法,在第一次品管圈活动中我们运用了大量的品管手法,取得了一定成绩。然而,在对活动进行检讨时发现,QCC活动有效执行期短,较难形成长效机制,没有具体规章,有些目标设定偏大,导致实施细则有障碍。且QCC活动管理的重点在人,相对忽略了对物品的管理。因此,我们在实施QCC的同时结合“五常法”(5S法)以巩固成果。5S法在医院药剂科的应用,能对整体环境、药房人员和药品质量进行综合整治^[13-15]。QCC和5S法的联合应用,有效改善了病区药房-静配中心的工作环境,完善了药品管理制度和使用流程,提高了科室成员的工作效率和质量,从而提高了临床科室对于病区药房-静配中心服务的满意度。

持续改进医疗服务质量是医院管理永恒的主题,应用科学的管理工具可以有效提高管理水平^[11]。品管圈和五常法均是良好的管理手段,两者有机结合是一种更优秀的管理方法。在今后的药学服务工作中,我院药剂科将扬长补短,积极运用这些优秀的管理方法来完善工作,更好地为临床服务,保障患者用药安全、有效、及时。

参考文献:

[1] 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,2012.

- [2] 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.
- [3] 钟明,王志,刘冰.降低某三甲医院门诊西药房调剂差错率的研究[J].中国医药导报,2016,(29):119-122.
- [4] 吴树君.“品管圈”活动在提升门诊西药房药学服务质量中的应用[J].中国卫生标准管理,2016,7(4):121-122.
- [5] 陈建芳,秦蕾.品管圈用于降低门诊药房调配差错率的实践[J].中国药事,2016,(07):722-728.
- [6] 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.
- [7] 许燕红,吴志文,罗威,等.品管圈活动在防范静脉用药调配中心排药差错中的效果观察[J].北方药学,2016,(11):154-155.
- [8] 冯锐,郑颖,刘江,等.品管圈在PIVAS优化审方环节中的应用[J].河北医科大学学报,2016,(5):575-578.
- [9] 阳惠.品管圈活动在提高静脉药物调配工作质量中的作用[J].人力资源管理,2015,(12):340-341.
- [10] 钟远军.品管圈在药剂科管理中的应用与体会[J].大家健康(中旬版),2016,10(8):140-141.
- [11] 柯珊.探讨不同管理模式在医院药学管理中的应用[J].海峡药学,2016,(9):290-291.
- [12] 唐美琴,张英哲,郭菁菁.品管圈活动在提高静脉药物调配工作质量中的作用[J].海峡药学,2011,23(10):248-249.
- [13] 黄志海,廖喜琳,黎振傅.“五常法”在医院药房效期药品管理中的应用[J].医药前沿,2016,6(17):330-331.
- [14] 周海云,肖雷,刘加涛,等.“五常法”在门诊药房规范化管理中的应用[J].安徽医药,2014,(2):369-370.
- [15] 苟吉玉,余松.5S管理法在药房管理中应用的效果评价[J].北方药学,2016,(3):155-156.

(收稿日期 2017年4月12日 编辑 王萍)