

PDCA 循环在药学服务质量管理中的应用价值

张朝凤

陕西国际商贸学院医药学院, 药学 B1601

【摘要】人们在生活中经常会出现各种各样的疾病,而要想对疾病进行治疗,获得健康生活,就必须前往医院就医。可以说医疗业是我国人民生活所离不开的产业,是我国社会发展的重要支柱产业。随着医疗业的飞速发展,市场内生产的药品越来越多,这也为医院的工作提出了新的要求。对于医院来说,必须不断提高自身的服务质量,改革内部管理体系,调动工作人员积极性,确保能够为患者提供高效率、高质量的医疗用药服务,最终才能推动自身的发展,推动医疗业的发展。

【关键词】PDCA 循环、药学服务质量管理、

引言:

随着医疗改革的推进,传统的药学管理理念也发生了变化,过去进行药学管理只是对药品进行储存、调配。但是现在不仅需要合理调配药品,还需要为患者提供安全、有效的药品,为患者提供高效又优质的药学服务。PDCA 循环是一种通用的、基础的管理模型,在管理工作中应用 PDCA 循环能够取得良好的效果。医院可以将 PDCA 循环应用到药学服务质量管理中,严格按照计划、执行、检查、处理四个步骤开展药学服务质量管理工作,解决药学服务工作中存在的问题,不断提高药学服务的质量和效率。

一、PDCA 循环概述

(一) PDCA 循环概念

PDCA 循环将质量管理工作划分成计划、执行、检查以及处理四个不同的阶段,是开展质量管理工作的主要方法和依据。美国的质量管理专家最早提出了 PDCA 循环这一概念,后来经过戴明的完善和宣传,使得 PDCA 循环概念得到了普及,因此 PDCA 循环也被称作是戴明环。利用 PDCA 循环开展质量管理工作,首先需要做出全面、完善的计划,之后实施这些计划,完成后对成果进行检查,如果存在失败的环节,就需要将失败的环节留到下一次循环进行再次处理。对于大多数企业来说,都会利用 PDCA 循环来开展各种管理工作。PDCA 循环的四个环节需要依次、反复进行,通过不断的循环来不断解决问题,最后使得工作质量不断得到提高,呈现出一种阶梯式上升的趋势。

(二) PDCA 循环的阶段分析

PDCA 循环的四个阶段需要开展不同的工作,在计划阶段,企业、单位可以安排大量的工作人员开展市场调查,对大量的用户意见和建议进行统计,摸清用户对产品、服务的满意度和要求,从而确定后续的工作计划。在执行阶段,企业、单位就需要安排工作人员去完成事先制定的计划,并根据计划的具体要求来对执行人员进行培训,确保相关的执行工作能够高效完成。完成执行阶段后还需要开展检查工作来检验执行结果,将实际的执行结果和计划中的预期进行对比,观察执行结果是否达到了预期。对于达到计划预期的执行结果,需要记录成功的经验,将其作为后续工作开展的标准,对于没有达到计划预期的执行结果,就需要留到下一次循环当中进行解决。通过采用 PDCA 循环来进行各种工作,能够不断积累成功的经验,不断减少存在的问题,不断提高整体工作的质量。但是 PDCA 循环只是一套固定的模板,只是帮助人们去对现有的工作进行完善,并没有创造性的内容,长期采取 PDCA 循环开展管理工作,人们很容易产生惯性思维,工作习惯也会固化,完全按照流程工作,毫无创新可言。

二、提高药学服务水平的重要性

随着我国医疗改革的不断推进以及人民生活水平的不断提高,我国人民对医疗行业提出了更高的要求,在看病时希望得到高质量、高效率的医疗服务。我国的医药业也得到了迅猛发展,行业内

有着大量的药品生产厂家。这对医院、诊所的工作也提出了更高的要求,前去医院、诊所看病的患者通常都需要购买各种药物进行治疗,医院、诊所提供的药学服务也是衡量其医疗质量的重要标准。因此,医院必须提高自身药学服务水平,推动内部药学部门的改革,确保能够为患者提供安全、高效的用药服务。药学服务人员也面临着新的挑战,现阶段的药学服务人员不仅要有着极高的药学专业水平,能够精通各种药品的效果和副作用,还要能够为患者提供专业、高效的服务,这样才能顺利开展药学服务工作,才能为患者提供优质的服务,才能在一定程度上提升医院的口碑。

三、PDCA 循环在药学服务质量管理中的应用价值分析

分析 PDCA 循环在药学服务质量管理中的价值,需要以开始采取 PDCA 循环进行药学服务质量管理的日期为分界点,收集采取 PDCA 循环管理之前的 500 例患者作为对照组,收集采取 PDCA 循环管理之后的 500 例患者作为观察组,在收集患者资料时必须确保患者知情并同意,在 18~80 岁这一年龄区间内,并且相关的诊疗资料十分完整。之后再根据患者具体的病情来确定疾病科室,比如外科、消化内科、呼吸内科、妇产科等不同的科室,确保每一个疾病科室都有对照组和观察组内的患者,方便进行后续的对比。对照组的药品储存、发放都按照传统的药学管理模式进行,观察组药品的储存、发放按照 PDCA 循环药学管理模式进行。工作人员对对照组、观察组的处方调配错误率、不合理用药率进行观察统计,并征集两组患者的就医意见、统计患者满意度,之后就可以对比出传统药学管理模式和 PDCA 循环药学管理模式之间的差异,发现 PDCA 循环药学管理模式的优势和价值。

在医院的药学服务工作中,用药不正确、药方不合理等是十分常见的问题,如果药学服务工作人员自身专业水平较低,或者自身的工作出现了错误,就会向患者提供错误的药品,也不告知患者正确的用药方法和注意事项,使得患者的用药安全得不到保障,疾病也难以得到有效的治疗,严重损害了患者的利益和医院的形象。而采取 PDCA 循环开展药学服务质量管理,能够提高药学服务质量管理工作整体的严谨性,药学服务人员严格按照 PDCA 循环的四个步骤进行工作,出现的失误和问题也能够随着检查而被发现,并且之前的失误也能够被有效记录,成功的经验也能够作为标准,药学服务工作的质量和效率能够得到有效提高。

总结:

在药学服务质量管理中应用 PDCA 循环模式,能够有效提高药学服务工作的效率和质量,患者能够得到优质的服务,不会购买到错误、无效的药品。此外,PDCA 模式的应用还能推动医院内部药学管理工作的改革,切实提高医院的医疗质量,打造良好形象,最终推动医院的发展。

参考文献:

[1]赵燕云,万亚菲,钱思凝,张连超,王斌.PDCA 循环在药学服务质量管理中的应用价值[J].中国继续医学教育,2019,11(18):125-127.