

品管圈在门诊西药房质量管理持续改进中的应用效果分析

刘悦

宝鸡市妇幼保健院儿童医院 陕西宝鸡 721000

摘要: 目的: 探究品管圈在门诊西药房质量管理持续改进中的应用效果。方法: 选取在2020年2月-2022年2月本院收治的80例患儿, 所有患儿均在西药房拿药, 随机分为观察组(品管圈管理)和对照组(常规管理)各40人。结果: 观察组管理满意度高、药品调配差错事件发生率低($P<0.05$); 且观察组药品管理质量各指标评分均高于对照组($P<0.05$)。结论: 品管圈在门诊西药房质量管理持续改进中的应用效果十分显著。
关键词: 品管圈; 门诊西药房; 质量管理; 持续改进

Application effect analysis of quality control circle in continuous improvement of quality management in outpatient Western pharmacy

Yue Liu

Baoji City Maternal and Child Health Care Hospital, Children's Hospital, Shaanxi Baoji 721000

Abstract: Objective: To explore the application effect of quality management circle in the continuous improvement of quality management in outpatient western pharmacy. Methods: A total of 80 children admitted to our hospital from February 2020 to February 2022 were selected and randomly divided into observation group (quality control circle management) and control group (routine management) with 40 children in each group. Results: The observation group had high management satisfaction and low incidence of drug dispensing errors ($P<0.05$). The scores of each index of drug management quality in the observation group were higher than those in the control group ($P<0.05$). Conclusion: The application effect of quality control circle in the continuous improvement of quality management in outpatient western pharmacy is very significant.

Keywords: quality control circle; outpatient western pharmacy; quality management; continuous improvement

引言:

在医院医疗服务系统中, 门诊西药房扮演着重要角色, 西药房的管理质量会对患者的用药安全产生直接影响, 并且也关系着医院的形象和水平。近年来, 随着医疗事业的迅速发展, 明显增强了医疗机构之间的竞争力, 由于西药房的管理质量直接影响着医院的发展, 所以需要采取有效的手段确保患者的用药安全及药房的服务水平。在门诊西药房中, 确保药品质量是一项基本的工作要求, 并且与患者安全用药的关系也非常密切^[1]。门诊西药房以往主要存在保存药品不当、配药错误等不良情况, 所以需要强化质量管理力度, 以便将存在于西药房中的相关问题解决^[2]。当前, 医院对品管圈活动的应用较多, 它指的是把具有相似工作内容的人群组成一个小

组, 利用头脑风暴、相互协作等方式, 对当前存在的问题及原因进行全面分析, 然后将品质管理措施制定出来, 进而有效的解决问题。本文旨在探究品管圈在门诊西药房质量管理持续改进中的应用效果。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取在2020年2月-2022年2月本院收治的80例患儿, 所有患儿均在西药房拿药, 随机分为观察组和对照组各40人。观察组男26例、女14例, 平均年龄(7.32 ± 2.84)岁; 对照组男23例、女17例, 平均年龄(7.21 ± 3.01)岁。一般资料无差异, $P>0.05$ 。

1.2 方法

常规管理对照组。给予观察组品管圈活动: (1) 品

管圈的领导者为一名高科技人员,对存在于门诊西药房质量管理中的相关问题进行全面分析,同时将相应的实施方案制定出来,从而使管理质量有效提高。(2)将合理、科学的管理计划制定出来。品管圈小组需要深入研究门诊西药房质量管理中的质量问题,其目的主要为促进管理成效有效提升,同时整改经常发生的质量管理问题,从多方面入手,通过相互讨论,将科学的管理计划制定出来,并对每项管理流程严格执行。(3)严格执行制定的管理计划。有效实施品管圈小组制定出来的管理计划:①将绩效考核机制完善起来。针对门诊西药房药师,医疗机构需要将科学、合理的绩效考核制度建立起来,明确患儿用药教育、监测药品不良反应、药学会诊、审查住院医嘱、合理用药咨询表填报、药历提交、病房查房、药学查房等考核指标。将药师的绩效考核制度完善起来,奖励工作良好的临床药师,增强其工作责任感,使其工作积极性充分调动起来。如果门诊西药房药师具备师资培训资格,那么可以让他们担任其带学员的任务,临床药师需要加强学习力度,促进自身的专业知识结构不断提升,从而更加健康地发展临床药学。②将丰富的西药学信息库建立起来。当前西药的种类繁多,使得西药房药师在短时间内无法充分了解新型药物的用法用量、禁忌、适应症、性能等。为使上述问题得到解决,医院需要将丰富的药学信息库建立起来,收录临床所用的药物,并对其用法用量、禁忌症、适应症等充分介绍,便于临床药师更好地学习新药物。当前,我国大部分的医院已经将完善的药物信息库建立起来,使得药物不良反应的发生明显减少。③强化管理力度。一方面,将药物咨询窗口设立起来,在西药使用过程中需要耐心解答患者的各种疑问,例如注意事项、用法用量、药理作用等;另一方面,制作西药房日常事物记录本,对药房内的各项事物进行准确记录。西药房负责人需要对记录定期查看,同时对存在的相关问题及时解决;除此之外,对配药师实施责任教育,提高其责任意识。并且,强化对配药师的知识培训,使其将药物配伍等方面的相关知识熟练掌握,防止出现药物调配错误的情况。④促进西药房工作人员的业务素质不断提升。利用定期学习和培训的方式,不断提升西药房工作人员的业务素质,不仅包括专业知识的培训和学习,还需要培训工作人员的沟通技巧和能力,以便在药物服务期间使医患之间建立起良好的关系,从而更好地指导患者用药。

1.3 观察指标

(1) 管理满意度;(2) 药品调配差错事件发生率;

(3) 药品管理质量,包括药品警示标识、分类贮存、专人管理三方面内容,得分越高管理质量越高。

1.4 统计学分析

运用SPSS 22.0统计学软件,用“($\bar{x} \pm s$)”、[n (%)]表示,“t”、“ χ^2 ”检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 管理满意度:观察组高于对照组($P < 0.05$),见表1。

表1 管理满意度 [n (%)]

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
观察组	40	20	18	2	95.0% (38/40)
对照组	40	16	14	10	75.0% (30/40)
χ^2		/	/	/	13.651
P		/	/	/	<0.05

2.2 药品调配差错事件发生率:观察组低于对照组($P < 0.05$),见表2。

表2 药品调配差错事件 [n (%)]

组别	例数	例数	总发生率
观察组	40	3	7.5% (3/40)
对照组	40	10	25.0% (10/40)
χ^2		/	16.305
P		/	<0.05

2.3 药品管理质量:观察组均高于对照组($P < 0.05$),见表3。

表3 药品管理质量评分 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	药品警示标识	分类贮存	专人发放
观察组	40	91.21 $\pm$ 5.37	90.29 $\pm$ 6.16	93.29 $\pm$ 5.40
对照组	40	83.60 $\pm$ 3.85	81.61 $\pm$ 4.31	76.37 $\pm$ 4.25
t	/	12.524	15.011	10.695
P	/	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

在医院系统内,门诊西药房是十分重要的组成部分,在患者治疗疾病过程中需要药房提供用药。受药品价格变化、药品种类繁多的影响,导致药品管理的工作难度明显增大。因此,为避免影响患者的疾病治疗效果、降低医疗纠纷的发生风险,需要强化对西药房的质量管理。

现阶段,品管圈活动在医院管理中具有较为广泛的应用,它对科学管理和人性化管理进行了充分结合^[1]。研究发现,在门诊西药房质量管理中应用品管圈活动的作用显著:首先,工作人员自愿加入品管圈活动,可以使其获得决策权、管理权、自主权、参与权,通过共同合作,并根据活动程序将存在于门诊西药房质量管理中的相关问题有效解决,不仅可以个将体的潜能充分挖掘

出来,还有利于促进工作人员解决问题的能力及其创造性思维显著提高,不断增强团队的凝聚力、协作力,在工作过程中让工作人员获得一定的荣誉感、成就感;其次,根据存在于门诊西药房中的相关问题及其现实状况,应用品管圈活动可以确定出科学、合理的目标,并将针对性的处理及解决措施制定出来,有利于提升工作人员及药师的专业技能和知识掌握程度,使其行为得到规范,促进工作效率有效提升的同时,还可以使西药房的工作质量得到显著改善^[4];主要原因:将品管圈活动小组成立起来,小组成员对存在于西药房工作中的相关问题进行准确的调查和评估,并对出现问题的原因进行分析,有利于更好地制定持续质量改进方案,保证质量改进措施的合理性、科学性,促进持续质量改进效果显著提升;在品管圈活动中,通过强化对药剂师的专业培训和考核,能够增强其知识储备力,防止由于操作能力差或知识缺乏而出现配药错误等不良情况;在品管圈管理期间,需要保证药剂师在工作期间可以有充足的休息时间,防止由于压力大、工作任务繁重而引起配药错误等不良情况,进而保证患者合理、正确用药^[5]。定期开展圈会对实施效果进行管理和监督,同时按照实际状况对改进措施进

行技术调整,不仅可以提升管理质量持续改进效果,还能够使差错事件的发生风险降低^[6]。

综上所述,在门诊西药房质量管理持续改进中应用品管圈可以获得更高的管理满意度,药品调配差错事件低,同时能够有效提升药品管理质量。

参考文献:

- [1]陆林生.门诊西药房质量管理中品管圈活动的价值研究[J].中国卫生标准管理,2021,12(4):26-29.
- [2]方增伟.门诊西药房质量管理持续改进中品管圈的应用研究[J].中国卫生产业,2019,16(19):124-125.
- [3]杨娟.品管圈在提高门诊西药房药品质量管理中的应用价值分析[J].中国医药指南,2018,16(16):34-35.
- [4]李祥栋.开展品管圈活动对西药房药品管理质量的影响分析[J].健康必读,2021(4):26.
- [5]曲晓丽.分析品管圈在西药房质量管理中的应用价值及对不合理处方发生率的影响[J].中国卫生产业,2020,17(36):67-69.
- [6]张芬芬,何香红,梁英杰,等.利用品管圈的PDCA管理模式提高术中冷冻制片质量[J].临床与实验病理学杂志,2022,38(3):373-374.