

PDCA 管理在西药房药学服务中的应用

陈凯伦

河南省中医院 河南中医药大学第二附属医院 郑州 450000

【摘要】目的：探究 PDCA 循环管理法应用门诊西药房药学服务中的价值。方法：选入门诊治疗的患者，总计 220 例。起始、截止日期为 2021.10、2022.10。抽签法分组。参照组：110 例，常规管理模式。试验组：110 例，PDCA 循环管理模式。评价各组管理效果。结果：试验组药品差错率、满意度等指标均更优异， $P < 0.05$ 。结论：门诊西药房药学服务实施期间，应用 PDCA 循环管理法，利于降低药品的差错率，对促进患者满意度提升作用显著。

【关键词】西药房药学；服务质量；PDCA 管理；工作质量；药学服务满意度

【中图分类号】R952

引言

现如今，随着我国医疗政策的整改以及出台，新型技术的发展，我国各大医院临床药学都面临着严峻的挑战。最近几年，随着我国人口数量的增多与膨胀，我国处于老龄化的情况，老年人身体健康问题也引起的社会以及医学的广泛关注。随着各种疾病发生率增高，临床用药率也有所提高，病人在不合理用药情况下回导致各种脏器出现衰竭以及损伤情况，给病人生命安全造成严重的影响与威胁，我院对此情况也格外关注。中药配方是西医学中的一个基本环节，也是一个非常关键的环节，在实际工作中很容易出现错误。调配失误是指药剂师在进行调配过程中发生的失误或失误。这个问题不仅会影响到整个医院的医疗品质，也会给病人带来不良的后果。如何减少药物配置错误的发生，是医疗机构需要思考和重视的一个重要问题。对西药房药学服务质量改善中方法多种，其中 PDCA 循环管理方式为持续性、积极向上的质量管理方式，亦可被称作是持续改进螺旋管理方式。医院各部门中，门诊西药房的职能关键，主要是药物的发放与管理，是确保患者用药安全性的关键性环节。现阶段，随着医疗改革的不断推进，门诊西药房在医院各项工作开展中的应用价值也愈加得到凸显。为确保患者用药的安全性，提高药学服务的质量，促进医院社会效益提升，还应采取合理的管理手段。本研究评价 PDCA 循环管理应用于门诊西药房药学服务中的价值，报告如下：

1 一般资料与方法

1.1 一般资料

选取 2021.10 至 2022.10 收取的 220 例门诊治疗的患者，抽签法将其分到参照组、试验组，均为 110 例。2 组男、女比为 56:54 与 57:53。各组年纪：26~71 (48.08 ± 4.22) 岁、25~72 (48.11 ± 4.27) 岁。各组基线资料差异小， $P > 0.05$ 。所有患者均知情此研究，排除存在认知障碍、精神严重异常、无法正常沟通的患者。

1.2 方法

参照组：选择常规门诊西药房管理方案。根据药房的具体情况，开展相应的药学服务。同时，药房工作的实施，均以医院有关制度为主。

试验组：应用 PDCA 循环管理方案，如下：(1) 计划环节。组建 PDCA 循环管理小组。小组成立后，对组员进行培训，并于培训后考核。针对

考核合格的人员，可让其上岗。培训内容主要是 PDCA 循环管理的实施流程、操作要点等。召开小组会议，以头脑风暴的形式，沟通探讨当前西药房管理期间，有关药房服务的问题，并针对各项问题提出具有针对性的解决措施。(2) 执行环节。根据西药房的具体情况，将药剂师安排至合适的岗位。同时，合理配置人员，确保新老员工搭档。针对刚入职的西药房药剂师，应采取岗前培训的方式，针对培训后考核合格者，可让其入职工作。若没有考核合格，则还应让其再次学习，直至考核合格。在培训过程中，主要是让药剂师掌握各项药物的有关知识，如用法、用量等。在药房工作过程中，各工作人员在摆放药品期间应遵循有关规定，做好药品的分类工作。针对易混淆的药品，应分开放置，并进行标记。对于新品种，需要摆放整齐，并将其放在药架的内侧。若有特殊药品，还需要重点标记，并由专人负责。构建院内网络信息系统，及时更新药物的使用信息。同时，重视对药品日期的记录，统计有无过期药品。药剂师开展处方调剂工作时，需要做到认真审核，确保临床用药的合理性。针对存在异常情况的处方，应及时与处方开具的医师说明，并在沟通后调整处方药物。此外，处方调剂工作还应以时间为根据，落实到个人。针对有问题的部分，需要做到追责。在药物发放过程中，药剂师应将药物使用期间的注意事项等向患者说明，旨在促进其用药依从性的提升，并保障其用药的安全。(3) 检查环节。构建药学服务质量监督小组。组员的主要工作即检查药房服务开展的情况。同时，评估门诊西药房中是否存在问题。具体评价期间，以质量标准为依据。制定晚上的奖罚机制，目的是促进工作人员积极性的提升。(4) 处理环节。定期召开相关会议，总结阶段内门诊西药房药学服务中的问题，并制定下一阶段的处理措施。

1.3 观察指标及评价标准

- (1) 药品差错率。统计用量、用法、剂型、标签等方面的出错率。
- (2) 满意度。

1.4 数据处理

运用 SPSS22.0 统计学软件对本次研究资料记录的数据进行处理和分析，收集的数据以 ($\bar{x} \pm s$) 表示，t 检验被用来进行数据比较，组间采用 X^2 进行检验。当 $P < 0.05$ 时，数据差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 药品差错率

试验组药品差错率更低， $P < 0.05$ 。见表 1。

2.2 满意度

试验组满意度更高， $P < 0.05$ 。见表 2。

表 1 药品差错率[n (%)]

组别	例数	用量错误	用法错误	剂型错误	标签错误	总差错率
试验组	110	1 (0.90%)	1 (0.90%)	1 (0.90%)	0 (0.00%)	3 (2.72%)
参照组	110	3 (2.72%)	2 (1.81%)	4 (3.63%)	2 (1.81%)	11 (10.00%)
X2						4.8821
P						0.0271

表 2 满意度[n (%)]

组别	例数	满意	一般	不满意	总满意率
试验组	110	86 (78.18%)	19 (17.27%)	5 (4.54%)	105 (95.45%)
参照组	110	72 (65.45%)	22 (20.00%)	16 (14.54%)	94 (85.45%)
X2					6.3699
P					0.0116

3 讨论

药物作为临床治疗中的主要手段，而其中西药的使用频率相对较高，但随着医学水平的发展与进步，为满足各疾病的实际治疗需求，药物种类也呈现出多样化、繁杂性特点，这也大大增加了西药房工作压力。主要是因患者病情不同所应用的药物种类也存在较大差异，若未能做好各环节工作的管理以及给予患者正确的用药指导，极易出现各种不良事件，如用法用量差错、药品发放错误等情况，并可能会引发不良反应，影响治疗效果的同时还会给患者机体造成不同程度的损伤。对此还需不断改进优化，通过制定管理制度、加强培训、强化药品管理、完善硬件设施等方式来提高西药房药学服务质量水平，保证用药的科学性与合理性，减少差错事件的发生。

药师和医师，护士以及患者他们三者之间是一个双向联系的关系，所以需要有一个沟通的平台，促进药学服务，解决不合理的用药问题，为患者提高最大的方便。在住院部设立药品咨询室，一方面是对药学服务的完善和拓展，以“为患者提供服务”为宗旨，并且可以增强药师的专业知识基础；另一方面医师可以更好的了解医院的药品，在用药时为患者提供最有效，最经济，最实惠的药品。

药历是医疗机构为患者提供的一项个性化药学服务。通过记录患者的基本病情和用药情况，并对患者的病情恢复情况进行跟踪和分析，药师可以为患者提供更加精准的用药指导和药物管理方案。此外，药师还可以通过药历了解患者对于不同药物的疗效反应情况，及时为患者调整药品，或者针对患者的药物不良反应制定相应的治疗方案。药历的推行可以有效提高医院药学服务的质量和水平，为患者提供更加安全、有效、个性化的药学服务。

药学服务是指由药剂师为患者提供的以改善患者生命品质为目标，开展以合理用药为主要内容的医疗保健服务。它是一种负责的、与药品有关的服务，它是在所有的健康护理进程中，在用药前、用药期间和康复期间，都是以改善患者的生命品质为目的的。在西药房药学服务中，既往常规服务并无明显的优势，而且也根据病人年龄等特点对病人实

施个体化教育，只是单纯叮嘱病人遵医嘱服药，此方案实施效果并不理想。基于上述情况，统计既往药学干预中的不足，分析后制定提升药学干预质量的方案，并严格执行。首先，提高病人合理用药水平，降低药物不良反应发生率；另外建立综合管理体系，快捷之前环节数据，保证病人与医护人员之间能够有效沟通与交流，改善门诊药房工作效率、质量。在制定方案中，首先要组建小组，组员为护理人员、组长为护理管理人员，入组后制定药学质量提升方案，经过讨论后确定最终方案，并严格执行。在小组成员在开始工作前要明确工作目的，根据目的制定合理计划进行针对性工作，此举动可提高工作效率，保证工作质量。另外进行合理分工，每一位工作人员所负责工作不同，每个岗位都要明确方向与目标，设立正确管理方式、方法，制定统一质量管理需求，保证方案能够顺利的进行。最后，小组成员要定期检查品管圈实施情况，小组成员之间互相配合、互相监督，每日都应做好工作记录，每星期检查 1 到 2 次。在医院药品管理中要设置账物相符程度、差错率、处方量、药品供应量等指标，以保证方案能够顺利的进行，为国家医疗事业的进一步发展奠定坚实的基础。

PDCA 循环管理法近些年在医院管理中应用较为广泛。此种管理手段不仅有效性能得到保证，而且具有优异的持续性特征。总而言之，PDCA 循环管理的应用，有助于促进门诊西药房药学服务质量提升，提高患者满意度，降低用药差错率。

参考文献：

[1]王彩香.提升西药房药学服务质量的方法分析与临床研究[J]. 中文科技期刊数据库(引文版)医药卫生, 2021, 0 (5) : 134.

[2]张宁宁.西药房药学服务质量的提升方法及价值评价分析[J]. 中文科技期刊数据库文摘版医药卫生, 2022, 8 (11) : 3.

[3]缪亚芬.分析"品管圈"活动在提升门诊西药房药学服务质量中的价值[J]. 中国保健营, 2021, 9 (5) : 6.

作者简介：陈凯伦（1990-），男，汉族，河南省通许县人，本科学历，研究方向为药学。