

# 品管圈应用对门诊中药房处方合格率影响分析

曹秦忠

(昆山市第二人民医院 江苏昆山 215300)

**摘要:** **目的:** 分析并研究门诊中药房处方采取品管圈管理的临床效果。**方法:** 选取 2020 年 1~6 月区间本院门诊中药房开具的中药处方实施研究, 统计 420 张, 按照是否采取品管圈管理分组, 均分为对照组 (2020 年 1~3 月)、观察组 (2020 年 4~6 月), 对比两组处方合格率状况。**结果:** 观察组处方合格率较常规组明显升高  $P < 0.05$ ; 较常规组, 观察组圈员责任心、执行能力及解决问题能力等评分更高  $P < 0.05$ 。**结论:** 门诊中药房处方采取品管圈管理效果理想, 可提高处方合格率, 促进药学服务质量及效率提升。

**关键词:** 门诊中药房处方; 品管圈管理; 合格率

品管圈指的是在同一场所下、工作性质类似人员为处理问题, 主动自发形成一定数量的团队, 经共同学习、互相讨论明确工作场所内存有的风险及漏洞, 并依据质量管理理论予以及时解决的活动<sup>[1]</sup>。近些年, 伴随药学服务体制的不断革新, 药师工作体制已由“药品供应为中心”转变至“患者为中心”, 从而提升药学服务质量。门诊药方是与患者直接接触的窗口, 药师需基于药学角度审核处方, 并做好调配、发放工作<sup>[2]</sup>。为进一步保障处方合理性及合格率, 提高患者用药安全, 本院对 2020 年 1~6 月开具处方实施研究, 详情如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取 2020 年 1~6 月区间本院门诊中药房开具的中药处方实施研究, 统计 420 张。按照是否采取品管圈管理分组, 均分为对照组 (2020 年 1~3 月)、观察组 (2020 年 4~6 月)。两组一般资料对比  $P > 0.05$ , 具可比性

### 1.2 方法

本院自 2020 年 4 月实施品管圈活动: 1) 品管圈构成及主题的确立: 优门诊中药房 12 人构成品管圈, 包含圈长 1 名, 辅导员 1 名。借助头脑风暴法就圈名、

圈徽加以确定。与成员讨论，以评价法就当下工作中遇到的问题展开评价，同时针对本次活动的可行性、相关政策、圈能力及迫切性等内容实施投票打分，最终以“提升处方合格率”为本次活动主题。2) 活动计划制定：从本次圈活动主题出发，全体成员集思广益，依据 PDCA 循环对活动计划书实施拟定，时间 2020 年 4~6 月。3) 现状掌控：2020 年 1~3 月不合格处方共计 39 份，原因包括三点，其一处方前记、后记缺失，其二医师签名与留样不符；其三超适应症用药。4) 目标值设定：目标值=现状值-（现状值×改善重点×圈能力），现状值：不合格处方率达 18.57%，为达到目标需多个部门配合，圈能力设定 60%，目标值达 8.21%，即处方合格率达 91.79%。5) 品管圈活动内容：第一，加强与信息科的联系，对于处方中存在的问题及时反馈，比如处方药品用量修改拿督达、超量用药备注流程繁琐等，以保证诊断一栏更为系统，减少处方前记及后记缺失；第二，提高临床医师合理、安全用药意识，借助继续教育、学习班等渠道使医师掌握药物运用范围、配伍禁忌等知识；第三，对患者实施健康宣教、用药咨询等活动，推广药学服务；第四，强化对处方合理性的监控，建议将处方点评结果归纳至质量管理控制，提高行政管理效能。

### 1.3 观察指标

对两组处方合格率展开分析，同时对圈员责任心、执行能力及解决问题能力、团队精神等无形成果实施评价。

### 1.4 统计学方法

取 SPSS24.0 软件行数据处理分析，计量资料用  $\bar{x} \pm s$  表示，以 t 检验。计数资料用率表示，以  $\chi^2$  进行检验， $P < 0.05$  存在统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 处方合格率

结果显示，观察组处方合格率相比于对照组明显升高  $P < 0.05$ ，对比差异显著，有统计学意义，见表 1。

表 1 处方合格率 (n; %)

组别	处方前记、	医师签名与	超适应症	总合格率
----	-------	-------	------	------

	后记缺失	留样不符	用药	
观察组 (n=210)	5 (2.38)	3 (1.43)	2 (0.95)	95.24% (10/210)
对照组 (n=210)	21 (10.00)	11 (5.24)	7 (3.33)	81.43% (39/210)
$\chi^2$	--	--	--	19.430
$P$	--	--	--	<0.001

## 2.2 两组工作能力评价

观察组责任心 (4.45±0.47) 分、执行能力 (4.41±1.0) 分及解决问题能力 (4.31±0.88) 分、团队精神 (4.39±0.90) 分评分均高于对照组 (2.74±0.82) 分、(2.72±0.58)分、(2.71±0.69)分、(2.50±0.48)分  $P < 0.05$ , 具统计学差异 ( $t=26.218$ 、 $21.185$ 、 $20.618$ 、 $26.852$ ,  $P < 0.001$ )。

## 3 讨论

品管圈最早提出在 1962 年, 其精髓在于借助 PDCA 循环自下而上的处理工作中所面临的问题, 实现工作质量及效率提高目的的一种方法。该活动打破既往“上传下达”的管理缺陷, 让每一个成员均参与管理过程, 发挥其主观能动性, 激发工作热情, 树立团队合作意识, 加强工作责任心<sup>[3]</sup>。多项研究指出, 医院管理采取品管圈活动可优化工作流程, 提高工作精准度, 为患者创建更为优质的服务<sup>[4]</sup>。本次研究中, 经对 2020 年 4~6 月处方实施品管圈管理, 优化、改进中药房工作程序, 细化药方调配、发药及处方等环节, 针对工作中影响处方合格率的因素全面分析, 规划处解决方案。各圈员经培训与学习, 掌握与品管圈相关方法, 采取科学、有效的方法解决问题, 不但使圈员参与感提升, 且提高其凝聚力, 能够集思广益, 发挥凝聚力, 解决当前遇到的问题, 从而推进中药房工作持续改进。结果显示, 观察组处方合格率高于对照组, 且成员各能力水平均得到一定提升, 提示品管圈管理有益于促进药学服务质量提升<sup>[5]</sup>。

综上, 门诊中药房处方采取品管圈管理效果理想, 可提高处方合格率, 促进药学服务质量及效率提升。

## 参考文献;

- [1] 马聪. 品管圈在降低门诊药房处方不合格率中的应用[J]. 临床合理用药杂志, 2020, 13(01):162-164.
- [2] 石娜, 朱静, 顾平荣, 等. 品管圈活动在降低门诊中药房缺药率中的应用价值[J]. 中国药物经济学, 2019, 14(04):107-110.
- [3] 龙书可, 刘源, 方玲子. 品管圈活动在降低门诊中药房调配差错中的应用及评价[J]. 海峡药学, 2018, 30(12):287-289.
- [4] 霍梦逸, 张宏伟, 王培, 等. 品管圈活动在提升门诊中药房处方合格率中的应用效果分析[J]. 河北医药, 2018, 40(23):3641-3644.
- [5] 李茜, 王纤汝. 品管圈活动在减少某医院门诊中药房不合格处方中的应用[J]. 西部中医药, 2018, 31(01):58-61.