

· 药房管理 ·

doi:10.3969/j.issn.1006-4931.2018.02.027

5S 管理法在配置中心药品管理中的应用与实践

罗则华¹, 肖 茜²

(1. 重庆医科大学附属第三医院, 重庆 401120; 2. 陆军军医大学野战外科研究所·大坪医院, 重庆 400042)

摘要:目的 探讨 5S 管理法在配置中心药品管理中的应用, 改善药品存储区域的作业面积和空间, 提高药品管理水平和工作效率, 减少差错, 保障患者用药安全。**方法** 运用 5S 管理法对药品和物品进行分类、定位、标示, 建立监督机制, 培养工作人员良好的工作习惯。**结果** 改善了药品储存环境, 增加了药品储存区域的作业面积和空间, 提高了工作效率和质量。**结论** 5S 管理法运用于药物配置中心的药品管理, 可有效改善药品存储区域的管理环境, 降低药品库存, 提高工作效率和质量。

关键词: 5S 管理法; 配置中心; 药品管理; 药房管理

中图分类号: R952

文献标识码: A

文章编号: 1006-4931(2018)02-0092-03

Application and Practice of 5S Method in Drug Management in PIVAS

Luo Zehua¹, Xiao Qian²

(1. The Third Affiliated Hospital of Chongqing Medical University, Chongqing, China 401120; 2. Research Institute of Field Surgery, Army Military Medical University, Daping Hospital, Chongqing, China 400042)

Abstract: Objective To investigate the application of 5S method in drug management in PIVAS, improve the area and space of drug storage area, improve the drug administration level and work efficiency, reduce errors so as to ensure the safety of medication. **Methods** The 5S management method was used to classify, locate and mark the drugs and articles, in order to establish the supervision mechanism and cultivate the good working habits of the staffs. **Results** The environment of drug storage was improved, the operating area and space of the drug storage area was increased, the efficiency and quality of the work was improved. **Conclusion** The application of 5S method in drug management in PIVAS can improve the area and space of drug storage area, reduce drug inventory, and improve work efficiency and quality.

Key words: 5S management method; PIVAS; drug administration; pharmacy management

第一作者: 罗则华(1982-), 药师, 主要从事静脉药物配置中心工作, (电话)023-60353035。

加, 慢性病患者增多^[8], 老年人慢性病患病率达 75.1%, 其中 48.5% 的老年人患 2 种及以上慢性病^[9], 愿意在家养老的老人比例高达 90%, 故更需要将中药应用服务加入到社区服务保障体系中^[10]。药学服务是对患者进行全程的药学关怀^[11], 故应主动与患者对接, 使其在庞大的居家养老服务中占一席之地; 同时, 广大老年民众缺乏健康科普常识, 医药健康类的信息严重不对称^[12], 故药师应走进社区, 在社区中开展中药学知识大讲堂, 发放中药宣传手册, 普及中药学常用知识, 并开展假劣中药饮片鉴别知识培训, 强化居民的中药饮片鉴别能力^[13]。建立中药饮片样品展示柜, 指导老年人辨别道地药材和非道地药材^[14]。

3 结语

创新的中药饮片营销策略和措施, 可大大转变传统用药观念和拓展经营思路, 能有力促进中药饮片的销售, 扩大经营渠道, 全面提高药店经济效益。一是需要进一步加强对药店员工的培训, 全面提高专业素质, 使其完全具备临床药师的各项技能; 二是需要有国家政策的扶持, 使中药饮片质量得到保障和提升。这样才能使上述策略和措施全面落实到位, 回归药店在中药发展中的应有地位和功能。

参考文献:

[1] 孙淑玲. 探析零售药店中药饮片的营销策略[J]. 东方食疗

与保健, 2016(2):154.

- [2] 林丽娜, 詹若挺, 严 萍, 等. 从中药的不同业态看中药产业的整体发展趋势[J]. 中国现代中药, 2017(6):743.
- [3] 徐 国. 药店服务商: 技术驱动行业升级[J]. 中国药店, 2017(8):51.
- [4] 赵小川. 新零售时代, 如何提升盈利能力[J]. 中国药店, 2017(8):32-34.
- [5] 李 烨, 窦纪梁, 张丽青. 我国网上药店存在的问题探讨[J]. 中国药事, 2017, 31(7):730.
- [6] 田安国. 电子商务对经济增长作用探析[J]. 电子商务, 2017(9): 12.
- [7] 郑华童. 新零售时代的开店与促销[J]. 中国药店, 2017(8):89.
- [8] 张笑笑, 汤少梁. 基于全产业链管理的中药材“价格虚高”对策研究[J]. 中国药房, 2016, 27(4):438-439.
- [9] 阳 冬. 我国老年伤害的主要特征及危险因素研究进展[J]. 应用预防医学, 2017(3):265.
- [10] 张 叶. 医养结合的药店机会[J]. 中国药店, 2016(1):33.
- [11] 鄢 灵, 赵晓佩. 中美执业药师制度比较研究[J]. 中国药房, 2017, 28(16):2282.
- [12] 赵振基. 广誉远: “老字号”助推药品零售全面升级[J]. 中国药店, 2017(7):101.
- [13] 姜兵武, 陈新彤, 开靖华, 等. 社区居民药学服务需求调查与分析[J]. 中国药事, 2017, 31(4):433.
- [14] 孙 燕. 零售药店的销售策略[J]. 中国现代中药, 2008(9):41.

(收稿日期: 2017-09-05)

医院配置中心集静脉输液集中配置和口服药单剂量摆药于一体,配置(摆药)任务重,药品品种多,工作流程、现场物品繁杂,传统的药品管理模式已不能适应配置中心的需求。随着患者的增多,工作量不断增加,涉及到药品管理的各种问题日益凸显,需要科学的药品管理方法。5S是指整理(seiri)、整顿(seition)、清扫(seiso)、清洁(seiketsu)、素养(shitsuke),5S管理法起源于日本,是指在生产现场中对人员、机器、材料、方法等生产要素进行有效的管理,现已广泛应用于制造业、服务业、医疗行业,以改善现场环境质量和提高员工的职业素养^[1]。笔者将5S管理法运用于医院配置中心的药品管理中,取得了良好效果。现报道如下。

1 配置中心药品管理现状

传统的住院药房,药品多以完整包装储存,存放位置固定。配置中心的药品则需要拆除外包装,拆零后药品外观辨识度降低,放置位置不固定,不利于储存和搬运,增加了排药过程中出现差错和造成人为破损的概率;同时配置中心需要储存大输液,大输液占有空间大,药品存放区域无法集中且存放位置更改频繁,导致工作中出现摆错药,找不到药,甚至药品放置过期的情况;另外,与传统的药品分散在病区配置相比,静脉药物集中配置从病区发出医嘱申请到接收成品,需经数批工作人员、多个工作环节及核对工序流转,大大增加发生差错事故的可能性和药品管理的难度^[2]。因此,在药品集中配置模式下,药品管理的持续改进和规范,人员良好工作习惯的培养显得至关重要。

2 方法与实施

2.1 1S:整理

2.1.1 整理目的

合理布局、改善和增加药品储存区域的作业面积和空间;结合配置中心(摆药中心)的工作模式和特点,对药品进行科学分类存放和管理,以利于药品管理和排药(摆药)的实际工作需要,提高相关环节的工作效率,减少差错事故;药品和物品定点存放,便于取用,清除与工作无关的物品,保持工作区域的整洁。

2.1.2 整理内容

药品分类存放与管理:药品的存放不能按传统药房的管理模式进行分类,应该结合配置中心(摆药中心)的工作模式和特点进行分类存放与管理。与传统药房的区别在于注射剂实行集中摆药和口服药品的单剂量摆药,药品需要集中拆包装处理,并将拆零药品集中存放。药品不应按固定方法进行分类,应具体环节具体分类,最大程度满足不同环节工作的需要。医院配置中心的分类方法为,按药品储存的区域分为二级库房,针剂排药区,口服摆药区;按药品的包装程度分整件药品、整盒药品、拆零药品;按照药品的规格分为大容量和小容量药品;按照药品

的用量分为大用量和小用量药品等。分类存放的关键在于不同区域存储不同包装程度的药品,如针剂排药区只存放拆零药品;不同容量(体积)的药品分类存放,如不小于200 mL的液体瓶装制剂,同等数量的药品质量大,占有空间大,易碎,应单独集中存放于便于搬运及距离地面较近的位置;不同用量的药品分别存放,如大用量的品种存放于距离排药台较近的货架及货架中间层的位置。

物品分类存放与整理:物品指工作中除药品外的其他一切与工作或人员有关的物品,物品需要分类、集中、定点存放,工作物品与个人物品分开存放。工作物品按是否可以移动分为可移动物品和固定物品,医院配置中心将可移动物品作为整理的重点,根据物品的相关属性,将可移动物品进行分类,将每类物品集中定点存放,使用频率大的物品放置于便于取用的区域。工作物品存放于工作区域内,并随时清除与工作无关的物品,个人物品存放于生活区内,不能将二者混放。

2.2 2S:整顿

2.2.1 整顿目的

对工作区域内的药品和物品按照上述分类方法进行定位并标示,摆放整齐有序。各种药品分类放置,明确标识,使员工可以在最短时间内找到药品,降低差错率,有效提高工作效率^[3]。

2.2.2 整顿内容

药品定位,即对各个存放区域的每一个药品设定电脑货位,对于针剂排药区和口服药摆药区的药品,货位的设定是重点,因为在排药区和摆药区,工作人员对药品的取用较为频繁,要求准确无误,工作人员可以根据摆药汇总单据上的药品货位迅速、准确地取用药品。由于同一个药品可能同时存在几个位置,配置中心除在医院信息管理系统(HIS)上设定与摆药单关联的货位外,还利用相关系统软件设定其他位置的货位,以“单硝酸异山梨酯缓释片[依姆多]”为例,其库房货架整盒的货位号(架位号A)、摆药区分劈药品货位号(架位号B)、药品分包机货位号(架位号C)分别为M1-2, H3-4, L195,见图1。药品标示,对二级库房、排药区和摆药区货架上的药品要一一对应地设置药品标签;特殊药品还应张贴特殊标示。对于患者退药、不合格药品、待清退药品、近效期药品等也应设置专门的存放区域并标示;物品的定位,可移动物品为定位的重点,按照物品的分类标准,将不同类别的物品分开,集中放置,设定每一个物品的位置并标示,要求工作人员在日常工作中能迅速取用并准确归位。

2.3 3S:清扫

清扫包括日常的清洁卫生工作,即对地面的清洁打扫、物品的清洁、接触药品的拆包工具的清洁消毒,工具设备的养护,定期整理药品货架等,使得在作业范围内始终保持整洁有序的状态,创造良好的作业环境;清退

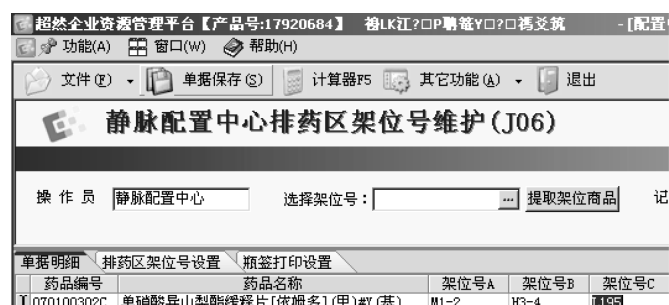


图 1 美康系统货位

滞销的药品、近效期药品,清退或更换有质量问题的药品;定期清查药品的货位是否准确、药品标签是否齐全,设置新进药品的货位,取消已停止使用无库存的药品货位;物品使用结束后及时放置回规定位置。医院配置中心成立了由配置中心班组长、药品库管员、工勤组长组成的 5S 管理小组,监督各项清扫工作的执行。

2.4 4S: 清洁

对 1S,2S,3S 的内容,形成一套系列的实施办法,并落实到配置中心管理的日常工作中去,通过制度、记录、定期检查来维持整理、整顿、清扫的成果,使整理、整顿、清扫工作常态化进行,详见表 1。5S 管理小组按照检查表内容每日检查,记录存在的问题并通知责任人整改。

表 1 日常检查内容及要求

检查内容	要求
药品是否按设定位置放置	放置地点准确,货位准确,标示准确
药品放置是否整齐	同一药品的放置水平方向和垂直方向在一个面上
固定物品是否清洁打扫	不得有纸屑、污物
设施/设备/用具是否清洁	物品表面不得有污物
设施/设备/用具是否归位	物品放置在标示位置
设施/设备/用具放置是否整齐	物品摆放在一条线上
接触药品的用品用具是否消毒	用 75% 乙醇擦拭消毒
文件资料/办公用品是否分类放置	文件资料分类放置于标示位置
工作区域是否有个人物品	个人物品集中存放于生活区域

2.5 5S: 素养

1S,2S,3S,4S 的持续改进,给现场管理人员提供了工作标准,提供了一套现场管理的有效管理模板,让现场工作人员通过持久的工作规范养成良好的工作习惯^[4]。每日落实整理、整顿、清扫、清洁的各项工作内容,分析出现问题的原因,改进完善方法制度,强化责任意识,监督责任人的执行情况,促使每个工作人员养成良好的工作习惯和认真敬业的态度。5S 管理小组每月召开小组会议,汇总当月的检查情况,并制订下月工作计划,在月度全体人员会议上汇报,将 5S 的执行情况纳入个人年终测评。

3 实施效果

通过运用 5S 管理法,采用科学合理的药品(物品)

分类方法、定位、整理等措施,充分合理利用药品储存区域的空间,使得按照每日配置 4 000 组静脉输液工作量设计的配置中心的药品存储区域,满足了实际每日配置超过 8 000 组静脉输液的工作需要,不仅增加了药品储存区域的作业面积,改善了药品储存区域的作业环境,还降低了药品的库存量,使同等工作量前提下药品库存金额较使用 5S 管理法前降低了 350 万元;药品(物品)按照相关属性的定位放置及计算机的关联定位,便于工作人员快速、准确取用药品(物品),提高了工作效率,减少了差错,保障了患者用药安全。实施 5S 管理法后,医院配置中心在配药量增加 21% 的情况下,排药的平均时间却缩短了 33 min,复核出的排药差错由 1‰ 下降到 0.2‰。

4 体会

药品管理贯穿于配置中心的工作始终,关系到患者的用药安全,患者用药安全问题在医疗不良事件报告中占 1/3^[5]。在药品集中配置(摆药)模式下,引入 5S 管理法可充分协调药品管理过程中的人、事、物等元素。配置中心人员多,分工细致,在工作的各个环节,需要有系统的管理工具促使工作人员养成良好的工作习惯和认真敬业的态度,而科学的药品管理手段也能更好地配合涉及到药品的工作各个环节。

5S 管理法引入配置中心,弥补了传统药品管理模式的不足,同时也存在许多局限性。与国外相比,国内的配置中心主要集中设置在大型三甲医院,药品用量大,品类多,更新快,增加了 5S 管理的具体实施难度。配置中心功能区域设置复杂,需要较大场地,加上对成本的考虑,配置中心二级库的面积普遍偏小,还需在二级库内进行药品拆包,实际可使用面积与实际工作需要不匹配,药品往往无法集中放置。另外,5S 管理的关键是培养每一个工作人员良好的工作习惯,需要花费人力和精力长期持续不断地规范,在繁重的事务性工作中,能否坚持执行 5S 管理的每项要求,尚需全体人员提高认识,并具备较强的执行力。

参考文献:

- [1] 赵丹. 5S 管理在沈阳 SJ 药业公司的应用研究[D]. 大连: 大连理工大学, 2012.
- [2] 蔡 溱, 金山丛, 杨樟卫, 等. 第二军医大学长海医院静脉药物配置中心的药品管理[J]. 药学服务与研究, 2007, 7(3): 219-221.
- [3] 李福涛, 尹玉磊. 规范化管理提高医院药库工作效率及质量的价值研究[J]. 中国药业, 2016, 25(7): 65-66.
- [4] 庄 菁, 邹慧龙, 方 飞. “5S”管理在降低药房药品周转率中的应用[J]. 中医药管理杂志, 2015, 23(1): 88-89.
- [5] 秦舒能, 陈海平. 关注患者安全, 强化医院管理[J]. 中医药管理杂志, 2010, 18(6): 495.

(收稿日期: 2017-10-22)