

门诊药房表格式主任工作日志应用效果评价

朱薛莹, 梁茂本[△]

(南京医科大学附属淮安第一医院, 江苏 淮安 223300)

摘要:目的 探讨表格式主任工作日志对门诊药房质量管理的影响。方法 回顾性分析医院信息系统中2016年1月至12月(实施前)和2017年1月至12月(实施后)门诊药房应用表格式主任工作日志实施质量管理情况,并发放调查问卷进行满意度调查。结果 实施后,门诊药房综合质控得分(96.49±3.52)分,明显高于实施前的(92.11±3.27)分($P<0.05$);调配内差发生率为0.42%,明显低于实施前的0.59%($P<0.05$);患者或其家属的满意度为92.94%,明显高于实施前的85.07%($P<0.05$);处方合格率为97.01%,明显高于实施前的94.65%($P<0.05$)。结论 表格式主任工作日志应用于门诊药房的质量管理,可明显降低调配内差的发生率,保证患者安全用药,提高门诊药房处方合格率和患者及家属的满意度。

关键词:质量管理;门诊药房;表格式;工作日志;药房管理;药学服务

中图分类号:R952

文献标识码:A

文章编号:1006-4931(2019)06-0076-03

Evaluation of the Application Effect of Form Director's Work Log in Outpatient Pharmacy

ZHU Xueying, LIANG Maoben

(Huai'an First Hospital Affiliated to Nanjing Medical University, Huai'an, Jiangsu, China 223300)

Abstract: **Objective** To investigate the effect of form director's work log on the quality management of outpatient pharmacy. **Methods** The implementation of quality management in the hospital information system from January to December 2016(before implementation) and from January to December 2017(after implementation) was analyzed retrospectively. The satisfaction was investigated by questionnaires. **Results** After implementation, the comprehensive quality control score of outpatient pharmacy was (96.49±3.52) points, which was significantly higher than (92.11±3.27) points before implementation($P<0.05$). The incidence rate of deployment error was 0.42%, which was significantly lower than 0.59% before implementation($P<0.05$). The satisfaction rate of patients or their family members was 92.94%, which was significantly higher than 85.07% before implementation($P<0.05$). The qualified rate of prescription was 97.01%, which was significantly higher than 94.65% before implementation($P<0.05$). **Conclusion** The application of form director's work log in the quality management of the outpatient pharmacy can significantly reduce the incidence of deployment errors in dispensing, ensure the safe medication of patients, and improve the rate of qualified prescription in outpatient pharmacy and the satisfaction of patients and their family members.

Key words: quality management; outpatient pharmacy; tableau format; work log; pharmacy management; pharmaceutical care

门诊药房是医院对外的重要窗口,若管理不善,易导致处方调配差错的发生,以至降低患者或家属对医院的满意度。我院门诊药房从2017年1月开始将门诊药房主任工作日志(以下简称工作日志)应用于质量管理,效果满意,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 资料来源

从医院信息系统(HIS)提取2016年1月至12月(实施前)和2017年1月至12月(实施后)门诊差错处方,发放满意度调查问卷,对长期在我院门诊药房取药的门诊患者或其家属各200名进行调查问卷。

1.2 方法

工作日志的建立:由我院药学部统一制订工作日志表格,内容见图1。

工作日志的实施:每日由药房主任或副主任持工作日志对其内容逐一巡查,将存在的问题记录在相应项目

中,并在检查结束后将存在的问题反馈给责任人。必要时与患者或家属充分沟通,认真听取意见及建议,急需解决的问题及时解决;暂时不能解决的,和相关部门协调并限时解决。

管理方法:门诊药房主任或副主任每日下班前对巡查中存在的问题进行复查;定期组织讨论存在的问题和安全隐患,分析原因;每月召开质量控制分析会议,制订改进措施,并在门诊药房全体人员会议上反馈。同时,药房质量控制小组根据质量控制标准定期检查,以便了解建立工作日志后的效果,并将检查结果以表格的形式书面上报至药学部,以利于药房质量的持续改进。

药房质量控制标准:我院药学部根据《江苏省三级综合医院评审标准实施细则》,结合门诊药房工作情况并参阅相关文献^[1],制订了仪表及服务态度,规章制度执行情况,药品账物相符情况,麻醉药品及精神药品管理,调配药品标识,药品破损,温湿度记录,环境卫

第一作者:朱薛莹,女,大学本科,药师,研究方向为医院药学,(电子信箱)920703409@qq.com。

[△]通信作者:梁茂本,男,主任药师,硕士研究生导师,研究方向为医院药学,(电子信箱)liangmaoben@sina.com。

生等 20 项考核评价标准,每项标准满分 100 分。

学习评分标准:组织药学人员认真学习各项质量考核评分标准。

质控小组活动:门诊药房质控小组成员由药房主任、副主任及 2 名资深主管药师组成。药房主任、副主任分别在每月的第 1,3 周和第 2,4 周各带领 1 名主管药师进行质量检查,每月的最后 2 天内组织全体质控小组成员进行质量检查。每次检查抽取 2~4 项,将存在的问题立即反馈给责任人,并在当日下班前进行复查,要求责任人让其参加下次的质量检查,使其充分了解各种质量评分标准,并严格参照执行。

表格式主任工作日志		日期	签名
项目	存在问题	责任人	复查情况
规章制度执行情况			
调配内差及整改情况			
药品贮存养护			
药品账物相符			
麻醉药品和精神药品管理			
看似听似及多规药品管理			
细胞毒药品管理			
高危药品管理			
服务态度			
不良反应上报			
合理用药情况			
自动化发药系统使用情况			
安全检查			
用药咨询			
其他			

图 1 表格式主任工作日志表

1.3 评价指标

综合质控评分:分别取实施前、后门诊药房质控小组对门诊药房质量检查的记录,比较全年质控平均值。

满意度评分:Cronbach' $\alpha = 0.826$ 。问卷内容除包括患者基本信息外,还包括取药等候时间、用药指导、标识情况等 12 项内容,每项均为单选题。采用 Likert 5 级评分法^[2],分为很满意、比较满意、一般满意或说不清、不满意、很不满意;以前两者合计为总满意。

调配内差统计:将《药品调配差错登记本》放于药品核发窗口,对每次的差错进行无惩罚性自主登记。由专人负责收集管理实施前后门诊药房调配差错的处方数,并进行分类整理和统计分析。

处方合格率:随机抽取管理实施前、后期间每月门诊处方各 500 张(不含麻醉药品、精神药品及方便门诊处方),根据《处方管理办法》(卫生部令第 53 号)、《医院处方点评管理规范(试行)》(卫医管发<2010>28 号)、《抗菌药物临床指导原则》(国卫办医发<2015>43 号)和药品说明书等,每月点评,联合用药适宜性、给药剂量、给

药时间、给药途径、抗菌药物使用和重复用药等情况。

1.4 统计学处理

采用 SPSS 16.0 统计学软件分析。计量资料以 $\bar{X} \pm s$ 表示,行 t 检验;计数资料以百分率(%)表示,行 χ^2 检验。 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

结果见表 1。

表 1 质量管理实施前后药房综合情况比较

时间	综合质控得分 ($\bar{X} \pm s$, 分)	调配内差		总满意度 (%)	处方合格率 (%)
		处方数(张)	发生率(%)		
实施前	92.11 $\pm$ 3.27	707 897	0.59	85.07	94.65
实施后	96.49 $\pm$ 3.52	796 895	0.42	92.94	97.01
t/χ^2 值	-17.42		21.69	6.54	16.36
P 值	0		0	0.01	0

3 讨论

患者满意度指医院服务达到患者期望值的程度^[3]。工作日志在门诊药房的应用明显提升了家属或患者对门诊药房的满意度,降低了处方调配差错率。2017 年,门诊药房对照工作日志,积极调整工作理念,尽最大努力配合临床满足患者的需求,高峰时及时增开调配窗口或单独开设儿童用药窗口;实行弹性排班制度,工作质量及服务态度与绩效挂钩;自动化发药系统设备工程师对门诊药房各工作人员进行定期培训,加强规范化操作,分析问题出现的原因及防范措施,保证设备正常、高效运行。患者或其家属取药时间控制在 10 min 内,杜绝排队长队现象。

调配内差是指调配人员在调配药品过程中出现但被发药人员发现并纠正,或是发错药品被临床医护人员检查后发现并纠正的差错^[4-5]。按工作日志检查内容要求,将常用易混淆相似药品按包装、药品名称相似,相同药品不同规格、不同厂家、不同剂型分成 5 类^[6],制成目录和图片张贴上墙。除了不同剂型药品进行分类摆放外,还确保货架上相似药品添加警示标识并隔开存放,随时随地保持对调剂差错的警惕,杜绝习惯印象发药、经验发药和调配核发相互依赖发药等,发药时严格执行“四查十对”。

本调查结果显示,工作日志的建立,能明显提高门诊药房处方合格率。质量管理实施后,调配过程中发现不合理用药处方,门诊药房安排用药咨询窗口药师专人及时和开方医师沟通并消除隐患。每月的处方点评除将结果刊登在我院内刊上外,还书面通知药学部和门诊部,使其对不合格处方实行相应的药学干预。

按工作日志要求,药品按“先进先出,远期后出”的原则进行上架和调配,防止过期;每月中旬安排专人对药品进行定期检查,近效期药品立即告知临床,或与病区药房调换,并上报药学部。麻醉、精神药品严格按“五