

doi:10.3969/j.issn.1006-4931.2020.04.014

药剂部门整合后的管理模式构建与实践效果分析

方宏勇,牛俊瑞[△]

(内蒙古包头医院药学部,内蒙古 包头 014010)

摘要:目的 探讨药剂部门整合后的管理模式构建与实践效果。方法 将医院门诊/急诊药房、住院药房重新整合为药学部所辖的相对独立部门,建立相应的药品服务内容、药物流通路径、药师岗位调整、药品送达科室监督等管理制度,并在实施半年后采用PDCA循环法进行优化。比较PDCA循环管理前后的工作质量指标,以及药品过期、滥用、损坏等不良事件发生率。结果 与管理前比较,管理后的审方覆盖率、送药率、药师月人均调配处方数及科室人员工作质量总分均显著升高,药品过期、滥用、损坏等不良事件发生率显著降低($P < 0.05$)。结论 药剂部门整合后进行PDCA循环管理,有利于药剂部门管理质量的提高及不良事件的减少。

关键词:药剂部门;整合;管理模式;PDCA循环;药学服务

中图分类号:R95

文献标识码:A

文章编号:1006-4931(2020)04-0044-03

Construction of Management Model and Analysis of Practical Effect after Integration of Pharmaceutical Departments

FANG Hongyong, NIU Junrui

(Department of Pharmacy, Neimenggu Baogang Hospital, Baotou, Neimenggu, China 014010)

Abstract: Objective To explore the construction and practical effect of the integrated management model of pharmaceutical departments. **Methods** The outpatient/emergency pharmacy and inpatient pharmacy of the hospital were re-integrated into relatively independent departments under the jurisdiction of the Department of Pharmacy, and corresponding management measures such as drug service content, drug circulation path, pharmacist post adjustment, drug delivery department supervision, etc. were taken; the PDCA cycle management was adopted to optimize the management of pharmaceutical departments after six months of implementation. The work quality indicators of half of a year before PDCA management and half of a year after PDCA management were analyzed and compared, and the drug expiration, abuse, damage and other adverse events rate before and after PDCA management were compared. **Results** Compared with before management, the coverage rate of reviewers, drug delivery rate, the number of prescriptions dispensed per pharmacist per month and the total score of the quality of work of the staff in the department after the management significantly increased, while the adverse events such as drug expiration, abuse and damage rates significantly decreased ($P < 0.05$). **Conclusion** PDCA cycle management after the integration of pharmaceutical departments is conducive to improving the management quality of pharmaceutical departments and reducing the occurrence of adverse events.

Key words: pharmaceutical departments; integration; management model; PDCA cycle; pharmaceutical services

药剂部门是医院重要业务科室,主要负责药物制剂的采购和配送^[1-2]。药剂部门工作质量对患者临床用药状况及医院医疗质量等均有重要影响,选择有效、合理的质量管理方案有助于正确、及时地配给药物,减少临床用药差错,促进合理用药,保障药剂科人员工作质量^[3]。因此,不断改善药剂部门工作质量十分必要。“新医改”背景下,药剂部门面临整合改革^[4]。而新部门分配进展情况及管理是否合理,如何进行质量管理的改善问题是目前研究的热点。本研究中关注药剂部门整合,通过PDCA循环管理法,改善药剂部门整合后的管理工作质量,旨在为药剂部门整合后管理模式的选择和PDCA循环管理法在其中的推广应用提供参考。现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

以2018年3月至8月为PDCA循环管理前,2018

年10月至2019年3月为PDCA循环管理后。我院药剂科人员12名,其中男4名,女8名;年龄25~48岁,平均 (34.46 ± 8.22) 岁;工作年限1~18年,平均 (10.25 ± 3.87) 年;均无内外科严重病症和精神异常,均自愿同意入组参与本研究。

1.2 管理模式构建与优化

构建:将我院门诊/急诊药房、住院药房重新整合为药学部所辖的相对独立部门,参考其他与我院整合形式一致医院的经验,结合本院特色,建立相应的药品服务内容、药物流通路径、药师岗位调整、药品送达科室监督等管理制度,确保工作内容和责任明确,各部门药品的流通流畅合理,药品及时送达临床科室,通过与出院患者沟通督促其出院后用药并在一定程度上避免药物滥用。

优化:在部门整合实施半年后采用PDCA循环法对

第一作者:方宏勇,男,大学本科,主管药师,研究方向为药学,(电子信箱)gaozhong85909@163.com。

[△]通信作者:牛俊瑞,男,硕士研究生,副主任药师,研究方向为药学,(电子信箱)njr2008@aliyun.com。

药剂部门的管理进行优化,从药品入库、取用、药物使用现状、科室制度、科室人员工作情况、药品管理系统等多个方面入手,查找药剂部门整合后存在的问题,包括制度欠缺、不够详细规范,科室人员对制度未严格遵守、药物相关知识欠缺、工作态度随意及管理信息系统落后等。科室人员每月定期召开会议,找出工作中的不足,提出相应措施,并在实际工作中落实,同时通过严格的制度、奖惩措施等促进科室人员积极、高效地完成本职工作。

1.3 实践效果分析

比较 PDCA 循环管理前后的审方覆盖率、送药率、药师月人均调配处方数、科室人员工作质量评分(包括科室人员对药品知识的掌握情况、药品是否摆放整齐和保存完好、药房环境是否干燥清洁、药品取用是否方便等多个方面,评分范围 0~100 分,分值越高表示工作质量越好)^[5]等工作质量指标,统计管理前后的药品过期、滥用、损坏等不良事件的发生情况,并计算发生率。

1.4 统计学处理

采用 SPSS 25.0 统计学软件分析。计数资料以率(%)表示,行 χ^2 检验;计量资料以 $\bar{x} \pm s$ 表示,行 t 检验。 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

结果见表 1 至表 2。管理前,12 名科室人员工作质量总分 57~85 分,平均(73.56±9.87)分;管理后为 83~100 分,平均(91.28±6.65)分。管理前后比较,科室人员工作质量评分显著提高($t = -5.158, P < 0.01$)。

表 1 管理前后药房工作效率比较

时间	审方覆盖率(%)	送药率(%)	药师月人均调配处方(张)
管理前	65.78	78.22	16 465.85±224.88
管理后	89.66*	97.58*	18 212.63±285.96*

注:与管理前比较,* $P < 0.05$ 。表 2 同。

表 2 管理前后不良事件发生率比较(%)

时间	药品过期	药品滥用	药品损坏	合计
管理前	5.68	3.85	8.22	17.75
管理后	2.25*	0*	2.48*	4.73*

3 讨论

医院对药物的引进和应用管理关系到医院医疗水平和质量,而药剂部门作为药物管理部门,其工作质量的积极改善具有重要意义^[6-7]。本研究中,我院药剂部门根据医院现状,重新整合为门诊/急诊部门、住院部门,并建立相应的药品服务内容、药物流通路径、药师岗位调整、药品送达科室监督等管理制度,但整合后的药房工作效率指标及工作人员工作质量仍有待提高,而药品过期、滥用、损坏等不良事件的总发生率高达 17.75%。因此,寻找有效的质量管理方案以提高整合后

的药剂部门服务质量十分有必要。

PDCA 循环管理模式是质量管理的通用模型之一,主要包括计划、执行、检查及处置 4 个阶段,可循环持续改善管理项目,其在医学部门管理中的应用较多,效果亦得到多方肯定^[8-9]。郑利光等^[10]的研究表明,PDCA 循环管理应用于药剂科可有效减少医院辅助用药的使用,减轻患者药费负担并促进合理用药。覃飞^[11]的研究证实,应用 PDCA 循环对药剂科进行药品管理,有助于减少不合理用药的发生,从而提高药剂科药品管理质量。本研究中对整合后的药剂部门采用 PDCA 循环法进行优化,结果显示,相对于管理前,管理半年后的审方覆盖率、送药率、药师月人均调配处方数及科室人员工作质量总分等工作质量指标均得到了提高,且管理后的药品过期、滥用、损坏等不良事件的发生率均较管理前降低,这与刘金发等^[12]的研究结论一致。药剂部门整合后进行 PDCA 循环管理,可有效提高部门工作效率和质量,减少工作中不良事件的发生,从而提高患者满意度,减少医患纠纷,对于改善医患关系亦有一定意义。

综上所述,药剂部门整合后,通过 PDCA 循环管理,可有效提高药剂部门的管理质量,减少不良事件的发生。但本研究中,PDCA 循环管理的应用观察时间较短,其在整合后药剂部门服务质量改善中的长期应用效果仍有待进一步验证,而研究过程中的部分观察指标如科室人员工作质量评价等可能受到评价者主观意识的影响,评价者的选取及评价结果的公平、准确性仍有待改善。

参考文献:

- [1] VERMEULEN LC, KOLESAR J, CRISMON ML, et al. ASHP Foundation Pharmacy Forecast 2018: Strategic Planning Advice for Pharmacy Departments in Hospitals and Health Systems[J]. Am J Health Syst Pharm, 2018, 75(2): 23-54.
- [2] RADOMSKI TR, GOOD CB, THORPE CT, et al. Variation in Formulary Management Practices Within the Department of Veterans Affairs Health Care System[J]. J Manag Care Spec Pharm, 2016, 22(2): 114-120.
- [3] 江贺春,张蕾,肖明,等. 我院药品调剂部门整合后管理模式的建立与实践[J]. 中国药房, 2018, 29(21): 2886-2890.
- [4] 蒋丽萍. 新医改政策下医院药剂部门管理的规范性与发展方向研究[J]. 中医药管理杂志, 2019, 27(4): 111-113.
- [5] 吴冬琴,江晨. PDCA 循环管理模式在药物使用工作中的应用[J]. 世界最新医学信息文摘, 2018, 18(89): 206.
- [6] 刘桦,廖勇凯,杨湘怡. 我院药师绩效管理体系的建立与实践[J]. 中国药房, 2019, 30(3): 307-310.
- [7] 邹振兴. 医院药剂科管理中应用安全质量管理理念的效果观察[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(1): 164-165.
- [8] MARAIKI F, FAROOQ F, AHMED M. Eliminating the use of intravenous glass bottles using a FOCUS-PDCA model and providing a practical stability reference guide[J]. Int J Pharm Pract,