

doi:10.3969/j.issn.1006-4931.2020.06.025

微信群用于住院药房管理效果评价

朱成琳,王 辉,谢鑫鑫,孟路华

(济宁医学院附属医院药剂科,山东 济宁 272000)

摘要:目的 探讨微信群在住院药房管理中的应用效果。方法 整合住院药房原有微信群,分别建立微信工作群、质量管理群、住院药房不良事件群及娱乐生活群等,将其运用于住院药房各项管理中,比较管理前后住院药房的质量管理指标。结果 与管理前比较,住院药房管理后医院质量评比、核心期刊发表论文数和药房不良事件数均有很大改进。结论 微信群应用于住院药房管理,增强了质量管理效果,提升了药师的素养,借助微信群能提供更优质、更及时的药学服务。

关键词:微信群;住院药房;药房管理;信息化;药学服务

中图分类号:R952

文献标识码:A

文章编号:1006-4931(2020)06-0087-04

Application of WeChat Group in Inpatient Pharmacy Management

ZHU Chenglin, WANG Hui, XIE Xinxin, MENG Luhua

(Department of Pharmacy, Affiliated Hospital of Jining Medical University, Jining, Shandong, China 272000)

Abstract: Objective To explore the application effect of WeChat group in the management of inpatient pharmacy. **Methods** The original WeChat groups of the inpatient pharmacy were integrated. WeChat work group, quality management group, inpatient pharmacy adverse event group, and entertainment life group were established and applied to various managements of the inpatient pharmacy. The quality management indicators of the inpatient pharmacy before and after the management were compared. **Results** Compared before management, the hospital quality evaluation, the number of core journal articles, and the number of pharmacy adverse events were greatly improved after the inpatient pharmacy management. **Conclusion** The application of WeChat group in the management of inpatient pharmacy has enhanced the quality management effect and the quality of pharmacists. WeChat group can provide better and more timely pharmaceutical services.

Key words: WeChat group; inpatient pharmacy; pharmacy management; informationization; pharmaceutical services

第一作者:朱成琳,男,回族,硕士研究生,主管药师,研究方向为医院药学,(电话)0537-2903327(电子信箱)jygszcl@163.com。

流程;6)实时盘点流程等。

相比传统药箱管理模式,智能药车管理模式有以下优点:1)刚性化管理,管理对象由人变成了机器,能避免人为因素造成的差错;2)数字化管理,可将所有的操作储存入系统,通过对一段时间内的数据进行统计与分析,科学地配备适当的基数,给麻醉药品的管理提供更多依据;3)取药后立即自动收费,防止人工收费产生的差错;4)具有可追溯性,药品账物不符时可追溯到问题根源;5)当日盘点,符合法规要求;6)方便麻精药品处方,根据用量自动产生电子处方,杜绝多开、代开;7)药物储存规范,配备冰箱,取药时才能打开,因麻醉药品和精神药品可按支取药,甚至可避免该类差错。

智能药车管理模式也有不足:成本高;增加药师工作量(主要是加药);非按支出药的药品管理仍难以做到账物完全相符,需要每天盘点,催账;极度依赖信息系统,发生网络瘫痪等情况时严重影响使用;部分贵重药品因放在大抽屉,可自由取用,仍难以避免差错。尽管如此,目前但只有智能药车管理模式才有账物相符的可能。

智能药车管理模式较传统药箱管理模式明显规范了手术室药品的管理,做到了麻醉药品及精神药品账物相符,大大减轻了麻醉医师的工作量,为准确记账、盘点奠定了基础。尽管价格较贵,需要 HIS 的支持,但随着技术的不断发展和成本的降低,今后智能药车管理模式可

望成为主流,从而进一步提升药品管理水平和效率。

参考文献:

- [1] 陈 灵,张婉婷. 手术室药品管理与风险防范[J]. 中国生化药物杂志,2012,33(5):673-674.
- [2] 王 标. 智能麻醉药品管理系统药柜的研究进展[J]. 中国医院管理,2013,33(4):43-44.
- [3] 唐 娟,徐海龙. 智能麻醉药品管理系统设计[J]. 软件导刊,2014,13(11):115-117.
- [4] 李 志,曲 华,马加海. 我院手术基数药品管理系统的功能与应用[J]. 中国药房,2016,27(19):2671-2674.
- [5] 靳 萍. 智能药柜在医院手术室信息化建设中的应用[J]. 中国医疗设备,2017,32(1):122-124.
- [6] 牟太琴,温 悦,孟德胜. HSD 智能麻醉药品管理柜在药品管理工作中的使用[J]. 中国药房,2011,22(37):3501-3503.
- [7] 陈晓莉,张 瑞,楚尧娟,等. 智能麻醉药品管理系统在我院麻醉科的应用实践及体会[J]. 中国药房,2015,26(16):2247-2250.
- [8] 张方明,黄秋瑞,孙晓鸣,等. 智能化手术室药房管理系统建立的实践[J]. 医药导报,2018,37(5):634-636.
- [9] 王春晖,吕迁洲,戴佩芳,等. 手术药房规范特殊药品管理的难点与对策[J]. 上海医药,2016,37(5):64-65.
- [10] 董红妮,蒲 文,许晶晶,等. 基于 JCI 标准开设手术药房管理模式的实践[J]. 中国药房,2015,26(25):3531-3533.
- [11] 王香勉,张雪伟,段京莉. 智能药车管理手术室药品模式的探讨[J]. 中外医学研究,2016,14(20):162-164.

(收稿日期:2019-07-09)

微信可跨通信运营商、跨操作系统平台,通过网络快速发送免费语音短信、视频、图片和文字,也可使用共享的流媒体资料和基于位置的社交插件等服务^[1]。截至2018年9月,微信的月活跃用户数约为10.8亿,日发送消息450亿次^[2]。我院住院药房的药师将微信群应用于住院药房管理各项工作中,既强化了住院药房内部管理,又加强了与临床科室及医院其他管理部门的交流,以此提升住院药房的工作效率和服务质量,为患者和临床科室提供更优质的药学服务,为医院的发展提供强有力的支持。现报道如下。

1 微信群开展现状

1.1 使用人群

以住院药房全体员工为核心,外延上级主管科室——药剂科,并与医院部分职能科室和管理人员建立微信联系。

1.2 分类建群

由药剂科主任指导,住院药房班组长创立微信群,住院药房全体员工实名参与。根据住院药房的不同管理内容和性质,设立不同的微信群,如住院药房工作群、质量管理群、住院药房不良事件群及娱乐生活群等。住院药房全体员工还参与药剂科的工作群和药学人员学习群,并鼓励年轻员工积极参与医院的质量管理群。

1.3 沟通内容

沟通内容以每周例会、每日交接班为主,还包括每周集中培训的学习提纲、每天的培训学习提要、临时通知、新药通知、缺药通知、不良事件等内容。

1.4 评价指标

统计住院药房获得的医院级别奖励、在核心期刊发表论文数量和不良事件发生例数。采用百分数(%)、频数表示,分析微信群在住院药房管理中的应用效果。

2 微信群管理效果

结果见表1。

表1 住院药房使用微信群管理前后管理效果比较

项目	管理前(2017年度)	管理后(2018年度)	改善比例(%)
医院评比得奖项目	0	1	100.00
核心期刊发表论文数	1	3	200.00
不良事件数量	22	15	31.82

3 讨论

3.1 加强了质量管理

安全是医疗的首要问题^[3],药品质量是医疗安全的重要环节,作为给住院患者提供药品服务的住院药房,在加强药品安全、保证患者生命健康的环节中有不可推卸的责任和义务。我院住院药房通过以下措施加强了质量管理。

建立质量管理微信群:住院药房成立质量管理小

组,由科主任牵头,班组长负责,每年从需要改进的质量管理项目中投票选出最急需改进的项目,采用PDCA循环管理法或品管圈法进行管理。创建质量管理微信群,将项目的选取、整改措施和效果检验均发布于微信群,组员进行讨论、投票,质量改进的进程信息及时传达到每名质量小组组员,组员随时提出建议和改进措施,从而高质量地完成质量改进项目。

建立不良事件微信群:住院药房不良事件是指临床科室上报的涉及住院药房的不良事件,住院药房成立不良事件管理小组,由班组长牵头,专人负责,建立不良事件微信群,对每例涉及住院药房的不良事件均进行调查,找出原因和责任人,提出整改和防范措施,最后撰写不良事件报告,同时发布于不良事件微信群和住院药房微信工作群,提高全科人员的防范意识,改进工作流程或增加防范措施,防止类似事件再次发生。

加强新药管理和药品效期管理:对住院药房新进药品,当日进行新药培训学习,并发送新药通知到微信工作群,内容包括药品的名称、规格、适应证、摆放位置及易与之混淆的药品等信息,并配发图片,防止调配差错。住院药房每月对药品进行盘点,将有效期在6个月内的药品进行整理、汇总成表,并发布在微信工作群,以便员工学习,调剂近效期的药品时主动检查核对药品效期,防止失效药品配送至临床科室。

3.2 加强了信息管理

信息传递的准确性和有效性,是团队管理的关键^[4]。沟通存在于团队管理的每个环节,有效的沟通能为组织提供工作方向、了解内部成员需要、了解管理效能高低等,是搞好科学管理,实现决策科学化、效能化的重要条件^[5]。住院药房以前大多数利用电话通知重要信息,信息传递的准确性和有效性得不到保证。使用微信管理后,重要的信息都可通过微信群发布,内容包括文字、图片、声音、视频和地理位置等信息,保证了重要信息传达的准确性;如果要确认每个人都收到该条信息,可在群里要求看到信息者回复,如一段时间内不回复,则可以判定为未接收到该信息,再打电话通知,从而保证了重要信息传达到位。

住院药房鼓励年轻药师与临床科室及医院其他管理部门加强信息交流,年轻药师积极参与医院的质量管理群、合理化建议群、药品不良反应群、临床不良事件群、医护人员学习群、外派培训交流群等,不仅能促进医院的管理,增强参与者自身的学习能力,并且能将有用的信息反馈回药房,加强药房的质量管理,提升药房其他同事的专业素养。

3.3 加强了人员管理

人是管理的第一要素^[6],任何管理都要在人的组织

和执行下才能运作起来。住院药房通过以下措施加强了人员管理。

加强药师专业培训:随着科技的发展,药品更新换代的速度加快,需不断加强学习。医院和科室都很重视药师的继续培训,但由于药学专业本身的知识特点,记忆知识点较多,且易遗忘和混淆。药师在学习过程难免会觉得枯燥和记忆困难,要从书本或专业书中去查找相关知识,也费时费力,且医院药师平时工作较忙,身心较疲惫,下班后进行集中学习的效果欠佳^[7]。目前,药师使用微信的频率已很高^[8];2019年4月,从住院药房随机抽取10人调查微信使用情况,近1周内,每天都打开微信者9人(90%);打开3次及3次以上微信者10人(100%);打开3次及3次以上微信工作群或学习群者8人(80%)。可见,将相关专业知识和学习内容整理并发布于微信,有利于随时随地查阅和学习。因此,住院药房在每周的药理学理论学习后,均由专人整理出提纲和重点注意事项,发送到微信工作群和药学人员学习群。每天交接班后,住院药房上班人员集中学习某一种药品的说明书,并将其中最重要的内容发布在微信群,以供全体人员学习,提升其专业素养。年轻药师还通过文字、图片、视频和链接,将其他医药网站的优秀学习资料,如用药常识、合理用药、药品新发现的严重不良反应等信息发布于药学人员学习群^[9],不仅能提升自身专业素质,还能带动全科人员专业素养的整体提升。以微信声形并茂、互动性强的方式培训,更能提高大家主动学习的兴趣,从而打造出浓郁的学习氛围,创建学习型科室文化。统计结果显示,2019年4月第1周,住院药房95%的人员浏览学习群内文章,64%的人员参与群内互动,18%的人员主动发布或转载学习文件,32%的人员会把群内的优秀学习文件或药学知识转发在其他微信群中,扩大了知识传播范围,提高了医院声誉,取得了良好的社会效益。

加强教学管理:对住院药房实习生,不仅指定“一对一”的专门带教老师,还建立带教实习学习群,要求全部实习生和老师实名参与,在传统实习带教外,还可利用微信群平台发布图片、教学视频和本科室要注意的各种事项,实习生平时有问题也可在微信群中提问,带教老师及时在群内回复,大家一起学习,共同提高;带教老师也可在微信群中布置实习作业,让大家对某一专业问题展开讨论,从而提高教学效果,保证实习质量,还能增强带教老师和学生的交流。

加强新员工培训:新员工是组织机构的新鲜血液^[10],能为科室注入可持续发展的活力。新员工的培训是科室人才建设的重要环节,适时、实用、成功的培训可传播科室文化,规范新员工行为,为新员工尽快熟悉科室、融入

科室、做好职业规划打下坚实基础^[11],更能提高科室核心竞争力,持续改进药学服务质量^[12]。我院药剂科根据新员工的学历、阶段考核成绩等制订2~4年的培训考核期,由于新员工要在各个药房轮流学习培养,故药剂科指导同一批新员工建立微信群,要求实名参与,指定其中某人专门负责,将科室有关新员工培训考核的重要信息发布于微信群内,同时鼓励大家将实践学习中的有益经验和各个药房应注意的事项发布于微信群,以供共同学习、共同提高,尽快完成从学生到合格员工的转变。

加强员工人际关系管理:利用微信群,大家各抒己见,可为住院药房建设及管理群策群力;在生活中,微信群也给大家提供了愉快交流的场所。在文化维度上,微信使用者对微信群成员和群里信息信任度均较高^[13]。而且住院药房娱乐生活群的成员是大家熟悉的同事,彼此信任,对医院管理制度及社会热点问题可畅所欲言。娱乐生活群是员工自发组织的小园地,只要符合国家有关网络信息规定,住院药房管理者可仅参与,不管理^[14]。逢年过节,管理者还可在娱乐生活群中发红包,感谢员工的辛苦劳动与付出,加深管理者与员工的感情联系,释放工作压力,提高团队意识和集体凝聚力,是工作之外的有益补充。

微信作为一种“连接一切”的平台级生态系统^[15],是现代信息技术与各行业跨界融合的重要载体。药房管理,归根结底包括三项主要任务,即质量管理、信息管理和人员管理。建立现代化药房管理,是医院药学发展的根本需要,医院住院药房利用微信群,优化了住院药房的信息传播和 workflows,降低了管理成本,提高了管理效率;凝聚了科室文化,维护了医院形象;减轻了职业倦怠感,保障了患者安全,同时也促进了无纸化办公的发展,取得了较好效果。

参考文献:

- [1] 黄浩波,何卫华,叶青. 微信及其在图书馆信息服务中的应用[J]. 图书馆学刊,2013,35(1):62-64.
- [2] 南方网. 每天有450亿次微信信息发出[EB/OL]. (2019-01-10) [2019-04-05]. http://epaper.southcn.com/nfdaily/html/2019-01/10/content_7775352.htm.
- [3] 庄艳,杨建新,马继红,等. 国内外医疗安全事件报告系统的应用现状[J]. 解放军医院管理杂志,2018,25(10):918-921.
- [4] 陈通,白建英,苏银利. 信息传递与管理激励研究[J]. 管理工程学报,2004,18(1):114-116.
- [5] 王志华. 团队沟通的心理分析[J]. 中国人力资源开发,2005(5):32-35.
- [6] 冯华,曹建文,应向华. 综合性医院人力资源开发与利用中的问题探索与实践[J]. 中国医院,2009,13(3):2-4.
- [7] 祝浩东,王鑫昱,江萌. 微信公众号对中药师业务能力影响的初步探讨[J]. 中医药管理杂志,2018,26(16):163-164.