

doi:10.3969/j.issn.1006-4931.2020.16.008

药房药事质量与安全控制指标的构建及应用效果分析

陈国平, 黄 谷

(重庆三峡中心医院药学部, 重庆 404000)

摘要:目的 建立药房药事质量安全指标,提升医院药事管理水平。方法 医院质量与安全控制小组根据2011年版《三级综合医院评审标准实施细则》等,构建药房的药事质量及安全控制指标,2018年3月对药房进行检查,分析扣分项,找出突出问题,实施质量控制改进措施。2018年6月、9月、12月检查前述突出问题改善情况。结果 实施改进措施后,总扣分逐季度降低,12月在药品存储与保管及账物相符方面的扣分为0。结论 建立的药事质量与安全控制指标改进了药房管理中的突出问题,有助于提升药房管理水平。

关键词:药房;药事质量;安全控制指标;药事管理

中图分类号:R952

文献标识码:A

文章编号:1006-4931(2020)16-0027-03

Analysis on the Construction and Application of Pharmacy Quality and Safety Indicators

CHEN Guoping, HUANG Gu

(Department of Pharmacy, Chongqing Three Gorges Central Hospital, Chongqing, China 404000)

Abstract: Objective To establish the pharmacy quality and safety indicators and improve the hospital's pharmaceutical management level.

Methods The quality and safety control indicators of the pharmacy were established by the quality and safety control team of the hospital in accordance with the 2011 version of the "Detailed Rules for the Implementation of the Evaluation Standards for Tertiary General Hospitals". The quality inspection results of the hospital were tested and evaluated in March 2018 to analyze the deduction points and find the problems for the improvement measures of quality control. The improvement of the above problems was checked in June, September and December 2018. **Results** After the improvement measures were implemented, the total deduction points were reduced quarter by quarter, and the deductions for safety inspections, drug storage and custody, and compliance with accounts were zero in December.

Conclusion The established pharmacy quality and safety indicators have improved the problems found in pharmacy inspections and helped enhance the management level of pharmacies.

Key words: pharmacy; pharmacy quality; safety indicators; pharmaceutical management

药房作为医院服务部门,不仅在药物供应环节发挥着重要作用,同时也是医院的日常管理窗口,需要有效、安全、高质量的管理措施来维护日常供药工作^[1-2]。为加强药房规范化管理,促进药房提供高效、优质、安全的药学服务,根据《三级综合医院评审标准实施细则》(2011年版)、《中华人民共和国药品管理法》(2015年版)、《医疗机构药事管理规定》(2016年版)等法律法规制订切合医院药房实际情况的药事质量与安全控制指标并用于日常工作检查,以优化与完善药房的药事质量监督管理机制,促进医院医疗质量的提升和医院形象的优化。现报道如下。

1 资料与方法

1.1 制订评分标准

由医院质控科建立的药事质量与安全控制小组(以下简称小组),小组组长(质控科主任担任)与具有专业资质的药学人员共同执行小组的质控工作。制订药房药事质量与安全控制指标量表,设立检查项目及其分项,确定各项分值及扣分标准(见表1)。

1.2 寻找突出问题

2018年3月按表2细则对药房进行检查,对每项

扣分结果进行分析,评价药房的药事管理水平,并找出其中较突出的问题及未达标原因。

1.3 质量改进

针对质控指标检查时发现的问题,药房及质控小组召开会议,讨论提高药房质量及安全的措施,以便提高药房药事管理与服务水平,具体措施如下。

处方审核:药房每15d对处方审核记录不全等不适宜的处方进行专人登记,保证对处方审核的实施情况落实到位。在每月举行的分析会议中集中总结针对处方干预记录的问题,将不适宜医嘱处方进行总结后反馈至各个科室。

发药复核率:药房将任务分配至个人,严格实施“四查十对”后再次进行2次核对,2次核对均无误后发出药品并签字,交接时必须做好记录。

账物相符情况:因破损等原因,药物的账物相符难达100%,为提高账物相符率,需对货架进行区域管理,药品精细化登记,设立记录本,外借需登记并签字,设置破损记录,及时登记破损的药物。

药品存储与保管:定期培训,安排专人对药价进行清洁,禁止药物混放,每月进行1次药品养护,保证摆放

表1 药房药事质量与安全控制指标

项目	分项	指标与标准	基础分(分)
药品管理 (共46分)	药品分装等	1. 分装记录、使用用具消毒记录,0.5分;2. 双人核对,1分;3. 分装后及时清理,0.5分。仅进行现场检查,扣分情况根据现场决定	3
	特殊管理药品的管理	1. 对特殊药品进行“五专”管理,1分;2. 墙面及药柜警示标识,2分;3. 防盗装置齐全,2分;4. 对空瓶及废物及时回收,2分;5. 建立“使用登记”,1分;6. 抽查处方,2分。仅进行现场检查,扣分情况根据现场决定	6
	高警示药品的管理	1. 设置高警示药品的目录,1分;2. 于墙面及药柜设置高警示药品标识,2分;3. 专门区域对应专门药架,2分;4. 药品不混放,1分。仅进行现场检查,扣分情况根据现场决定	4
	药品质量管理等	1. 药品均在有效期内且包装完好,2分;2. 药品性状外观合格,2分。仅进行现场检查,扣分情况根据现场决定	5
	账物相符情况	特殊管理药品及高警示药品的账物相符率须达100%,普通药品账物相符率≥99%。在现场对10种药品进行抽查账物是否相符的情况。出现1种账物不相符,特殊管理药品扣2分,普通药品扣0.5分。仅进行现场检查,扣分情况根据现场决定	6
	盘点情况	盘点的误差率≤±1/1000(金额数)。不达标,0分	8
	药品存储与保管	1. 药品的存储及分类摆放要分区域管理、实行先进先出原则,1分;2. 保持药架整洁,并定期养护,要求完整养护记录,2分;3. 对近有效期的药品进行规范管理,登记近效期药品出库及警示牌,2分;4. 按规定退药,保留退药记录,3分;5. 冷藏设备的维修记录完整,2分。仅进行现场检查,扣分情况根据现场决定,1种药品出问题扣1分	10
	应急预案	1. 检查是否有停电、停网、火灾、院内等事故等应急预案,2分;2. 对员工进行访谈,了解其对新药房药事质量与安全控制指标的知晓情况,1分。1项不合格扣0.5分,扣分情况根据现场决定	4
	药学服务	窗口服务	10
	取药窗口等候时间/人数	1. 平均取药窗口的等候人数每行不多于4人;2. 每人取药的等候时间不超过5min。现场检查,扣分情况根据现场决定。2项标准均不符合,0分	3
其他检查 (共16分)	处方审核等	1. 以月为单位记录处方干预;干预记录不全、无干预记录分别扣2分、3分;2. 总结分析文书不全扣1分,无总结分析不得分。现场检查,扣分情况根据现场决定	3
	处方合格率	处方合格率≥99%;每1份不合格扣1分。对10份处方进行现场检查,扣分情况根据现场决定	5
	患者用药咨询	1. 处方由主管药师或以上专业人员提供服务;2. 对用药咨询进行登记;3. 按月进行总结分析。现场检查,每缺1项扣1分,扣分情况根据现场决定	3
	发药复核率	1. 处方的复核率须达100%;2. 对药房发药的复核情况及复核签字情况进行检查。每发现1项不合格扣1分。现场检查,扣分情况根据现场决定	4
	出门差错率	出门差错率须为0,否则不得分	6
	医院感染	1. 对药房物品进行消毒、药房工作人员正确洗手;2. 分离工作区、生活区,工作区不得出现生活用品。如有不合格,每人次扣0.5分。现场检查,扣分情况根据现场决定	3
	质控活动	按月1次评价质量并进行总结归纳,完善整改措施并有相关文书记录;每项不规范扣0.5分。现场检查,扣分情况根据现场决定	2
	业务学习	药房工作人员需参加医院统一学习,每月组织1次及以上专题学习;若无相关记录,此项不得分。现场检查,扣分情况根据现场决定	4
	安全检查	对消防、水、电、防盗等安全隐患方面进行安全检查,必须有记录。每项不规范扣0.5分。现场检查,扣分情况根据现场决定	3
	满意度调查	对药房工作人员的服务态度及服务质量进行调查,门诊患者、住院患者满意度≥90%;满意度<90%,此项不得分。现场检查,扣分情况根据现场决定	3
	纠纷投诉	出现1次投诉,此项为0分。现场检查,扣分情况根据现场决定	5

表2 首次药房药事质量与安全控制检查扣分项目

项目	内容
特殊管理药品管理	麻醉药品处方用量超成人每日最大用量(2张,扣4分)
高警示药品管理	存在药品混放现象(扣1分);高警示药品标识不全(扣2分)
账物相符	2种特殊管理药品账物不符(扣4分);2种普通药物账物不符(扣1分)
药品存储与保管	药品保管不当、退药记录不全、冷藏设备维修记录不全(扣3分)
处方审核	处方审核干预记录不全(2份,扣2分);总结分析不全(2份,扣3分)
发药复核率	现场发药复核无签字(扣1分);药房复核签字不全(扣1分)
安全检查	消防安全检查记录不全(扣0.5分)

规范且警示标识完整,药品的上架及发药都以先进先出为原则,加强有效率管理,设置有效期登记本,每周例行检查,每月开会进行总结。

高警示药品管理:严格遵守制度,对缺警示标签的高警示药品添加标签,整理散落混放药品。

特殊管理药品的管理:药房每月对药师进行特殊管理药品的知识培训。每日交接班专人检查签字情况。设

专人负责空安瓿的回收、签字和麻醉药品的使用登记等工作。此外,将未签字、审核处方失误等情况记录在案,每月底开会时进行统一分析。

安全检查:针对之前的扣分项目,药房为保证药品及工作人员安全,禁止出现同样错误,并以月为单位进行开会统一分析。

整改后分别于2018年6,9,12月对药房再次进行检查,观察前述问题扣分改善情况。

2 结果

结果见表3。改进后,检查内容更加精细化,问题项目检查更具体化;同时,质控指标的实施与检查对药房的质量与安全管理起到了优化作用。总扣分值逐季度递减,尤其是账物相符、药品存储与保管方面在12月的扣分为0。

3 讨论

随着我国社会的高速发展和医疗事业的迅速进步,人民生活条件和经济水平日益提高,对医院的药学及药

表3 2018年药房药事质量与安全控制检查结果

序号	项目	扣分值(分)			
		3月	6月	9月	12月
1	特殊管理药品的管理等	4	2	1	1
2	高警讯药品的管理等	3	2	2	2
3	处方审核	5	2	1	1
4	账物相符	5	2	3	0
5	药品存储与保管	3	3	2	0
6	发药复核率	2	2	2	1
7	安全检查	0.5	1	0	1
合计		22.5	14	11	6

学服务的要求也越来越高^[3]。提高药房的药品质量及药学服务质量,不仅能更好地服务于患者,对于提升医院的经济效益及社会影响力也有积极作用^[4]。药房负责医院整个病区药品的调剂、分发及退回,业务量大,工作复杂^[5]。当前日渐增大的医疗需求与陈旧、古板的药房管理方式不能满足时代的快速发展和人民日益增长的医药需求^[6],患者拿错药、药师发药时未复核、药师未进行处方审核、药品存储不当等问题的发生率也有增高。

本研究中发现的七大问题中,处方审核是调剂处方的第一个步骤,与疗效及患者的生命安全有直接关系,因此对技术性、专业性要求较高。发药时复核是避免错发药品的有效手段,提高发药复核率可保证患者的用药安全^[7]。药房资产流动性强、种类繁多,是医院资产的重要部分,且药品的优劣直接关系患者的安全,影响医院的经济和社会效益,对药品定期盘点是医院药房管理的重要部分^[8],账物相符率是其中一项重要指标。药品因医院空气封闭,不流通,易受温度、湿度影响,在储存过程中易发生变化,因此对药品的存储与保管的条件也需严格把控^[9]。高警讯药品错误使用后会对学生造成伤害^[10],医疗机构对高警讯药品应提高警惕,并采取相应措施,保障其使用安全,减少用药差错的发生^[11]。特殊管理药品包括麻醉药品、精神药品、毒性药品及放射性药品,医疗机构对上述药品要进行特殊管理,包括质量安全、储存安全、供应安全、使用安全等环节的管理^[12]。药房安全检查包括消防、水、电、防盗等项目检查,这不仅是对药品质量的保证,同时也是药房日常管理的必备工作,可保证整个医院的药物流通安全^[13]。

实施质控改进措施后,处方干预率与查药复核率明显升高,大幅提高了药房的账物相符率,提高了使用高警讯药品的安全警惕性,显著提高了药房人员对特殊药品的管理能力^[14],且药物调配的准确率及药品的存储情况也得到了改善。总扣分值逐季度降低,说明药房质

量与安全控制指标的建立有助于提高药房的管理水平,可明显改进药房的服务质量。但需注意,在处方审核、发药复核率、特殊管理药品及高警讯药品管理4个方面仍有扣分现象,可能是因为药房的药品种类繁多,发药量大且发药、取药频繁,指标对某些情况(如取药时的排队等候时间等)的把控又稍严格,这些都是药房管理需要改善的重点和难点,同时也提醒质控小组对指标进行重点检查及对重点项目进行优化。

综上所述,我院实施药房药事质量与安全控制指标管理已初见成效,扣分项目逐渐减少,药学服务质量不断提高。但由于指标实施时间不长,需在今后的工作中不断优化,尽量展开长周期、多中心服务,以保证药房管理质量,不断提升药学服务水平,保证患者的用药安全。

参考文献:

- [1] 王 涵,李 根.应用PDCA循环降低门诊药房排队取药时间[J]. 中国医药指南,2016,14(21):288-289.
- [2] 张艳玲.精细化管理流程对我院住院药房处方调配速度及取药时间的影响[J]. 数理医药学杂志,2020,33(3):458-459.
- [3] 高 宁.以细节管理提高该院病房药房工作质量[J]. 医药卫生管理,2016,13(4):184-186.
- [4] 陈伟光.研究分析门诊西药房药品管理与发放中出现差错的原因及相关建议[J]. 北方药学,2019,16(10):158-159.
- [5] 卢钲广,贺筱彬,邓惠萍,等.医院门诊西药房退药原因分析及管理措施[J]. 中国药业,2019,28(3):87-89.
- [6] 钟燕珠,李辉诚,区炳雄,等.基于“互联网+中医药”背景下我院智慧药房管理模式的建立及实践[J]. 中国药房,2019,30(18):2460-2468.
- [7] 毕恒太,张婷婷,王 博,等.我院住院药房药事质量与安全控制指标的建立与应用[J]. 中国药房,2018,29(13):1750-1754.
- [8] 陈 磊,王 乐,王艳红.综合干预措施提高门诊药房账物相符率的实践与探讨[J]. 基层医学论坛,2019,23(29):4210-4211.
- [9] 许妙玲.药房高危药品管理与安全用药的研究[J]. 北方药学,2019,16(12):162-163.
- [10] 李 慧,李华娣,谢巧玲,等.基于JCI国际标准从高危药品储存管理遵从率探讨高危药品管理效果[J]. 临床合理用药杂志,2019,12(22):12-15.
- [11] 何家伟,杨东亮,刘 冰.基于JCI标准的医院门诊药房质量监督管理实践[J]. 中国现代应用药学,2016,33(9):1217-1220.
- [12] 章明杰.特殊高危药品在门诊药房中的管理[J]. 中国卫生产业,2015,12(25):68-70.
- [13] 应莎莎.加强医院药房用药安全管理的思考[J]. 中医药管理杂志,2019,27(18):179-180.
- [14] 林安妮.高警讯药物观察表在心血管内科药物安全管理中的应用效果[J]. 中医药管理杂志,2019,27(15):100-101.

(收稿日期:2019-10-30;修回日期:2020-03-13)