

品管圈在我院 PIVAS 排药过程中的应用实践

方永

(山东省济南市第三人民医院药剂科, 山东 济南 250132)

摘要: **目的** 使用管理工具, 提高静脉用药调配中心 (PIVAS) 排药的准确性。**方法** 分析我院PIVAS排药发生差错的原因, 按照QCC实施的步骤, 找出主要原因, 并对效果进行分析。**结果** 通过改进排药岗位工作流程, 能降低在排药过程中的差错, 提高排药准确性。**结论** 通过在PIVAS开展品管圈活动, 提高了排药的准确性, 减少了排药差错发生的频率。

关键词: 品管圈; 静脉用药调配中心; 排药

中图分类号: R322.1+23

文献标识码: B

DOI: 10.3969/j.issn.1671-3141.2022.56.013

本文引用格式: 方永. 品管圈在我院PIVAS排药过程中的应用实践[J]. 世界最新医学信息文摘, 2022, 22(056): 73-76.

0 引言

静脉用药集中调配中心 (Pharmacy intravenous admixture services, PIVAS) 是医院药学工作的重要组成部分, 是最近几年医院药品调剂的新形式, 是保障住院患者静脉用药安全、有效的重要环节^[1]。我院PIVAS为全院24个科室提供合格输液, 在有限的时间内, 准确、高效地完成工作是我院PIVAS主要任务之一。按照2010年国家卫健委《静脉用药集中调配管理规范》要求, 对临床静脉用药进行集中配置, 节约医院人力、物力, 还可减轻护士的劳动强度和工作负荷, 让护士有更多的时间进行护理工作, 提高工作效率, 保障工作质量^[2]。

我院PIVAS开展临床长期医嘱的配置任务以来, 经过统计发现, 排药差错相对较多, 占全部差错的50%, PIVAS药师发起QCC管理活动, 通过集体合作, 集思广益, 确定“提高排药的准确率、提高排药速度, 减少排药差错”为主题的活动。QCC的活动时间预计为4个月, 遵循计划 (Plan, P)、实施 (Do, D)、确认 (Check, C)、处置 (Action, A) 管理中的大步骤来开展^[3]。

现对本次品管圈活动报道如下。

1 QCC实施

1.1 成立活动小组

确定圈长1名, 为主管护师; 圈员7名, 主管护师2名, 主管药师1名, 药师4名, 平均年龄29岁。全员通过投票选定圈名为“绿萝圈”, 寓意: 绿萝放弃开花, 选择四季常青, 代表PIVAS人的默默付出, 生命力顽强, 能够适应各种恶劣的生长条件, 具有非常强大的空气净化能力, 象征着我们呵护生命的愿望。每周召开一次会议, 记录各阶段问题, 并综合评价。

1.2 现状把握

根据差错登记本记录, 汇总2019年发生排药差错30件, 平均每月2.5件。其中数量错误24件, 品项错误4件, 规格错误2件, 根据80/20法则, 数量错误是导致差错的主要原因, 所以, 这次改善的重点为“减少排药数量错误”。

1.3 目标设定

“绿萝圈”成员分别按5分制为圈能力打分, 最高为5分, 最低为1分, 经测算平均分为2.7分。故此次品管圈能力定位为2.7分 (圈能力平均分/最高分×100%) 为54%。按照品管圈方法的公式设定目标值, 目标值=现状值--改善值=现状值-(现状值×圈能力×改善重点)=

2.5 - (2.5 × 80% × 54) = 1.42。确定此次的改善目标值定为减少1.4件，改善幅度为44%。

1.4 拟定活动计划进度表

以品管圈计划、实施、确认、处置四大步

骤，确定时间分配按照3:4:2:1原则，拟定活动计划进度表。P占活动总时间的30%，D占活动总时间的40%，C占活动总时间的20%，A占活动总时间的10%，绘制活动的甘特图，见图1。

步骤	月份周次	2018年11月				2018年12月				2019年1月				2019年2月				2019年3月				2019年4月				负责人
		1周	2周	3周	4周	1周	2周	3周	4周	1周	2周	3周	4周	1周	2周	3周	4周	1周	2周	3周	4周	1周	2周	3周	4周	
P	主题选定				-----																				XXX	
	计划拟订					-----																			XXX	
	现状把握								-----																XX	
	目标设定									-----															XX	
D	解析									-----															XXX	
	对策拟订										-----														XXX	
	对策实施											-----													XXX	
C	检讨改进												-----												XXX	
	标准化													-----											XXX	
A	效果确认																				-----				XXX	
	成果发表																						-----		XXX	

-----表示计划线 表示实施线

图 1 QCC 活动甘特图

注：图 1 中，虚线代表活动步骤预计完成时间，实线代表已经完成的步骤

1.5 对策拟定

根据现状把握，对“减少排药数量错误”进行头脑风暴，把发生排药差错的因素绘制鱼骨图

对此流程进行分析。依据圈员投票，得出“减少排药数量错误”的主要因素为人员责任心不强、排药人员念错、核对不仔细、药品位置改变为主要原因，拟定以下实施对策。

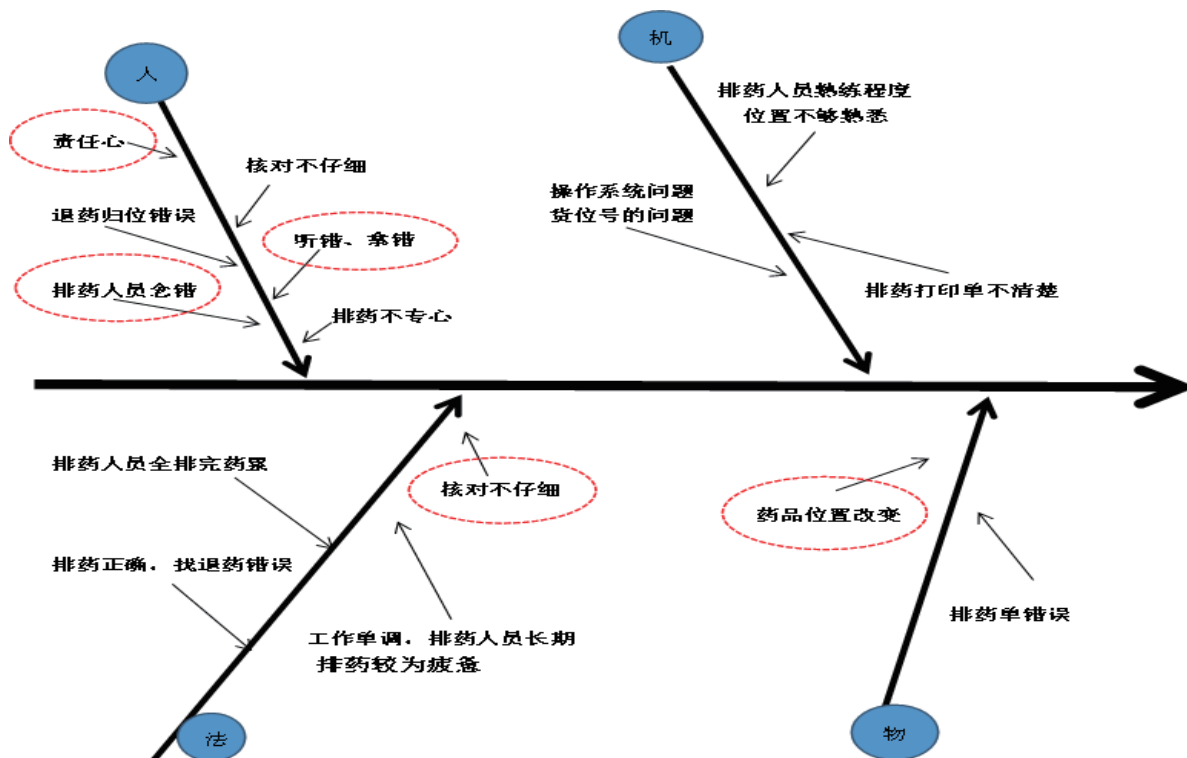


图 2

1.5.1 改变排药方式

安排专一药师与外核两人排药，排药单分开，排药完毕后，交叉核对。

1.5.2 制订相应当绩效考核措施

个别人员责任心不强，制订考核措施，采取相应的奖惩制度，每发现一次排药差错与绩效挂钩。

1.5.3 流程再造

制订退药流程，退药完成后，再进行打包药品核对。两者顺序进行。

1.5.4 固定药品位置

优化药品分类，同类品种不再移动，药品位置保持相对固定，若有改变，在每天的交班会上进行交接班。

根据“80/20”原则，对项目实施的可行性、经济性、圈能力进行评价，对分数80%以上的原因进行对策拟定、对策实施。

1.5.5 绘制柏拉图

根据数据采集，绘制措施实施前和措施实施后的柏拉图，图3。

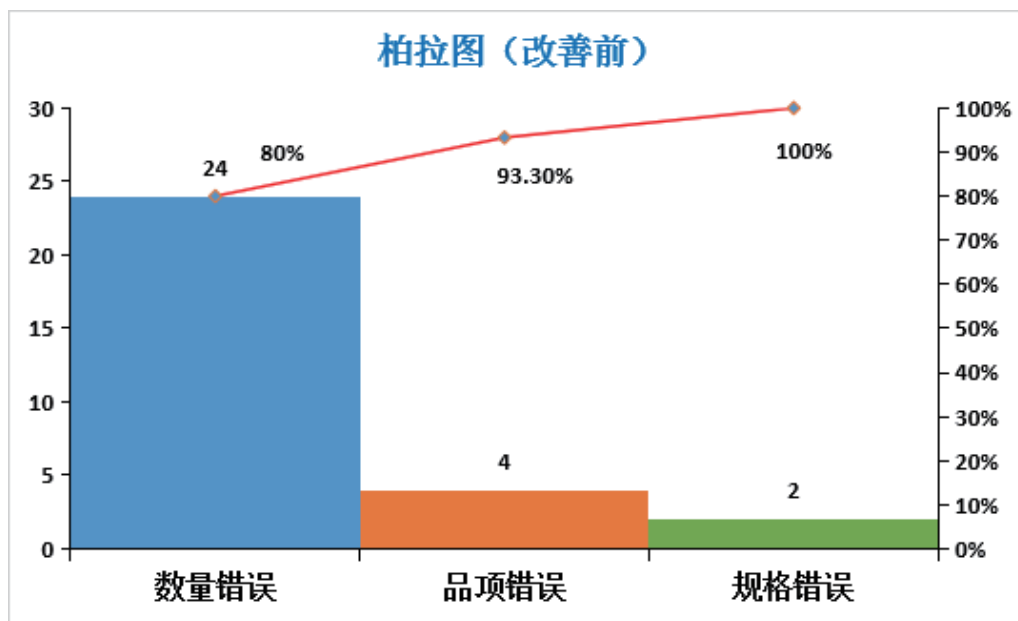


图 3

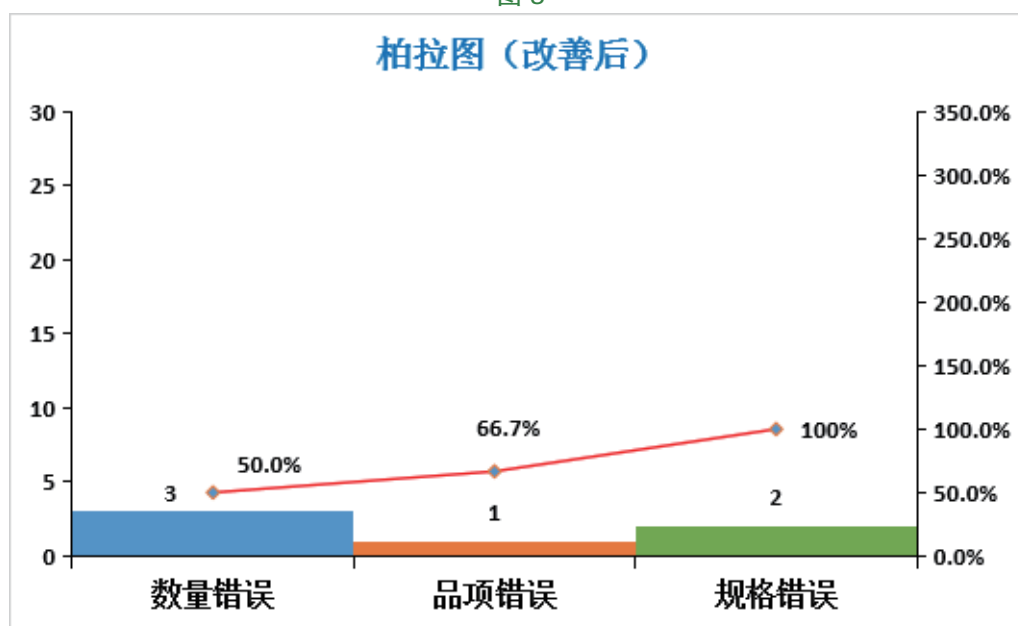


图 4



排药准确是静脉用药调配的最基本要求，是保证配置安全的第一要素，根据80/20原则，选定主要因素为：药师责任心不强，对一品双规不够熟悉，核对落实不到位，处罚力度不够。

2 结果与讨论

(1) 对排药流程进行细化，排药时两人分别排药，排药后两人交叉进行核对；排药完成后再进行退药；对相关人员差错管理的培训，从思想上重视。

(2) PIVAS成员通过参加QCC活动，改善了工作中沟通不足。PIVAS成员工作时精神高度紧张，通过此次活动相互之间增进了默契度和凝聚力，提高了工作效率，营造了积极向上的工作氛围。通过员工的积极参与，与也提高了解决问题的能力，增进了PIVAS团队合作能力^[4]。

(3) PIVAS环境相对比较封闭，品管圈能使员工聚集起来，和谐度、积极性、责任心都有较大提高。通过“头脑风暴”，员工围绕日常工作存在的问题畅所欲言、共同交流，发现问题、解决问题^[5]。同时，通过QCC实施不断发现，不断改善在工作中发现的问题。

(4) 通过在PIVAS开展品管圈活动，提高

了排药的准确性，减少差错发生隐患，有助于PIVAS流程再造，提高效率。每个员工都参与在内，对PIVAS全流程闭环管理，确保PIVAS工作的准确性、高效性和保证质量的稳定性均有重要作用^[6]。

综上所述，通过开展“品管圈”活动，优化PIVAS的工作流程，在工作中发现问题、解决问题，员工积极参与，有利于提高PIVAS安全、合理用药水平，减少差错发生的几率，提升患者对医院的满意度，符合PIVAS“以患者安全用药”为服务宗旨的理念，推动了PIVAS的健康发展。

参考文献

- [1] 陈翠萌,丁小荣,陈丽凤.静脉用药调配中心配置间管理制度的优化[J].中国药业,2014,23(20):103-104.
- [2] 马秀莲.静脉用药调配中心流程改进前后工作效率比较[J].实用医药杂志,2014,31(6):528.
- [3] 张幸国.医院品管圈活动实战与技巧[M].杭州:浙江大学出版社,2010:23-53.
- [4] 彭宣艳.品管圈活动提高静脉用药调配中心排药质量[J].护理学杂志,2013,28(20):83-84.
- [5] 张红梅,王珊珊,韩骝,等.品管圈在提高我院门诊药房用药交待率中的应用[J].中国药房,2013,24(33):3109-3112.
- [6] 张丽伟,杨海苓.全过程控制方法在静脉输液调配质量管理中的应用[J].齐鲁护理杂志,2016,22(13):108-110.