

鱼骨图原理在住院药房管理中的应用

韦名誉

(广西河池市第三人民医院临床药学科,广西 河池 547000 E-mail:356524305@qq.com)

摘要: **目的** 提升住院药房管理水平,提高药学服务质量,以达到三级医院评审标准。**方法** 利用鱼骨图原理对住院药房人员、工作职责、工作制度、药品质量等方面进行管理,对工作中存在的问题进行持续改进。**结果** 通过鱼骨图原理的应用,住院药房工作质量、工作效率和药学服务水平得到很大的提高。**结论** 采用住院药房管理鱼骨图,能有效规范住院药房管理,提高人员素质,提高工作效率,确保患者用药安全,为患者提供了优质的药学服务。

关键词: 鱼骨图原理;住院药房;药房管理;应用

中图分类号: R952 **文献标识码:** A **文章编号:** 1001-5817(2017)02-0161-02

doi:10.3969/j.issn.1001-5817.2017.02.028

鱼骨图,是一种发现问题根本原因的方法。鱼骨图广泛应用于生产、市场营销、股市等领域,近年来相继应用于医学领域,目前尚未应用于住院药房管理中。

住院药房是药剂科的重要组成部分,是医院药学服务的重要窗口,药学服务质量将反映医院的医疗服务水平。因此,加强住院药房管理,提高药学服务质量至关重要。本文作者结合多年住院药房管理经验,探讨如何通过鱼骨图原理规范住院药房管理(见图 1),提高药学服务质量,为我院三级医院评审打下良好基础。

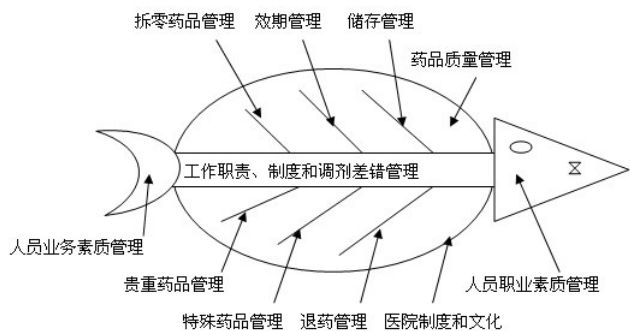


图 1 住院药房管理鱼骨图

1 人员管理

人员管理由人员职业素质管理和业务素质管理组成。人员是保证药品质量的决定性因素,人员职业素质是管理的灵魂,只有不断强化和提高人员职业素质才能有效提升管理水平,工作制度和职责才能有效部署和实施。加强人员职业素质管理是鱼骨图原理在住院药房管理中应用的前提。药师不仅要有良好的职业素质,还需要有扎实的专业知识和技能,专业知识和技能是开展药学服务的基础,专业知识和技能的获取需要不断地学习和积累。在药学新知识和技术不断涌现

的当今社会,药师只有与时俱进才能更好地胜任药学服务工作。为此,我院开展了各种业务学习和培训并定期考核,还定期选派优秀药师到上级医院进修学习,通过多渠道、多方式不断提高药师业务水平。

2 工作职责、制度和调剂差错管理

2.1 建立和完善工作职责、制度 一个健全的管理体系需要有完善的工作职责,以使各项工作有章可循。药师按照工作职责严格执行,责任到人,职责分明^[1]。在分工明确的前提下树立集体观念和团队意识,相互帮助,共同进步,培养年轻药师独立解决问题的能力^[2]。经过多年的探索实践和持续改进,药师责任心不断树立,工作自觉性不断提高,认真细致的工作态度不断养成,各项工作得到了井然有序地开展。制度是完成各项工作的基本保障,为此,住院药房结合工作实际制订科学、规范、可行的规章制度,如药品储存管理、药品调剂管理、药品效期管理、药品退药管理、拆零药品管理等制度^[3],使各项工作能按照规章制度严格执行。

2.2 调剂差错管理 调剂差错是药品调剂过程中由主观或客观因素造成的,是调剂过程中难以避免的,住院药房通过绘制《药品调剂差错原因分析鱼骨图》,对调剂差错进行原因分析,鱼骨图由处方因素、人员因素、收费因素、药品因素、环境因素和其他因素组成,调剂差错当事人利用鱼骨图对差错原因进行分析,寻找对策,持续改进,对改进效果进行持续评价,有效降低了药品调剂的差错率,保证了患者的用药安全^[4]。

3 药品质量管理

3.1 药品储存管理 药品质量管理是住院药房管理的核心,药品质量将对患者身体健康、生命安危等产生直接影响^[5]。药品储存与药品质量息息相关,药品应

严格按照说明书规定的贮藏条件储存,住院药房装设有中央空调、冷藏柜等以满足药品贮藏需要,对室内和冷藏柜湿度进行实时监控,以确保药品质量安全。药品实行货位号管理,使每一个药品都有一个准确的货位号,相似药品分开摆放并放置“易混淆”标识。实行货位号管理后,药师能够按照编码对药品进行准确定位,有效摆脱单纯凭借记忆调配药品造成的差错,降低调配差错率,有效提高了药师的工作效率^[6]。

3.2 药品效期管理 药品有效期是药品在规定的贮藏条件下能够保证质量的期限,妥善保管药品是保证药品质量的前提。住院药房药品效期管理实行药柜区域负责制,每个药师负责若干个药柜药品养护和效期管理,对近效期药品进行预警和登记,与门诊药房、药库进行协调并通知临床尽快使用,同时通知药库联系销售公司及时退货或换货,减少因此造成的浪费^[7]。避免或减少过期药品的产生应从药品领入源头抓起,把好药品入库质量关,出库遵循“先进先出,近期先出”的原则。最大限度避免药品积压和过期浪费,杜绝发放过期药品,保证患者用药安全。

3.3 特殊药品和贵重药品管理 住院药房严格按照相关规定对特殊药品和贵重药品进行管理,并设专柜存放。对“毒、麻、精”药品实行五专管理,调配过程做到双人核对、签字,每日做好交接班记录和消耗记录,做到帐物相符;高危药品专柜悬挂警示标志并专人管理,配发时实行双人复核,确保发放准确无误;贵重药品实行每日盘点并执行交接班制度。

3.4 拆零药品管理 因工作需要,住院药房存在大量拆零药品。药品拆零后储存环境改变,将对其质量产生影响。为此,住院药房将拆零药品保存于原包装内,并建立拆零记录。药品拆零数量根据实际用量调节,多用多拆,少用少拆,定期对拆零药品进行质量检查,药品拆零后有效期为6个月,若6个月内未用完,则按不合格药品处理,以消除安全隐患,保证患者用药安全。

3.5 药品退药管理 根据医疗机构药事管理暂行规

定,为保证患者用药安全,药品一经发出不得退换。但在实际工作中由于患者病情变化、药品不良反应、医嘱录入错误等原因难免造成退药,住院药房人员均严格按照退药流程处理退药。但麻醉药品、精神药品、口服拆零药品、冷藏贮存药品和外包装有污损的药品,一律拒绝退药处理,以保证患者用药安全。

4 结论

采用鱼骨图原理对住院药房管理进行层层剖析,建立由人到物的管理理念,在医院制度和文化的框架下,以人员素质为灵魂,以工作职责、制度为骨架,以药品质量管理为核心,持续改进,使住院药房管理规范、标准化,以顺利通过三级医院评审。通过规范化管理,提升药师综合素质,提高药学服务水平,保障患者用药安全、合理、有效、经济^[8],为患者提供优质的药学服务。

参考文献:

- [1] 蔡尾玉. 浅谈如何加强住院药房管理[J]. 国际医药卫生导报, 2012, 18(4): 587-589.
- [2] 曹焯君. 用优质的管理提高住院部药房工作质量[J]. 海峡药学, 2013, 25(7): 230-231.
- [3] 杨翠琳, 罗晓梅. 住院药房药品质量管理体会[J]. 临床合理用药杂志, 2014, 7(2A): 185.
- [4] 黄颖欣. HIS系统在病区药房管理中的应用体会[J]. 右江民族医学院学报, 2012, 34(1): 109-110.
- [5] 罗军. 医院住院部药房药品质量管理体会[J]. 大家健康, 2015, 9(2): 568.
- [6] 郭好水, 张京安. 药品编码定位及相似药品管理在住院药房中的应用[J]. 医院管理论坛, 2015, 32(7): 52-54.
- [7] 张吉菲, 朱江, 顾晓玲, 等. 加强住院药房药品管理——确保患者用药安全[J]. 中国医药导报, 2012, 9(16): 178-180.
- [8] 于耀杰, 李晓霞, 赵东永. 以规范管理为主促进住院药房现代化管理的思考[J]. 中国实用医药, 2013, 8(12): 256-257.

收稿日期: 2016-12-22; 修回日期: 2017-04-10