

医院住院药房调剂标准化流程管理的实施与体会

唐树霞,陈燕,章萍,张剑萍,余奇,郭澄(上海交通大学附属第六人民医院药剂科,上海 200233)

摘要 目的:对住院药房药品调剂工作模式进行思考,总结经验。方法:分析住院药房的岗位性质、内容,梳理业务流程,在药品调剂工作中实施标准化管理。结果:通过实施标准化管理,使我院住院药房的药品调剂和药品供应达到了数量准确、供应及时的目的。结论:住院药房实施调剂标准化管理符合提升科室核心竞争力,提高药学服务质量的需要。

关键词 住院药房;标准化流程;管理

中图分类号:R952 文献标识码:A 文章编号:1006-0111(2009)06-0461-02

医院住院药房与院内其他药房相比具有以下特点:主要的服务对象是住院患者和病区的医、护人员,具有相对固定的服务对象;药品调配工作主要为住院患者提供口服药物的单剂量调配及注射剂汇总调配,工作内容看似繁复,但是加以仔细分析,可以看到其存在一定的规律,或者按照一定的规则在进行运作。

我院为三级甲等综合性特大医院,住院药房每天的处方量数以千计,在药品的调剂过程中出现任何细小差错都可能影响到病人治疗的预期疗效,甚至出现意外,严重的甚至导致患者死亡,引起医疗纠纷。所以有必要选择一种更为科学的管理模式,即标准化流程管理^[1]。

1 住院药房开展调剂标准化管理的必要性

就住院药房而言,由于实行的是单剂量发药,所以对于所配发药物的准确性提出了极高的要求。药物除去包装后,除针剂以外,片剂多为白色,而规格、用途却截然不同;调配人员长时间的重复操作,易出现视觉疲劳,导致人为差错;此外人员平均年龄相对偏高,反应能力相对降低,加之工作年限较长,某些积习已经根深蒂固。常言说的好,人是所有不稳定因素中最不稳定的^[2]。

作为一家综合性三级甲等医院的住院药房,业务对象可以涉及到几乎院内的所有科室,服务对象的性别和年龄层达到了全覆盖,同时还要确保向突发事件提供必需的药品支持,诸如 2008 年的 5.12 汶川地震,奥运上海赛区的医疗保健等药品保障。

所以,本着为全院的医、患提供全方位的优质服务,将发生药物调配错误的几率降到最低,我们在工

作中引入了标准化流程管理的理念,并将其付诸实施。

2 住院药房开展调剂标准化管理的具体步骤

2.1 调剂标准 一个好的标准应满足以下几点:

标准必须具有明确的目标性;对要求进行准确、具体的描述,避免过于抽象,使标准执行者都能以相同的方式解释标准;标准必须具有可操作性,而不仅局限于理论上的可行;标准必须永远是最新的,是当时正确的操作情况的反映,否则需及时修订,使之达到最新版本。

2.2 梳理工作流程 由于药剂科的管理流程是有层次性的,这种层次体现在由科室到各班组的关系,所以第一步就是对工作现状进行科学分析,通过问卷、访谈及抽样调查,确保了每个工作岗位都采集到足够的样本量,以保证对住院药房的现状做出正确的评估,在此基础上制定相应的工作流程。并按照适用的范围分为公共流程和独立流程。其中公共流程参照了药剂科的工作通则,适用于日常工作的要求,而独立流程则是根据住院药房的特点而制定的,共有 6 个,分别是住院药房普通药配发流程、特殊药品配发流程、临床科室领药流程、住院药房退药流程、不合理处方管理流程、药品调拨流程。从而确保药物从出库,到最终交付到患者手中的全过程,使整个过程一直处于一个可控的状态,将流通环节上的差错几率降到最低,保障了患者的用药安全。例如,针对住院部使用量相对较大、使用科室相对较广的“精、麻、毒”类特殊药品的使用,因为其有着与常规药物不同的要求,我们依照《处方管理办法》和《特殊药品管理办法》,将收方、审方、调配、发药、回收空安瓿及废标签、登记入册等每一个环节全部罗列出来,重新梳理了《特殊药品配发流程》,结合住院部的实际操作情况,除坚持原先专册、专人登记等制

作者简介:唐树霞(1976-),女,药师。E-mail: tangshuxia@163.com

通讯作者:郭澄。E-mail: gboss@126.com

度外,还增设了特殊药品领药登记表,要求前来领药者签字确认。通过一段时间的运作,达到了特殊药品管理加强、药品数量流向可控、相关账册数据一目了然的预期目的。

2.3 进行岗位分析,明确每个岗位的职责 作为药剂科的一个组成部分,按照组织结构对业务流程加以分析,将住院药房的人员按职能细分为:组长、帐务管理员及调剂师,并确定各个岗位职责和目标,以岗位说明书的形式明确了每个人在整个标准化流程中起的作用。如此一来,就可以做到一人多岗,将有限的人力资源加以充分利用,极大地提高了工作效率。例如,作为药房运作主体的调剂师,按常规可以分为:片剂调剂和针剂调剂,各司其职,但是一旦人员出现了空缺,岗位轮、替就在所难免了,通过明确的岗位职责描述,可以使接替者知道:在其现处的岗位上,该完成那些工作任务,其主要职责,应达到的基本要求和工作目标。将岗位轮换带来的不稳定因素降低到最低限度。

2.4 建立一个适合于院情的操作流程 住院药房是以为广大住院病人提供所需药物并为各科室的住院医护人员提供辅助服务为工作方针的,那么其工作流程必须以此为圆点,在自上而下的能级管理体系下,对其中的每项活动进行优化,作为住院药房,通过优化和细分,使一些过去的遗留问题得到了解决。例如:由于我院一级库为零库存管理,各药房之间药品的领用和结余都是相对独立的,在建立药品调拨流程以前,存在一些问题:有的药房用完了需要进药,而有的药房领用后3个月还没有用完,造成“积压药品”,容易造成药品的浪费。为此,我们制定了相应的调拨流程,与各个药房之间定时、及时的更新近期药品(3个月内)。一旦有领用发生,则根据对方药房的需求,及时填写调拨单审核是否符合调拨要求,符合则即时批准,并在系统中加以确认。如此一来,不仅仅使各药房之间长期以来存在的“积压药品”现象得到了较好的解决,而且一旦发生突发医疗事件,该流程也能在最短的时间内做出响应,确保药品供应。

3 住院药房开展调剂标准化管理的作用与体会

3.1 提高效率 同一概念的多次使用、同一管理事项的重复进行,于是这些事物和概念因为多次重复而产生了一个统一的标准,通过将这些标准文字化,使之成为行为的依据,那么以后再遇到同样的问题就不必再从头研究、讨论、请示、做出决定,避免因人事更动造成的同一问题前后处理不一致而带来的问题。

3.2 避免重蹈前人的覆辙 住院药房是一扇同时

面对医护人员和患者的窗户,为人处事必须小心谨慎,许多老同志对此积累了不少有用的经验教训,通过文字的形式来加以保存,由经验而上升为行为标准,新员工通过对流程和岗位职责的学习,迅速适应岗位的需求,同时避免重蹈覆辙,可以在最短的时间内实现上岗。

3.3 对于每一个员工可以进行客观的评价 通过标准化的过程,将整个标准化调剂流程中的每个节点的职责加以固定及明确,避免了工作时的相互推诿扯皮,影响工作效率;考评时争相表功,影响人际关系。使部门领导可以公正、客观的,对每一个工作人员做出评价,让数据来说话,籍此可以使老职工得到鞭策,而新进员工也有了展示的机会。

4 必须有一个长效的维护机制,以避免流程的过时和失效

作为一个标准化的工作流程,永远不会有十全十美的标准,必须建立一个长效机制来对其进行维护,当一个流程制定并经过一段时间的运作后,往往会因为环境变化而遇到流程运行的问题或者说瓶颈,那么就及时加以修正。通过整个体系中的每个成员积极反馈,提出修改的建议,以及与医护人员的实时交流,及时获取他们的意见或者建议,在允许的范围内及时加以变更,通过对流程的持续改进,保持其可操作性。同时通过相互之间的交流可以加强医护人员与药房之间的联系,强化作为医院整体的团队精神。

5 结语

药品调剂属于医院药剂科的基础工作之一,日常工作具有单一性和重复性,容易出现差错,作为住院药房即使出现再小的差错,都会导致严重后果,而通过标准化管理,对日常的工作流程加以固定化、程序化,可以确保工作完成的准确性、提高时效性。使住院药房的工作模式由过去的以“药品分发为中心”发展为“以为患者、医护服务为中心”的药学管理工作模式,因此进行标准化管理是目前的潮流所趋,也切实符合医院药学发展的需求,尤其是住院药房的需要。

参考文献:

- [1] 赵丽杰. 医院住院药房常见的调剂差错原因及应对措施[J]. 临床合理用药杂志, 2009, 2(1): 84.
- [2] 章萍, 阎静, 贾爽. 住院药房片剂单剂量摆药工作中急需解决的问题及对策[J]. 天津药学, 2007, 19(1): 71.

收稿日期: 2007-07-08