

制剂合理使用,保障患儿用药安全。

参考文献:

- [1] VERMEULEN L C J R, RATKO T A, ERSTAD B L, et al. A paradigm for consensus. The University Hospital Consortium guidelines for the use of albumin, nonprotein colloid, and crystalloid solutions [J]. Archives of internal medicine, 1995, 155(4): 373.
- [2] 翟丽杰, 付秀娟, 王卓伟. 从我院人血白蛋白的临床应用分析其紧缺的原因[J]. 中国药事, 2008, 22(5): 431-434.
- [3] 肖婷予, 王斌. 人血白蛋白临床应用调查与分析[J]. 中国药理学杂志, 2010, 45(13): 1035-1038.

- [4] 周虹, 王华光, 刘丽宏. 468 例人血白蛋白临床应用调查与分析[J]. 中国药物应用与监测, 2014, 11(5): 311-315.
- [5] 杨利荣, 张艳芳, 徐盈, 等. 大剂量丙种球蛋白冲击疗法用于急性重症病毒性肺炎近期疗效观察[J]. 山东医药, 2011, 51(15): 90-91.
- [6] 吕建军, 庞宝东, 曹丽华, 等. 丙种球蛋白对病毒性脑炎患儿免疫球蛋白、细胞因子及 T 细胞亚群的影响[J]. 山东医药, 2011, 51(23): 106-107.
- [7] 张婷, 吴慧, 卞海林, 等. 我院人血白蛋白临床合理使用评价标准的建立与应用[J]. 中国药房, 2016, 27(20): 2752-2755.

(编辑:王乐乐)

(收稿日期:2017-10-22 修回日期:2017-12-20)

doi:10.13407/j.cnki.jpp.1672-108X.2018.12.014

· 论著 ·

PDCA 快速反应看板在我院静脉用药调配中心的实践体会

张先明, 周丽芳, 薛进 (苏州大学附属儿童医院, 江苏苏州 215003)

[摘要] 作者介绍了 PDCA 快速反应看板的运行过程及其在静脉用药调配中心(PIVAS)的实践与成效, 结合 PDCA 快速反应看板的特点, 认为其是促进 PIVAS 的不断创新与可持续发展的重要工具。

[关键词] PDCA 快速反应看板; 解决问题; 应用

[中图分类号] R95

[文献标识码] A

[文章编号] 1672-108X(2018)12-0044-03

Application of PDCA Quick-Response Board in PIVAS

Zhang Xianming, Zhou Lifang, Xue Jin (Children's Hospital of Soochow University, Jiangsu Soochow 215000, China)

[Abstract] This paper introduces the operation process of the PDCA quick-response board and its practice and effectiveness in the intravenous drug delivery center (PIVAS). Combined with the characteristics of the PDCA quick-response board, it is considered to be an important tool to promote the continuous innovation and sustainable development of PIVAS.

[Keywords] PDCA quick-response board; problem solving; application

PDCA 循环(品管圈)在医疗质量管理中得到了广泛的应用,成为医疗质量改进不可缺少的工具。它是对医疗质量持续改进、螺旋式上升的一种科学总结,可以广泛应用于医院管理活动中^[1]。我院静脉用药调配中心(PIVAS)自 2011 年以来,通过开展品管圈活动,切实解决了诸多问题,对我院 PIVAS 的发展起到了积极的作用。为弥补品管圈开展过程中的持续时间较长、其他非品管圈成员无法及时了解进展情况等缺陷,我们引入了可视化管理工具——PDCA 快速反应看板。PDCA 快速反应看板通过固定的流程,真实、简单、有效的现状把握,把医疗质量持续改进的情况展示在看板上,对活动进展情况、定期抽查情况及上期对策实施成效等进行公示与追踪,不仅是 PIVAS 服务质量持续改进过程中的一个对策,也是今后服务质量持续改进的一个重要手段。

1 PDCA 快速反应看板在 PIVAS 的运行流程

1.1 计划阶段(Plan, P)

1.1.1 发现问题 问题的来源主要有:(1)定期检查,质量管理小组成员每月定期对 PIVAS 进行全面质量检查,内容包括洁净控制区的卫生情况、院感控制情况、操作规程、文件及记录完整性、药品管理质量等。针对检查出来的问题,开会讨论,对重要的、迫切的问题,在快速反应看板上进行公示以便及时解决。(2)每月总结,每月质量管理总结中,有明显增多趋势的问题。(3)处方点评,处方(医嘱)点评中发现的主要的不合理处方(医嘱)类型。(4)突然事件,在日常工作中突然发生且有再发隐患的质量安全事件。(5)上级检查,上级领导检查出的问题。

1.1.2 拟定计划 计划时间一般在 5 周内完成。第 1 周通过 2~3 次会议,对目前的问题进行分析,并制定出相应的对策;第 2~4 周对对策的实施进行检查;第 5 周对效果进行确认,有效则列入相应的制度或操作规程中。

1.1.3 把握现状 因为 PDCA 快速反应看板上待改善的问题都是当场发现或实时数据分析所得,所以通过 PDCA 快速反应看板把握现状,数据易于查找,真实可靠。

1.1.4 设定目标 在设定目标这个环节中,要充分体现快速反应看板的灵活性。有具体数据的,可参照品管圈的计算方法,计算出目标值;无具体数据的,目标要达到一定的改进效果。

1.1.5 分析原因 通过鱼骨图(见图1)对问题原因进行分析,必要时通过关联图分析主要原因。

1.1.6 制定对策 制定对策的原则是简单、易执行。针对每个问题,根据原因制定2个及以上的对策。成员对对策进行讨论,表决,选定对策。

1.2 实施阶段(Do,D)

PDCA 快速反应看板在实施阶段公示的是对计划及对策的执行情况,在此阶段要明确公示具体的负责人和对策实施的时间、地点。

1.3 确认阶段(Check,C)

确认阶段主要对对策是否有效进行确认。通过负责人对成效进行全面分析,确认是否达到目标值或者达到目标的预期效果,从而判断对策是否有效。对策若无效时,需重新对对策进行评估、修订,再次对效果进行验证。

1.4 处置阶段(Action,A)

对策有效,及时将对策列入相应的制度或操作规程,以使该对策能得到持续应用。

2 PDCA 快速反应看板的实践与成效

我院在运用 PDCA 快速反应看板 1 年以来,解决了 PIVAS 存在的 6 个问题,修订制度或操作规程 9 处,新制定制度 1 项,见表 1、表 2。

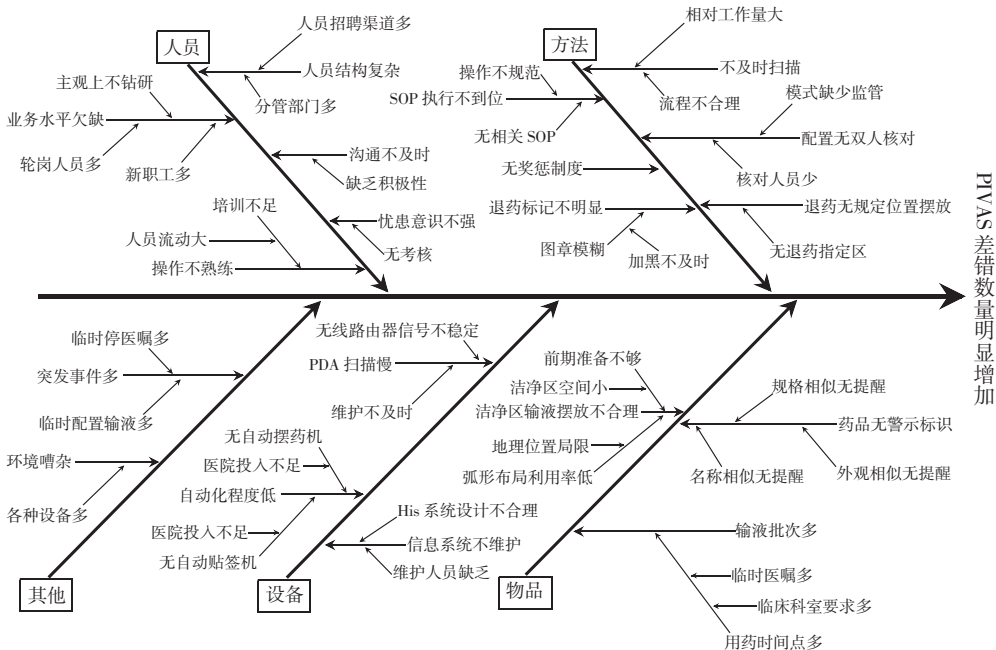


图 1 应用鱼骨图分析问题原因举例

表 1 我院运用 PDCA 快速反应看板解决的主要问题与成效

问题来源	主要问题(对策实施前 1 个月)	主要对策	成效(对策实施后 1 个月)
定期检查	日常记录(清场记录、紫外消毒记录、温度、湿度)漏记 7 次	明确班次记录人员;规定监督人员	日常记录漏记 1 次
定期检查	卫生死角 4 处,物品随意摆放 2 处	统一清洁流程;配备耗材百宝箱	未发现卫生死角及物品随意摆放情况
每月总结	肠外营养液配制差错发生率 0.53% (6/1 132)	多重模式审核处方;单独摆药	肠外营养液配制差错发生率 0.09% (1/1 085)
每月总结	输液配置差错发生率 0.04% (24/59 873)	改进配置模式;定岗定员	输液配置差错发生率 0.01% (6/61 223)
每月总结	临时医嘱配制差错发生率 1.23% (4/325)	规定摆药基数;时间色标,用不同颜色的篮筐表示相应时间	无临时医嘱配制差错发生
上级检查	9 种耗材中,7 种存在账物不符	每日出入库盘点;明确责任人	9 种耗材中,1 种存在账物不符

表 2 PDCA 快速反应看板解决问题实例

运行阶段	公示内容
P	2017 年 1 月,输液配置差错记录增加明显,包括退药未扫出 14 起、输液加错 10 起,差错发生率 0.04% (24/59 873)。对策:(1)改进配置模式,将“仓内加药,仓外核对”变为“仓内—配置—复核”;(2)定岗定员,复核人员扫描确认后,配置人员再配置。
D	负责人:周某、张某、陆某、孙某、孙某、常某、曾某、杨某;时间:2017 年 2 月 6 日-3 月 6 日;地点:PIVAS
C	对策实施后 1 个月输液配置差错发生率降至 0.01% (6/61 223)。
A	对策有效,将操作规程进行相应的修订。
上期情况追踪	针对肠外营养液处方审核不严及摆药错误的情况,制定多重模式审核处方、单独摆药的对策,实施后 1 个月的肠外营养液配制差错率由 0.53% 降至 0.09%。

3 讨论

3.1 PDCA 快速反应看板的运行效率高

首先,问题解决小组成立快。PIVAS 中的工作人员经过相关知识培训考核后,都可参与到其中来。目前考核合格的人员 21 名,占总人数的 87.5%。一旦发现问题,当日即可成立每组人数为 5~8 人的问题解决小组。其次,问题原因解析快。讨论时,可利用固定模板的鱼骨图,查找要因所在。鱼骨图画在白板上,不仅有利于画图,也能更直观、全面地反映问题的原因。其三,对策制定与实施快。对通过鱼骨图反映出的要因,制定出相应的对策,充分讨论后,举手表决,选定相应对策。根据工作性质,安排相应的责任人。对策写在白板上,次日即可开始实施。

3.2 运行 PDCA 快速反应看板的意义

其一,传递信息,统一认识。看板上详细记录了发现问题、分析问题、解决问题的一系列过程。通过看板传递信息,既准确又迅速,还能避免以讹传讹或在信息传达过程中遗漏。其二,有助于管理。通过板上的信息,能反应出持续改进进行到哪个步骤,接下来需要做哪些工作,有利于工作人员保持工作的进度。对策实施过程中的不定期检查数据,可以反应出对策的执行情况或对策的优劣,及时制定调整计划。轮转或新进工作人员,通过看板能对持续改进的方法有初步的认识,也能使其更快的熟悉工作的部分流程,融入到新的工作中。部门负责人通过看板上的信息,能了解部门所存在的问

题,有助于管理。其三,因势利导,形成改善意识、协作意识。看板的展示,使工作人员不仅了解了持续改进的过程,更能激发工作人员积极主动发现问题的意识,也能增强工作人员之间的协作意识,使其意识到 PIVAS 是一个有机的整体,只有充分发挥每个人的聪明才智,紧密配合,协调一致,才能使 PIVAS 更快、更健康地向前发展。其四,褒优贬劣,营造竞争的氛围。对于每个对策都安排有专门的负责人,公示在看板上,起到了监督作用。同时使负责人的责任心相应增强。每个人都有机会去负责解决某一个具体问题,增加了医院对医务人员的认同感。当问题解决时,也可给医务人员带来工作的成就感与满足感。更能增强医务人员参与解决问题的热情及积极性。

医疗质量管理已受到医疗行业的高度重视,管理专家不断探索有效的管理手段,取得了实效,而 PDCA 循环将进一步提高我们对其他管理方法的理解和科学运用,促进医疗质量的持续改进^[2]。我院 PIVAS 的 PDCA 快速反应看板不仅是在探索持续改进的道路上迈出的重要一步,也能促进 PIVAS 的不断创新与可持续发展。

参考文献:

- [1] 阚全程. PDCA 循环在医院战略管理中的运用[J]. 中国医院管理, 2009, 29(8): 47-49.
- [2] 顾掌生, 吴巍. 医疗质量管理中 PDCA 循环运用[J]. 医院管理论坛, 2014, 31(8): 35-38.

(编辑:刘雄志)

(收稿日期:2017-09-08 修回日期:2017-12-07)

doi:10. 13407/j. cnki. jpp. 1672-108X. 2018. 12. 015

· 临床(药事)管理与规范 ·

某儿童专科医院急诊药房存在的问题与对策

喻娅婷, 万星驿, 向晓琴, 赵昕 (湖南省儿童医院, 湖南长沙 410007)

[摘要] 目的:探讨如何加强儿童专科医院急诊药房管理,为患儿提供更加安全、高效的药学服务。方法:针对儿童专科医院急诊药房的现状问题,分析原因,提出对策和改进措施。结果:通过优化急诊药房的管理,增强了急诊药房药学服务能力,改善了医师处方合理性,且提高了患儿家属满意度。结论:在儿童专科医院急诊药房的工作中,要注意硬件设施、人力资源配备、医师、药师、药品、收费、家属等多方面的问题,主动参与到治疗过程中,更好地为患者服务。

[关键词] 儿童专科医院;急诊药房;药学服务

[中图分类号] R969. 3

[文献标识码] C

[文章编号] 1672-108X(2018)12-0046-04

Problems and Countermeasures of Emergency Pharmacy in a Children's Hospital

Yu Yating, Wan Xingyi, Xiang Xiaojin, Zhao Xin (Hunan Children's Hospital, Hunan Changsha 410007, China)

[Abstract] **Objective:** To explore how to strengthen the management of emergency pharmacy in children's hospitals, so as to provide safer and more efficient pharmacy services for children. **Methods:** According to the status quo of emergency pharmacy in children's hospitals, the reasons were analyzed, the countermeasures and improvement measures were put forward. **Results:** By optimizing the management of the emergency pharmacy, the pharmacy service capacity of the emergency pharmacy was enhanced, the rationality of

作者简介:喻娅婷(1982. 11-),女,大学本科,主管药师,主要从事医院药学工作,E-mail: 290177199@qq.com。