

# PDCA 在医院药事管理中的运用效果探讨

## Discussion on the application effect of PDCA in hospital pharmaceutical management

邓湘杰 Deng Xiangjie

铜仁市妇幼保健院 554300

Tongren City Maternal and Child Health Care Hospital 554300

**【摘要】**目的 分析PDCA在医院药事管理中的运用效果。方法 选取本院2019年3月-2021年3月期间药事管理工作的两阶段进行研究,2019年3月-2020年2月药事管理工作采用传统方法,2020年3月-2021年3月药事管理工作采用PDCA对两组的运用效果进行对比。结果 观察组不良事件发生率、患者满意度评分、药师满意度评分、管理质量评分优于对照组( $P < 0.05$ )。结论 医院在药师管理工作中使用PDCA管理模式,能降低不良事件出现的概率,全面提升管理质量,不管是患者还是药师都对药师管理更加满意,值得推广。

**【Abstract】**Objective To analyze the application effect of PDCA in hospital pharmaceutical management. Methods Select the two stages of pharmaceutical management from March 2019 to March 2021, adopt traditional methods from March 2019 to February 2020, and PDCA from March 2020 to March 2021. The application effect of the two groups was compared. Results The incidence of adverse events, patient satisfaction score, pharmacist satisfaction score, and management quality score in the observation group were better than those in the control group ( $P < 0.05$ ). Conclusion The use of PDCA management mode in pharmacist management can reduce the probability of adverse events and comprehensively improve the management quality. Both patients and pharmacists are more satisfied with pharmacist management, which is worth promoting.

**【关键词】**PDCA; 医院药事管理; 不良事件发生率; 患者和药师满意度评分; 管理质量评分

**【Key words】**PDCA; hospital medical management; incidence of adverse events; patient and pharmacist satisfaction score; management quality score

社会中之所以越来越广泛的使用现代化管理制度,是因为其能够用较少的资源获得最大的利益。目前医院在药师管理方面在不断的进行改革和创新,普遍应用PDCA管理方式,该管理方式是循环进行计划、实施、检查、处置四个步骤,其主要作用是提高管理工作的质量和效率。医院药事管理工作中使用PDCA管理模式,能够预防发生不良事件,提高用药的合理性和有效性,患者对药事管理工作更加满意<sup>[1]</sup>。本研究分析了PDCA在医院药事管理中的运用效果,现报道如下。

## 1 资料和方法

### 1.1 一般资料

选取本院2019年3月-2021年3月期间药事管理工作的两阶段进行研究,随机抽取2019年3月-2020年2月31例患者(对照组),2020年3月-2021年3月31例患者(观察组),对照组男:女(13:18),年龄25-68岁,均龄(48.69 ± 3.27)岁;观察组男:女(14:17),年龄26-67岁,均龄(48.51 ± 3.25)岁,两组资料( $P > 0.05$ ),能比较。

### 1.2 方法

#### 1.2.1 对照组

对照组药事管理工作采用传统方法。相关领导对药事管理工作统一管理,工作人员坚守自己的岗位。

#### 1.2.2 观察组

观察组采用药事管理工作采用PDCA。①计划:组织一支由经验丰富的临床药师醉成的小组,结合本院实际情况

确定药事管理方案,并针对以往临床药事管理工作中出现的问题,完善药事管理方案。(2)执行:医院定期组织业务能力强、经验丰富的药师开展会议,对书写会议记录和病历进一步规范、对疾病文献报告会及书写模板进一步完善、从药师专业知识和技能方面定期对药师进行培训,确保药师具有较高的专业技能、规范的书写记录、对药事管理水平全面提升。药师要主动和医师进行沟通,确保医疗记录和药历记录一样。(3)检查:药师管理工作(会诊、查房、讨论病理等)使用药剂科质量检查组、临床药学室组长、临床药师岗长、临床药师4级管理方式管理。组长定期对相关人员的工作情况进行考核,每月对药剂科工作质量(讨论病例及书写会诊记录等)进行抽查。(4)调整:完成检查药剂科管理工作后,组织药师会议,对药师综合考核成绩排序,鼓励成绩好的药师,处罚成绩差的药师。

### 1.3 指标观察

(1)对比两组不良事件发生率。不良事件发生率=发生例数/总例数 × 100%。(2)对比两组患者满意度评分、药师满意度评分、管理质量评分。以自制量表评价,每项100分,分数和满意度和管理质量成正比<sup>[2]</sup>。

### 1.4 统计学分析

SPSS20.0处理数据, ( $\bar{x} \pm s$ ) 与 (%) 表示计量与计数资料, 分别用 t 值与  $\chi^2$  检验, ( $P < 0.05$ ) 有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 对比两组不良事件发生率

观察组不良事件发生率低于对照组 ( $P < 0.05$ ), 见表 1:

## 2.2 比较两组患者满意度评分、药师满意度评分、管理质量评分

患者满意度评分、药师满意度评分、管理质量评分:

PDCA 实施前两组对比 ( $p > 0.05$ ), 实施后观察组高于对照组 ( $P < 0.05$ ), 见表 2:

表 1: 对比两组不良事件发生率 (n, %)

分组	例数	调剂错误	配送药品错误	医患纠纷	发生率
观察组	31	1 (3.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (3.22)
对照组	31	3 (9.67)	1 (3.22)	2 (6.45)	6 (19.35)
$\chi^2$					4.026
P					0.044

表 1: 对比两组患者满意度评分、药师满意度评分、管理质量评分 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

分组	例数	患者满意度评分		药师满意度评分		管理质量评分	
		实施前	实施后	实施前	实施后	实施前	实施后
观察组	31	73.26 $\pm$ 4.23	92.28 $\pm$ 5.37	74.18 $\pm$ 4.37	92.64 $\pm$ 5.95	73.86 $\pm$ 4.62	93.61 $\pm$ 5.34
对照组	31	73.81 $\pm$ 4.32	83.59 $\pm$ 5.14	74.62 $\pm$ 4.43	83.17 $\pm$ 4.67	73.26 $\pm$ 4.36	84.47 $\pm$ 4.56
t		0.506	6.508	0.393	6.970	0.525	7.247
P		0.614	0.000	0.695	0.000	0.600	0.000

## 3 讨论

对于患者来说药物是和疾病抗争的主要武器, 不仅能够控制疾病的发展并消灭疾病, 还能够保护人类的身心健康, 药物发挥以上作用的前提是用药具有合理性、有效性、安全性<sup>[1]</sup>。如果用药方式不合理, 不仅不能控制和治疗疾病, 还会严重损伤患者的身心健康, 严重的还会导致患者死亡。专业的医师和药师才能提高用药的合理性。

医院药事管理中使用的 PDCA 管理方式, 能够提高管理工作的质量。对医院药事管理工作中出现的问题进行分析和总结, 根据医院自身的情况和药事管理相关资料, PDCA 管理小组共同讨论并制定解决方案。实施解决方案的工作人员要具备丰富的经验, 要能够将方案落实到日常管理工作的实

处。监督小组在实施措施期间要做好监督工作, 要对管理工作中出现的问题进行纠正, 对管理人员实施方案的效果进行评估, 对发现的问题进行讨论, 然后对实施方案进行再次完善, 周而复始的循环, 对医院药事管理工作质量和效率有效提升, 从而为患者提供高质量的治疗<sup>[4]</sup>。医院药事管理制度要进一步完善, 对临床药师定期进行培训, 对其专业技能和职业素质全面提升, 对特殊和抗菌药物加强管理, 对药品流动情况详细记录, 加强监督临床用药和药事管理工作, 对使用药品的安全性和有效性进一步提升。

综上所述, 医院在药师管理工作中使用 PDCA 管理模式, 能降低不良事件出现的概率, 全面提升管理质量, 不管是患者还是药师都对药师管理更加满意, 值得推广。

## 参考文献

- [1] 洪晓锋. PDCA 循环管理方法应用于我院三级综合医院初审过程药事管理中的意义[J]. 临床医学研究与实践, 2020, 5(21): 190-192.
- [2] 高洪涛. 评价 PDCA 循环法提高医院药事管理质量效果[J]. 药品评价, 2019, 16(3): 51-53.
- [3] 高永硕. PDCA 管理法应用于医院药事管理中的价值探讨[J]. 心理月刊, 2020, 15(7): 136-137.
- [4] 杜晓春. PDCA 管理法应用于医院药事管理中的价值[J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 19(68): 139-139.