

PDCA 管理措施在医院药学管理中的应用效果

聂金霞¹ 王国栋²

1. 淄博市周村区人民医院药剂科, 山东 淄博 255300

2. 淄博市中西医结合医院药剂科, 山东 淄博 255000

【摘要】 **目的** 探究 PDCA 药学管理措施应用于医院药学管理内的作用价值。**方法** 2021 年 7 月至 2021 年 12 月期间于我院药学管理期间采用常规药学管理方案, 于该期间选取 50 例患者作为对照组, 2022 年 1 月至 2022 年 6 月期间于我院药学管理期间采用 PDCA 药学管理方案, 于该期间选取 50 例患者作为观察组, 以患者满意度、药学管理质量评分以及处方不规范率作为观察指标。**结果** 观察组患者处方不规范率显著低于对照组患者, 其中对照组和观察组处方不规范率分别为 28.00%、10.00%, 差异显著具备统计学价值 ($P < 0.05$)。患者药学服务满意度观察组为 96.00%, 对照组药学服务满意度为 84.00%, 观察组高于对照组, 差异显著具备统计学价值 ($P < 0.05$)。对照组药学管理质量评分为 (74.14 ± 5.46) 分, 观察组药学管理质量评分为 (89.37 ± 9.27) 分, 观察组高于对照组, 差异显著具备统计学价值 ($P < 0.05$)。**结论** 将 PDCA 药学管理应用在医院药学管理期间可发挥显著作用效果, 可有效降低处方不规范率, 同时对药物管理质量具有提升作用, 患者满意认可度较高, 具备广泛应用于临床的作用价值。

【关键词】 PDCA; 医院药学管理; 服务满意度; 处方; 药学管理质量

临床用药是疾病治疗的重要治疗措施之一, 为保证用药安全和合理用药, 积极实施有效管理措施具有十分重要的意义, 而医院药学管理则属于重要管理措施, 可通过管理临床用药与药事活动而提升用药的安全性和合理性^[1]。医院管理期间, 药学管理的作用价值至关重要, 往往药学管理水平直接体现着医院医疗服务水平。近几年来, 在我国社会经济快速发展, 人们对医疗服务水平提出了更高的要求, 而如何强化医学管理相关问题则成为了重点内容^[2]。换言之, 临床中抗菌药物因为其具备良好作用价值而得到了广泛应用, 但是抗菌药物存在增加细菌耐药性等一定程度的弊端, 继而可能导致抗菌药物的作用价值持续降低, 甚至导致部分疾病没有有效的治疗药物, 对患者的病情康复产生了极为严重的影响。在我国, 因为人口基础大, 且医疗机构数量较多, 抗菌药物的使用较为混乱。因此, 积极采取提升合理用药的措施具有十分重要的作用和意义。基于此, 本研究分别于 2021 年 7 月至 2021 年 12 月和 2022 年 1 月至 2022 年 6 月期间, 即实施 PDCA 药学管理前后分别选取 50 例患者作为研究对象, 探究了 PDCA 药学管理的临床价值。

1 资料与方法

1.1 一般资料 按照管理方法分组, 即 2021 年

7 月至 2021 年 12 月期间于我院药学管理期间采用常规药学管理方案, 于该期间选取 50 例患者作为对照组, 2022 年 1 月至 2022 年 6 月期间于我院药学管理期间采用 PDCA 药学管理方案, 于该期间选取 50 例患者作为观察组。其中对照组患者男性与女性分别有 26、24 例, 年龄最小不低于 25 岁, 年龄最大不超过 77 岁, 年龄中位数为 (48.72 ± 12.42) 岁; 其中对照组患者男性与女性分别有 27、23 例, 年龄最小不低于 26 岁, 年龄最大不超过 76 岁, 年龄中位数为 (48.68 ± 12.38) 岁。对比分析一般资料, 无显著差异, $P > 0.05$, 具备可比性。

1.2 方法 2021 年 7 月至 2021 年 12 月, 在医院药学管理中行常规药学管理, 其主要内容为临床药师结合病人实际情况给予有效的用药指导。

2022 年 1 月至 2022 年 6 月期间在医院药学管理中实施 PDCA 药学管理, 具体内容如下。(1) 计划 (PLAN) 成立循环药学管理小组, 5 名小组成员, 小组组长由 1 名具备丰富经验和高资历的医务人员担任, 负责带领小组成员对病人目前的情况予以分析, 根据相关资料分析药学管理中存在的问题, 获知药品实际情况和类型, 记录数据和管理报表或其他药物水平不符合情况。针对较为特殊的药物需在低温环境下保持药物菌种活性, 但是部分工作人员因为疏忽而导致冰箱温度过高或过低, 所以极易导致药物质量降低。与此同时, 缺乏有效的管理培

训,在不同疗效、不同类型药物的存放过程中存在诸多不足,这类问题可能导致的标准出现差异,在紧急用药时往往要耗费大量时间,同时可能因为医疗人员缺乏风险意识而导致安全隐患的出现。因此,需积极集合药学管理中存在的问题拟定改善措施和方案,针对性地解决,强化监督,从而确保问题解决。(2)实施(DO):循环药学管理小组成员可通过搜集临床资料、查找文献的方式对药学管理中存在的问题予以明确,制定解决方法。强化药师、新职工的培训工作,着重加强差错药物、病种等情况予以集中培训,提升工作人员工作能力。定期展开药师知识培训,提升药师对各类药物的认知水平,提升其知识储备。对药师与临床医师予以培训时,可采用多种方式,比如学术研讨、教学交流、专题讲座等,提升其对抗菌用药物相关知识的认知程度。其中需着重加强临床医师的培训工作,因为抗菌药物不属于专科用药,种类繁多,知识更新速度较快,所以临床医师对抗菌用药的认知程度较低,通过培训可提升其抗菌药物相关知识的认知水平。与此同时,确定排班制度,同时实行分组观察,按照各类岗位职责、工作内容展开考核,保证工作人员工作的可靠性和连续性,提升护理人员的责任心和态度,实施提升护理人员的专业性。(3)检查(CHECK):定期检查各个环节中存在的问题,强化药学服务质量,综合评价药学服务质量。(4)处置(ACTION):按照计划、实施、检查的顺序,要求管理小组人员总结归纳实际情况,找出当前存在的问题,并探究

相关改进措施,针对没有得到改善的问题,则将其纳入到下一阶段的PDCA质量管理方法,从而持续改善。

1.3 观察指标 以患者对药学服务满意度和药学管理质量评分以及处方不规范率作为观察指标。

(1)处方不规范情况包括没有书写临床诊断、处方类型选择错误、药师未适宜审核、处方前记载项、其他。

(2)选择自制护理满意度调查对护理满意度进行评估,调查表满分为100分,具体分为非常满意(90~100分)、基本满意(70~90分)、不满意(<70分)。护理满意度=非常满意率+满意率^[3]。

(3)药学管理质量评分可分为药物储备、药品采购、药学服务等方面,由专家评审小组完成评价,总分100分,评分与药学管理质量成长比^[4]。

1.4 统计学方法 应用SPSS 23.0统计学软件分析处理此次研究涉及数据,计数资料和计量资料分别采用[n(%)]、($\bar{x} \pm s$)表示,并应用 χ^2 、 t 完成检验, $P < 0.05$ 表示差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组患者处方不规范率比较 较对照组患者,观察组患者处方不规范率显著较低,其中对照组和观察组处方不规范率分别为28.00%、10.00%,差异显著具备统计学价值($P < 0.05$)。详细数据见表1所示。

表1 对照比较患者处方不规范率组间差异 [n(%)]

组别	例数	没有书写临床诊断	处方类型选择错误	药师未适宜审核	处方前记载项	其他	处方不规范率
对照组	50	2 (4.00)	3 (6.00)	3 (6.00)	3 (6.00)	3 (6.00)	14 (28.00)
观察组	50	1 (2.00)	1 (2.00)	1 (2.00)	1 (2.00)	1 (2.00)	5 (10.00)
χ^2							5.263
P							0.022

2.2 两组患者药学服务满意度对比 患者药学服务满意度观察组为96.00%,对照组药学服务满意

度为84.00%,观察组高于对照组,差异显著具备统计学价值($P < 0.05$)。详细数据见表2所示。

表2 比较患者药学服务满意度组间差异 [n(%)]

组别	例数	不满意	一般满意	十分满意	满意度
对照组	50	8 (16.00)	22 (44.00)	20 (40.00)	42 (84.00)
观察组	50	2 (4.00)	18 (36.00)	30 (60.00)	48 (96.00)
χ^2					4.000
P					0.046

2.3 两组患者药学管理质量评分对比 对照组药学管理质量评分为(74.14 ± 5.46)分,观察组

药学管理质量评分为(89.37 ± 9.27)分,观察组高于对照组,差异显著具备统计学价值($t = 10.010$,

$P < 0.001$)。见表3。

表3 比较患者药学管理质量评分 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	药学管理质量评分
对照组	50	74.14 ± 5.46
观察组	50	89.37 ± 9.27
χ^2		10.010
P		<0.001

3 讨论

随着人们生活方式, 生活水平, 经济条件不断上升和改善的情况下, 致使医院药物管理得到了人们的高度关注, 同时得到了医院药学管理的高度关注。然而, 在实际药物管理期间仍然需面对诸多问题和药品质量诱发的风险事件, 由此可见, 确保用药合理性则成为了目前医院药学工作人员重点探究的内容^[5-7]。

此次研究结果提示, 较对照组患者, 观察组患者处方不规范率显著较低, 其中对照组和观察组处方不规范率分别为 28.00%、10.00%; 患者药学服务满意度观察组为 96.00%, 对照组药学服务满意度为 84.00%, 观察组高于对照组; 对照组药学管理质量评分为 (74.14 ± 5.46) 分, 观察组药学管理质量评分为 (89.37 ± 9.27) 分, 观察组高于对照组。由此可知, 医院药学管理中行 PDCA 药学管理的临床效果突出, 可有效降低处方不规范率, 可提升患者对药学服务满意度和药学管理质量, 分析原因: PDCA 循环管理模式属于一种新型药学管理模式, 具有科学性、程序性以及标准性等特点, 可结合药学管理中存在的问题, 拟定针对性的预防措施, 从而持续改进护理质量^[8-11]。与此同时, 此次研究还提示, 患者药学服务满意度观察组为 96.00%, 对照组药学服务满意度为 84.00%, 观察组高于对照组; 对照组药学管理质量评分为 (74.14 ± 5.46) 分, 观察组药学管理质量评分为 (89.37 ± 9.27) 分, 观察组高于对照组, 分析原因: PDCA 循环管理是一种典型的循环管理体系, 其应用范围相对广泛, PDCA 循环管理方法从属于质量管理标准范畴内, P 表示计划、D 表示实施、C 表示检查、A 表示处置由计划至处置逐步循环往复, 能够在有效保障药学管理质量^[12]。与此同时, PDCA 循环管理明确了工作人员的工作内容和责任, 并通过强化指导和监督, 持续总结推动了工作的规范化和标准化。

综上所述, 医院药学管理中行 PDCA 药学管理的临床效果突出, 可有效降低处方不规范率, 可提

升患者对药学服务满意度和药学管理质量, 建议广泛应用。

参考文献

- [1] 王泽凯, 黄朴玲, 林凯, 杜少宜. PDCA 循环在医院药学管理中的应用效果 [J]. 北方药学, 2022, 19 (1): 86-88.
- [2] 耿玉涛. 探究 PDCA 循环在医院药学管理中的应用效果 [J]. 中国农村卫生, 2021, 13 (22): 75-76.
- [3] 张铃圆. 医院药学管理中应用不同管理方法的效果探讨 [J]. 智慧健康, 2021, 7 (12): 22-24.
- [4] 康乐, 王瑞华. 绩效管理在医院药学管理工作中的应用效果 [J]. 中国民康医学, 2020, 32 (24): 115-117.
- [5] 钟巧, 王明浩, 蒋绍艳, 等. PDCA 循环管理法在妇幼专科医院抗菌药物管理中的应用 [J]. 中国感染控制杂志, 2020, 19 (001): 68-72.
- [6] 黄荣. PDCA 循环在医院药学管理中的应用 [J]. 中国卫生产业, 2020, 17 (10): 8-10.
- [7] BOUCHER E, BURKE M, KLEIN K, et al. Update to the minimum requirements for core competency in pediatric hospital pharmacy practice [J]. The Journal of Pediatric Pharmacology and Therapeutics: JPPT: the Official Journal of PPAG, 2021, 26 (7): 762-766.
- [8] 张晓恒, 赵燕东. 绩效管理在医院药学管理工作中的应用效果分析 [J]. 医学食疗与健康, 2019, 11 (18): 208-210.
- [9] 喻立. 现代医院中药管理模式在医院药学管理中的应用效果探析 [J]. 首都食品与医药, 2019, 26 (24): 128-129.
- [10] 康怡, 周萍, 张东肃, 等. PDCA 循环法在医院药学教学中的应用 [J]. 基础医学与临床, 2020, 40 (5): 137-140.
- [11] 何尚映, 郑琦. 分析不同的管理方法在医院药学管理中应用的可行性 [J]. 中医药管理杂志, 2018, 26 (3): 92-93.
- [12] 刘志伟, 余灵芝. PDCA 循环管理法在提升临床药学服务质量中的应用效果 [J]. 中国临床药学杂志, 2019, 28 (5): 363-366.