



品质管理在医院药学管理中的探索与实践

浙江大学医学院附属第一医院
浙江省医院药事管理质控中心
张幸国

xgzhang666@yahoo.com.cn



规模

- 职工3400余人
- 核定床位2500张
- 年门诊244万人次
- 年住院6.3万人次
- 年手术3.1万人次
- 占地面积150亩
- 建筑面积20余万m²

人才

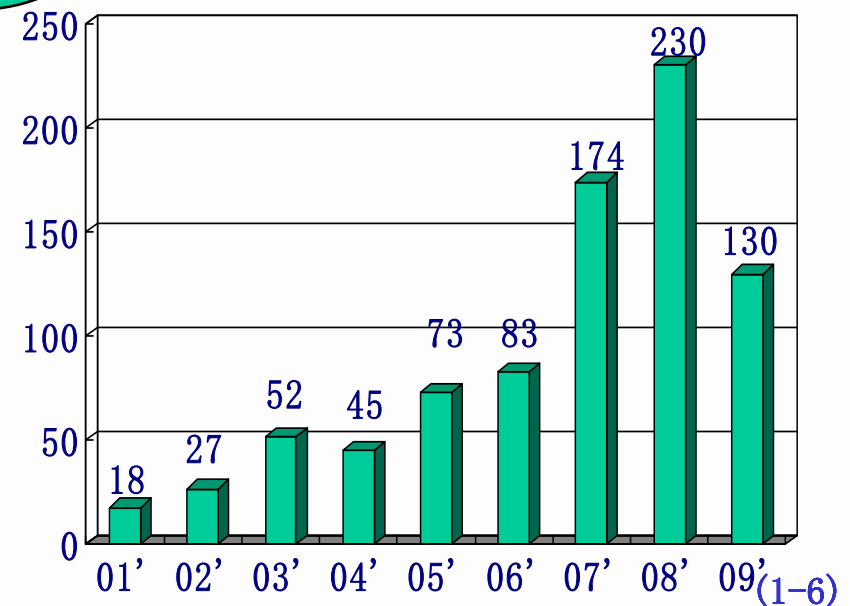
- 中国工程院院士2名
- 973首席科学家3名
- 国家杰青2名(方向明、梁廷波)
- 长江学者 1 名(王明海)
- 长江讲座教授 1 名 (郑铭豪)
- 求是特聘教授 2 名(项春生、范伟民)
- 高级职称436人
- 博士生导师45人
- 硕士生导师198人





科教成果

全国
医疗机构
SCI
论文
排名
持续
进展



SCI收录论文数

2007年有1篇科研论文进入“中国百篇最具影响力国际学术论文”



卓越的领导力行为

提高和改变医院
药事管理风格与执行力

做个有效的领导者，必须同时
兼顾上级的
“绩效”及部属内心的“感受”
(满意度)。





浙江省医院质量管理论坛





浙江省医院质量管理论坛暨品管圈(QCC)推广会

主办：浙江省医学会 \ 浙江省医院协会 \ 浙江省护理学会

2010年5月21日—23日 浙江·杭州

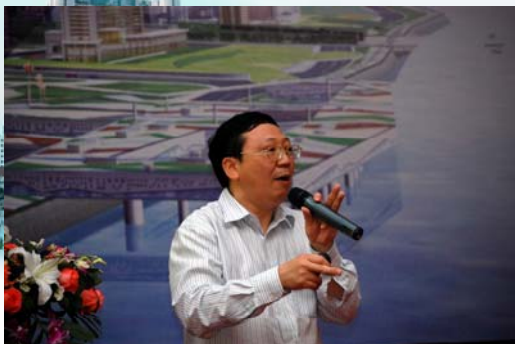




浙江省医院质量管理论坛暨品管圈(QCC)推广会

主办：浙江省医学会、浙江省医院协会、浙江省护理学会
2010年5月21日—23日 浙江·杭州





















一个记者的好奇和疑问？

《中国医院院长》杂志社记者代瑾：

张幸国主任：

您好！我是《中国医院院长》杂志社记者，虽然从未谋面，但是听卫生部张宗久司长就提到过您在药剂科内部管理中所做的重大创新，所以我经过多方联系才联系到您，尤其更感谢您能接受我的采访。

其实，我的采访主题就是关于您正在实行的“品管圈”项目。据我所知，您实行的这个项目并不是自上而下的行政命令，而是一种自下而上的自发行为。因此，对于一个医技科室为什么要开展这个项目，我充满了好奇。

中国医院院长杂志专访 《药剂科里的圈子生活》



药剂科里的圈子生活

代理 《中国医院院长》杂志社 2009-8-31 14:15:31 点击：次
【大 中 小】

访浙江大学医学院附属第一医院药剂科主任张幸国

张幸国简介：

2000年8月起担任药剂科主任，主要从事医院药学、制剂开发研究、临床药学以及药物不良反应等方面的研究工作。日前是中国药学会医院药事管理专业委员会会员、中国医院协会药事管理专业委员会委员。

文/本刊记者 代理

最近，张幸国把对药剂科的管理搞得略微有点复杂，他不是选择借助硬件来提高质量和效率，而是选择了自己也初次接触的软工具——品管圈。

圈。

张幸国对品管圈的选择决不是随意为之。在管理岗位磨砺多年，张幸国最大的感触就是，工作热情高的员工是一个组织最大的财富。因为热情高的员工能让整个部门行动起来，并能给整个集体带来动力，而且他们是为了使命而自主工作，能创造性地运用智慧和技能，从而能工作任其能有所作为。张幸国说。





医管司张宗久司长 参加浙江品管圈成果发布会



- 4月10日—12日，2009年浙江省医院药事质量管理论坛暨品管圈（QCC）成果发布会
- 卫生部医疗服务监管司张宗久司长
- 中国医院管理协会王吉善副会长
- 浙江省卫生厅马伟杭副厅长
- 卫生部医院药事管理研究所所长、中国医院协会药事管理专业委员会名誉主委吴永佩教授
- 浙江省卫生厅医政处徐伟伟处长
- 浙江省医院药事管理质控中心主任厉有名副院长以及首批品管圈活动试点单位相关医院领导等



上海品管圈（QCC）大事记

2009年

6月9日上海第二期QCC项目沟通会

7月19日项目启动会暨第一次培训

8月27日第一次圈长交流会

11月7日第二次圈长交流会暨圈长演讲技巧培训

12月7日萧世荣培训师实地走访辅导

2010年

3月4日萧世荣培训师实地走访辅导暨辅导员圈长培训

6月4日—6日江浙沪三地辅导员/圈长TTT培训

7月3日项目成果发布会



2009.7.19启动会





70后、80后、90后的区别

- **70后**：工作狂基本上都是**70后**的。
- **80后**：拒绝加班！
- **90后**：拒绝上班！



- **70后：** 回家进门要脱鞋。
- **80后：** 回家进门不用脱鞋。
- **90后：** 我们上床睡觉都不脱鞋！



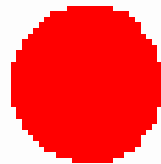
- **70后**：五一、国庆去旅游，然后会在各个景点门口拍下很多V字手势的照片。

- **80后**：五一、国庆在家睡觉，或者约朋友去唱K，去旅游，我们只会拍景色。

- **90后**：我们天天是五一，国庆...取消五一，么关系...



- 如何营造和谐的工作环境
- 如何培养和谐的人才队伍
- 如何提高医院药事管理水平和药学服务品质





工作热情高的员工是最大的财富

- 他们能让整个部门行动起来，并能给整个集体带来动力。
- 他们能使手里的资源得到最好的利用，使任务得以完成。
- 他们为了使命自主工作，



浙江省医院药事管理质控中心

医院药剂科品质管理的持续改善

——开展品管圈活动



品管圈（QCC） 项目开展背景



医院药事管理质控中心职能

协助卫生厅医政处工作

医院药事管理
质控中心2010年工作要点





健全体系，

实施“医疗质量持续改进计划”

以医院等级评审工作为载体，
调整评审委员会领导小组成员，
调整医院等级评审专家库
修订三级医院评审标准



人民日报

RENMIN RIBAO

6
星期一
2010年3月5日
第12581号

本期主题：加快推进自主创新

推进创新 培育行业带头人
加速发展 做强经济新亮点
抢抓机遇 提升国际竞争力

胡锦涛总书记在江苏代表团审议时强调：打好转变经济发展方式这场硬仗，努力实现经济社会又好又快发展。

光明日报

GUANGMING DAILY

应民意 聚信心
——各地干部群众热议政府工作报告

各地干部群众热议政府工作报告，认为报告体现了中央对民意的重视，对信心起到了极大的鼓舞作用。

经济日报

经济日报

全国人大代表热议——
小山村又添两件事 铁路通到了伊草镇

全国政协委员热议——
铁路通到了伊草镇

十一届全国人大三次会议在京开幕

胡锦涛贾庆林李长春习近平李克强贺国强周永康等在主会场就座
吴邦国主持 温家宝代表国务院向大会作政府工作报告



【新华社北京3月5日电】十一届全国人大三次会议5日上午9时在人民大会堂开幕。胡锦涛、贾庆林、李长春、习近平、李克强、贺国强、周永康等党和国家领导人出席了开幕会。吴邦国主持大会，温家宝代表国务院向大会作政府工作报告。

会议在雄壮的国歌声中拉开帷幕。胡锦涛在开幕会上发表重要讲话，强调要深入贯彻落实科学发展观，打好转变经济发展方式这场硬仗，努力实现经济社会又好又快发展。

胡锦涛在参加江苏代表团审议时强调 打好转变经济发展方式这场硬仗 努力实现经济社会又好又快发展

【新华社南京3月5日电】胡锦涛5日下午在参加江苏代表团审议时，强调要深入贯彻落实科学发展观，打好转变经济发展方式这场硬仗，努力实现经济社会又好又快发展。

胡锦涛在审议中充分肯定了江苏省在推动科学发展、促进社会和谐方面取得的成就，并对江苏下一步工作提出了殷切期望。他强调，要坚持以科学发展观统领经济社会发展全局，着力转变经济发展方式，着力调整经济结构，着力提高自主创新能力，着力保障和改善民生，着力加强社会建设，着力推进生态文明建设，努力实现经济社会又好又快发展。

十一届全国人大三次会议在京开幕

胡锦涛贾庆林李长春习近平李克强贺国强周永康等在主会场就座
吴邦国主持 温家宝代表国务院向大会作政府工作报告



【新华社北京3月5日电】十一届全国人大三次会议5日上午9时在人民大会堂开幕。胡锦涛、贾庆林、李长春、习近平、李克强、贺国强、周永康等党和国家领导人出席了开幕会。吴邦国主持大会，温家宝代表国务院向大会作政府工作报告。

会议在雄壮的国歌声中拉开帷幕。胡锦涛在开幕会上发表重要讲话，强调要深入贯彻落实科学发展观，打好转变经济发展方式这场硬仗，努力实现经济社会又好又快发展。

胡锦涛在参加江苏代表团审议时强调 打好转变经济发展方式这场硬仗 努力实现经济社会又好又快发展

【新华社南京3月5日电】胡锦涛5日下午在参加江苏代表团审议时，强调要深入贯彻落实科学发展观，打好转变经济发展方式这场硬仗，努力实现经济社会又好又快发展。

胡锦涛在审议中充分肯定了江苏省在推动科学发展、促进社会和谐方面取得的成就，并对江苏下一步工作提出了殷切期望。他强调，要坚持以科学发展观统领经济社会发展全局，着力转变经济发展方式，着力调整经济结构，着力提高自主创新能力，着力保障和改善民生，着力加强社会建设，着力推进生态文明建设，努力实现经济社会又好又快发展。

十一届全国人大三次会议在京开幕

胡锦涛贾庆林李长春习近平李克强贺国强周永康等在主会场就座
吴邦国主持 温家宝代表国务院向大会作政府工作报告



【新华社北京3月5日电】十一届全国人大三次会议5日上午9时在人民大会堂开幕。胡锦涛、贾庆林、李长春、习近平、李克强、贺国强、周永康等党和国家领导人出席了开幕会。吴邦国主持大会，温家宝代表国务院向大会作政府工作报告。

会议在雄壮的国歌声中拉开帷幕。胡锦涛在开幕会上发表重要讲话，强调要深入贯彻落实科学发展观，打好转变经济发展方式这场硬仗，努力实现经济社会又好又快发展。

胡锦涛在参加江苏代表团审议时强调 打好转变经济发展方式这场硬仗 努力实现经济社会又好又快发展

【新华社南京3月5日电】胡锦涛5日下午在参加江苏代表团审议时，强调要深入贯彻落实科学发展观，打好转变经济发展方式这场硬仗，努力实现经济社会又好又快发展。

胡锦涛在审议中充分肯定了江苏省在推动科学发展、促进社会和谐方面取得的成就，并对江苏下一步工作提出了殷切期望。他强调，要坚持以科学发展观统领经济社会发展全局，着力转变经济发展方式，着力调整经济结构，着力提高自主创新能力，着力保障和改善民生，着力加强社会建设，着力推进生态文明建设，努力实现经济社会又好又快发展。

温家宝总理作政府工作报告

坚决遏制房价过快上涨 扭转收入差距扩大

全国两会报道详见 A02-11



昨天,第十一届全国人民代表大会第三次会议开幕,温家宝总理作《政府工作报告》。上午会前,胡锦涛与温家宝握手致意。

◎报告点评
◎专家解读
A02-04

还有56天
2010年上海世博会
3月10日-10月31日
世博门票
还有56天
2010年上海世博会
3月10日-10月31日
世博门票

白恩培:
“移民就水”缓解饮水难
云南水资源全国第三,旱情如此严重要反思
重点·A08

办·中·国·最·好·的·报·纸

温家宝总理作政府工作报告

坚决遏制房价过快上涨 扭转收入差距扩大

全国两会报道: 14-15



昨天,第十一届全国人民代表大会第三次会议开幕,温家宝总理作《政府工作报告》。上午会前,胡锦涛与温家宝握手致意。

◎报告
◎专家
A02-04

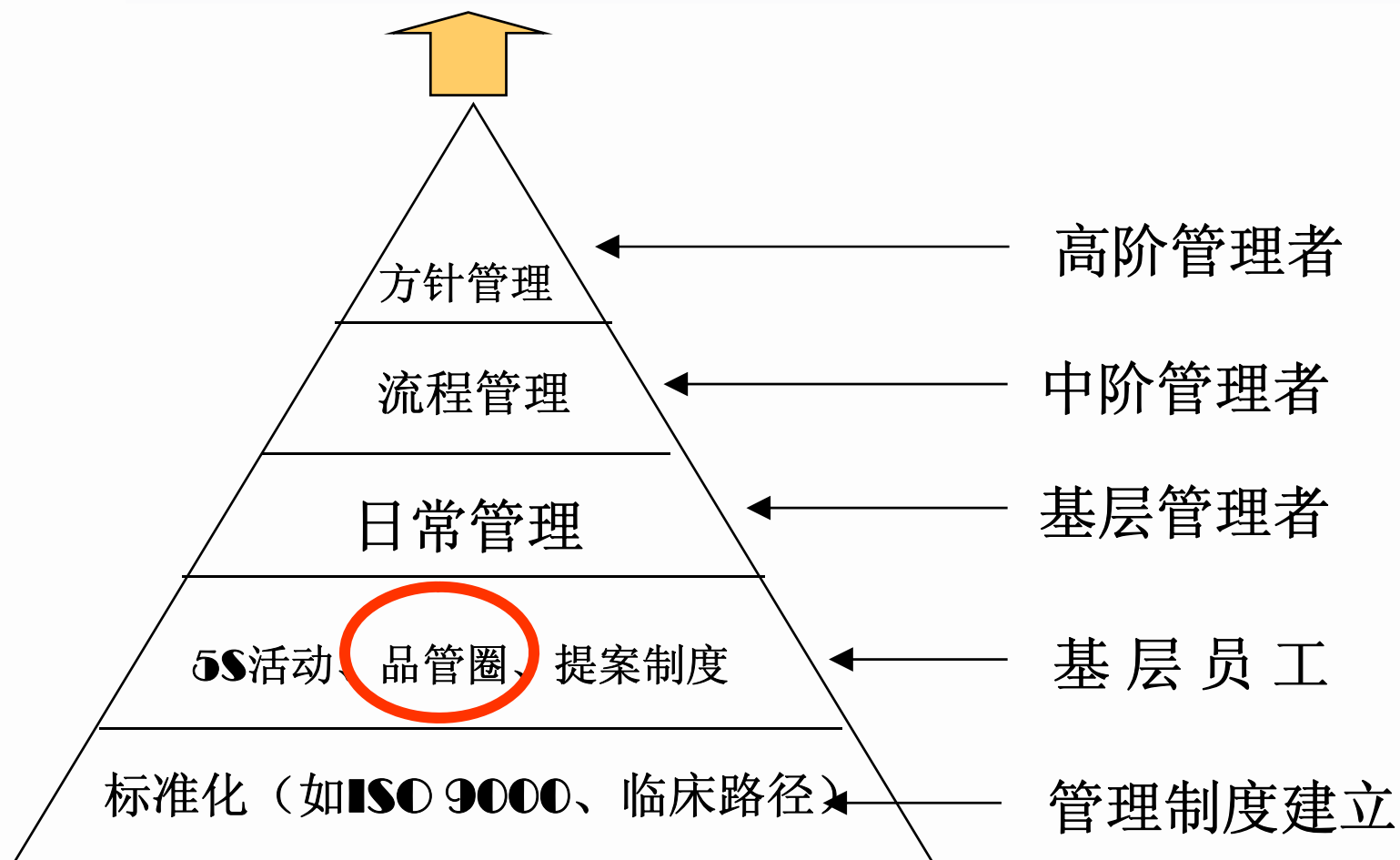
总理报告要求
实施好珠三角
改革规划纲要

汪洋透露珠三角将
提高最低工资标准

全国政协常委
张维庆八方面
痛批官场歪风

全面医疗质量管理架构

满足顾客需求





品管圈活动的基本概念

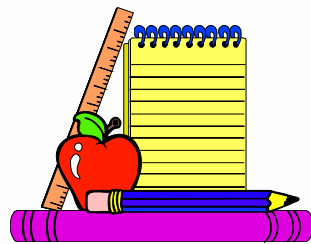
- **QCC**是**Quality Control Circle**的简称
- 工作性质相近或相关的**5-12**人组圈
- 针对所选定之部门内问题
- 以自动自发的精神，结合群体智慧
- 通过团队力量，运用各种改善手法
- 使成员感受到参与感、满足感、成就感
- 因解决问题而体认工作的意义和目的

品管圈活动的基本概念

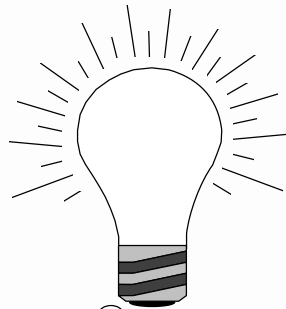
相同部门
(工作现场)



5 - 10人



统计技巧



头脑风暴



头脑风暴—四大基本原则

- 禁止批评
 - 不任意地批评创意的好坏
- 自由奔放
 - 即使偏离目标的创意也有帮助
- 追求提案量
 - 由量生质每一个人至少要提一个创意
- 充分活用别人的创意
 - 一个构想可以激发其它的灵感
 - 活用别人的意见，用不着客气





暂缓批判

- 即使点子是狗屎，主席大家也要说「很好」
- 记住，踩到狗屎，才能捡到黄金；抛砖，才能引玉。假如别人批判你的点子，下次你还会开口吗？将心比心。暂缓批判不是不批判，而是暂缓；那是下一阶段的事
- 鼓励转进：搭别人点子的便车，把它视为刺激，引发你进一步的创意
- 有一点不一样，就是不一样：一点不一样，可能引发的刺激不一样，后来的点子可能不一样！



常见之犯错的词汇

- 别傻了啦
- 太理论了
- 不可能发生的
- 老一辈不会接受的啦
- 我们以前已经试过了
- 想像力也太丰富了吧
- 这根本行不通
- 这超出我们工作范围
- 好蠢的想法
- 不行，人家会笑我们
- 我们以前都是这样做的，没必要改
- 为什么不依规定来做
- 现在还能用，何必改
- 可能很贵喔
- 这是好点子，但是
- 少（又）来了



鼓励的词汇

- 这个点子真是太棒了！
- 让我们超越传统思考方式做另类思索罢！
- 永远有更好的方法
- 我们一起来想一想
- 我们如何将创意实践在我们工作中
- 我们相信会有更多同仁赞成您的创意
- 您的点子太好了，让我也参与好吗？
- 我总觉得您的点子很有创意而且可行…



你猜这个能做什么？





占位子用的，猛吧！！



公司野餐

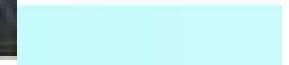
- 上次公司野餐，老板为了安全起见，允许员工喝酒，但是每人最多一杯
- 我负责订购杯子，当天就被炒鱿鱼了...
- Why??





如何运用创意
在下坡或危险路口
能不损坏车子，
又可使车辆自动减速
??







轻松愉快

- 欢乐的气氛，有助于引发创意
- 大家可以多制造一些笑料，尤其是主席
- 事先请参予者每人准备一个笑话
- 学习时下的综艺节目先玩游戏
- 说些冷笑话引发思维





科学评估

分数	可行性	迫切性	圈能力	上级政策
1	不可行	半年后再说吧	需多数单位配合	没听说过
3	可行	明天再说	需一个单位配合	尔而告知
5	高度可行	分秒必争	能自行解决	常常提醒

门诊西药房主题选定

主题评价题目	上级政策	可行性	迫切性	圈能力	总分	顺序	选定
1. 降低门诊药房调剂成本	1.18	3.18	1.18	2.81	8.35		
2. 提高门诊药房调剂正确率	4.64	5.00	2.81	4.81	17.26	2	
3. 提高门诊药房培训满意率	1.18	2.81	3.18	2.81	9.98		
4. 降低门诊药房退药率	1.18	1.18	2.81	1.18	6.36		
5. 提高工作愉悦指数	1.18	1.18	3.74	1.00	7.00		
6. 提高门诊药房用药交代率	3.55	2.44	3.18	2.44	11.61		
7. 提高药师对于不合理用药的认知率	3.55	5.00	3.18	2.81	14.54	3	
8. 降低门诊药房调剂内差件数	4.89	4.89	5.00	5.00	19.78	1	★
评价说明	分数	上级政策	可行性	迫切性	圈能力		
	1	没听说过	不可行	半年后再说	需多部门配合		
	3	偶尔告之	较可行	下次解决	需一个部门配合		
	5	常常提醒	可行	尽快解决	自行能解决		

备注：以评价法进行主题评价，共11人参与选题过程，

票选分数：5分最高、3分普通、1分最低，第一顺位为本次活动主题

本期活动主题

- 降低门诊药房调剂内差件数
(动词+ 名词+ 衡量指标)

内差：门诊药房调剂内部差错
衡量指标：每周内差件数

QCC活动的步骤

计划 Plan

实施 Do

确认 Check

处置 Action

1.主题选定

2.拟定活动计划书

3.现状把握

4.目标设定

5.解析

6.对策拟定

7.对策实施与检讨

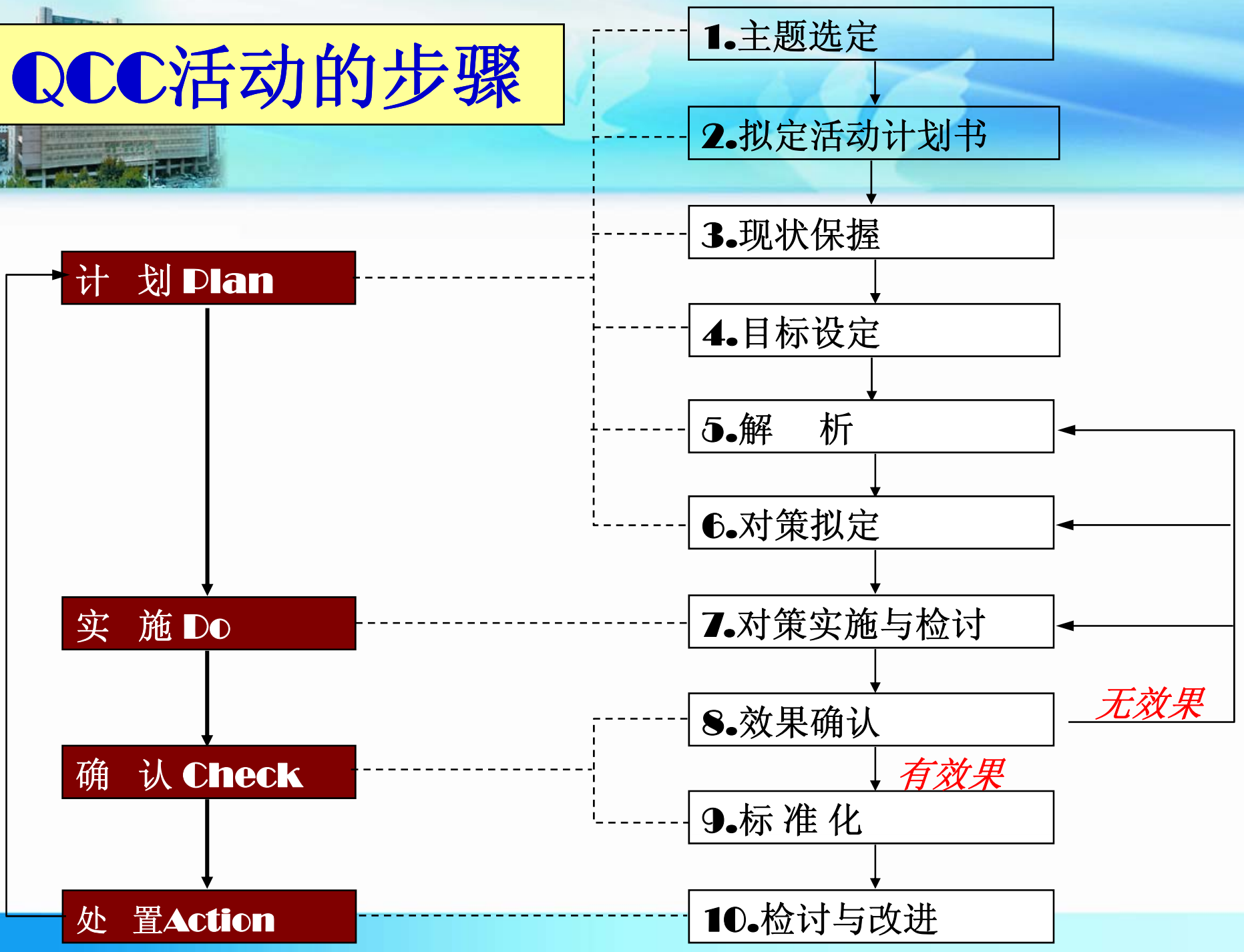
8.效果确认

9.标准化

10.检讨与改进

无效果

有效果



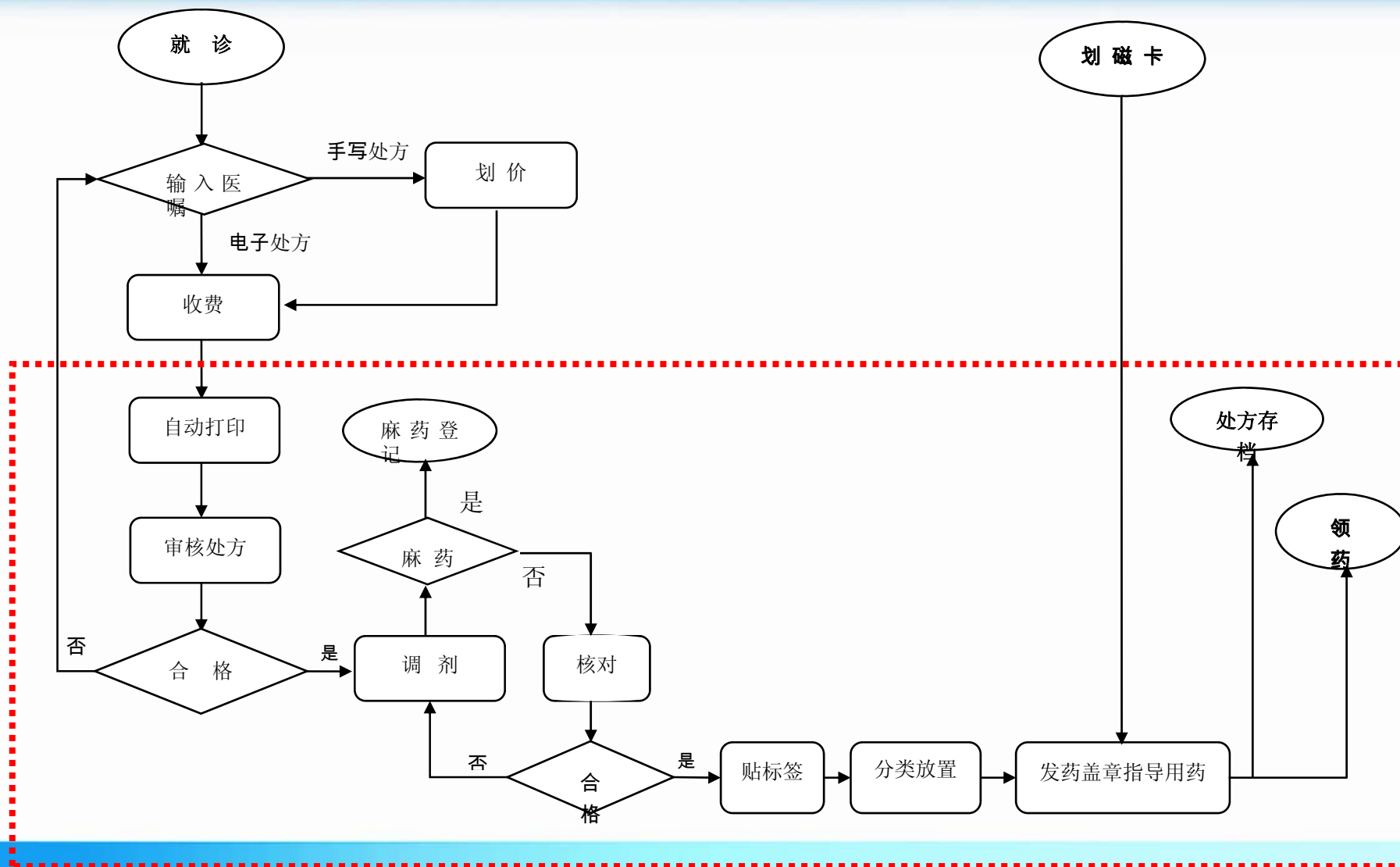


Step3:现状把握

- 一、將現行工作內容充份掌握(*流程圖*)
- 二、到現地,針對現物,做現實觀察(*三現原則*)
- 三、把現象與標準的 *差距*, *不對的地方* 及 *變化*
 ,加以觀察紀錄
- 四、歸納出本次主題的特性(*掌握重點*)

三、现状把握

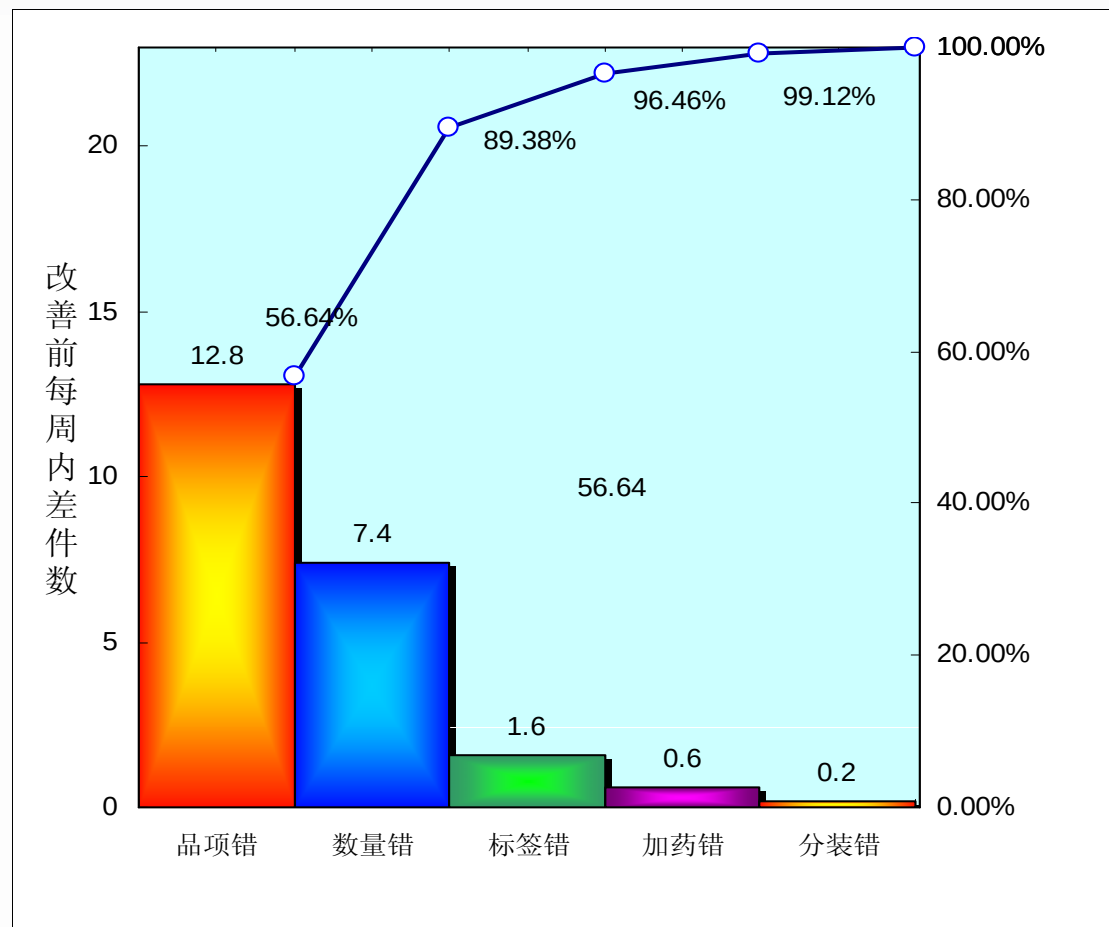
浙医一院门诊药房调剂流程图



() 窗

日期	品项错误				标签错误			数量错误	加药错误	分装错误
	包装相似	品名相似	无相似	不同规格	未贴标签	贴错标签	错误标签			
										
备注：请以「正」的方式记录不良率之次数										
合计	18	23	16	7		5	3	37	3	1

分析内差原因——改善前柏拉图



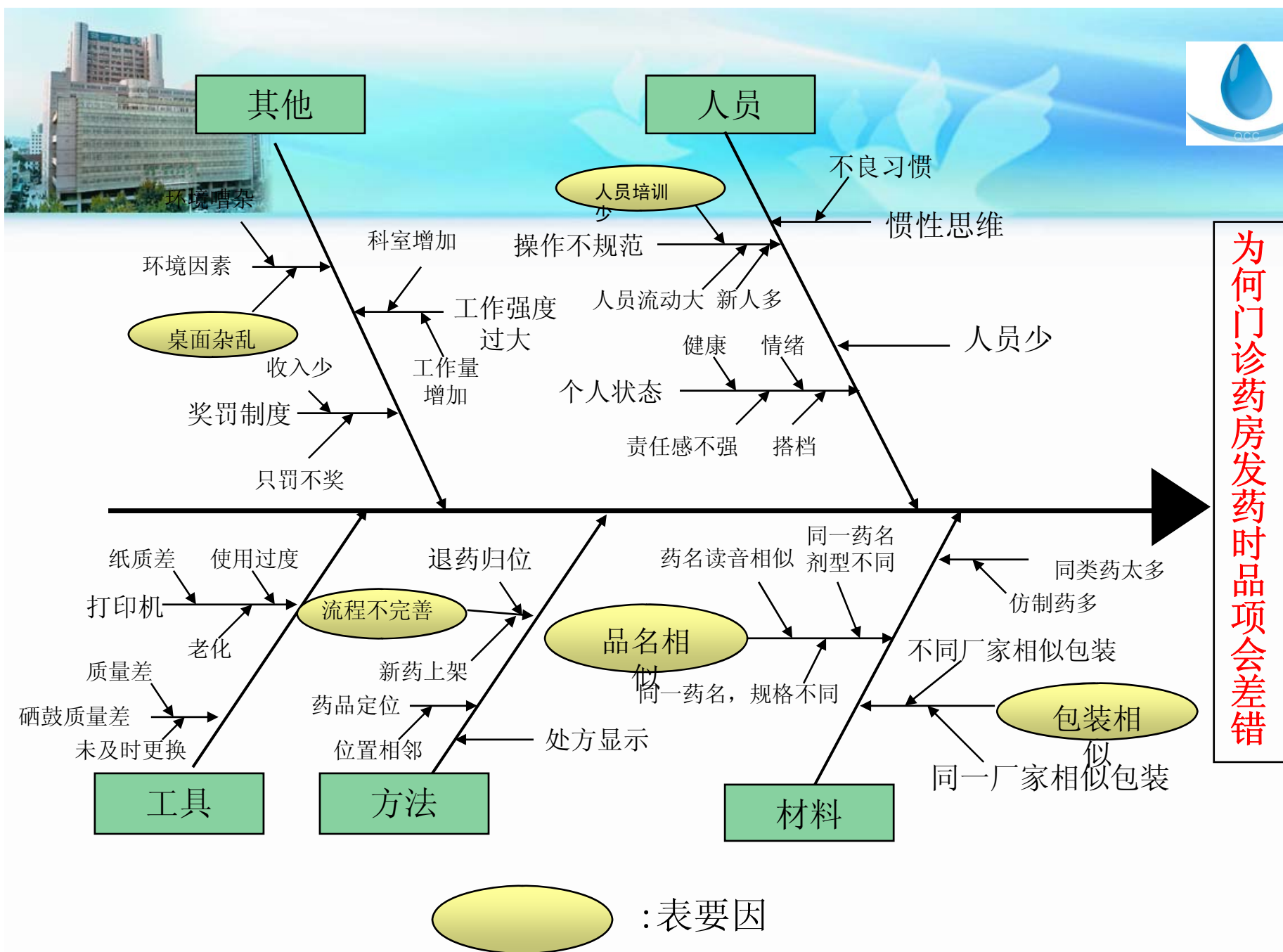
五、解析



要因选定

门诊药房内差发生(品项差错)要因选定表													
为何品项差错		要因打分情况											
序号	鱼骨图小要因	要因1	要因2	要因3	要因4	要因5	要因6	要因7	要因8	要因9	要因10	要因11	要因12
1	环境因素	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
2	环境因素	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
3	人员因素	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2
4	人员因素	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2
5	人员因素	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	人员因素	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
7	人员因素	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2
8	人员因素	1	2	2	3	3	3	1	2	1	1	1	1
9	人员因素	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2
10	人员因素	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
11	个人状态	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	个人状态	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	个人状态	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
14	个人状态	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
15	个人状态	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	个人状态	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	个人状态	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	个人状态	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	个人状态	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1
20	个人状态	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	个人状态	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	个人状态	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
23	个人状态	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	个人状态	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
25	个人状态	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	个人状态	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
27	个人状态	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
28	个人状态	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2
29	个人状态	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	个人状态	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	个人状态	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

门诊药房内差发生(数量差错)要因选定表													
为何品项差错		要因打分情况											
序号	鱼骨图小要因	要因1	要因2	要因3	要因4	要因5	要因6	要因7	要因8	要因9	要因10	要因11	要因12
1	环境因素	2	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2
2	环境因素	1	2	1	1	2	3	2	2	2	1	1	1
3	环境因素	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1
4	环境因素	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2
5	环境因素	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
6	环境因素	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
7	环境因素	1	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3
8	环境因素	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2
9	环境因素	1	3	3	1	1	1	2	2	1	2	2	2
10	环境因素	1	2	2	1	1	1	2	2	3	1	2	2
11	环境因素	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2
12	环境因素	2	2	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1
13	环境因素	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3
14	环境因素	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
15	环境因素	1	1	3	2	2	1	1	2	3	3	3	3
16	环境因素	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2
17	环境因素	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	环境因素	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
19	环境因素	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	环境因素	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2
21	环境因素	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	环境因素	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	环境因素	3	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2
24	环境因素	2	2	3	3	2	2	1	3	2	1	1	1
25	环境因素	3	3	2	3	1	3	1	2	3	2	2	2
26	环境因素	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
27	环境因素	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
28	环境因素	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	环境因素	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
30	环境因素	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
31	环境因素	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3





双氯芬酸眼药水改产地（沈阳）商品名（迪非）

门诊药房子系统【Ver1.06.0015】

窗口处理(C) 药房处理(Y) 药品其它处理(O) 查询统计(E) 系统维护(W) 辅助功能(H)



Sogou 中 °, 天气, 搜索

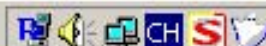
开始



门诊药房子系统【Ve...

急诊药房子系统【Ve...

Microsoft PowerPoint - ...



16:53



对策二	对策名称	分开放置，建立包装对比图库，通知药房人员注意区别
	主要因	同一通用名规格不同、不同厂家包装相似、同一通用名剂型不同
改善前：同一通用名规格不同，不同厂家包装相似的药品，同一通用名剂型不同的		对策实施：门诊药房工作人员
药物，由于定位、放置的不合理，药房成员在调剂过程中未加注意，反		负责人：沈陶冶



置，常用的
于独立
用的这
建立包装
栏上加
别。
于这几
不同的药
区别。



浙江大学医学院附属第一医院
处方笺

No: 11563216

姓名 金新 性别 男 年龄 85 费别 医保退休

门诊(住院)病历号 81700332 科别(床号) 呼吸内科

地址 上海铁路局杭州工务段 电话 0571-87777777

临床(初步)诊断 慢性支气管炎

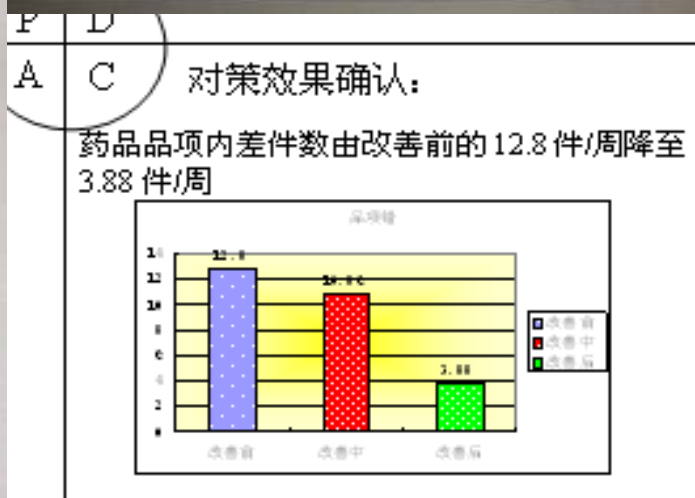
处方日期 2008年10月17日

Rp

1. 5% 葡萄糖注射液 5% 250 ML 3瓶
用法: 每次1瓶 QD 静脉滴注

1. 头孢唑肟针(那兰欣) 750毫克*1瓶 6瓶
用法: 每次2瓶 QD

★沙美特罗替卡松(舒利迭)吸入剂 500微克/60吸* 1瓶
用法: 每次500微克 BID 吸入



库位明显标识——防止用药差错





对策十二	对策名称	通过奖罚制度进行强化
	主要因	责任感不强
改善前：原有绩效考核制度只罚不奖，不能有效提高工作人员积极性和责任感 对策内容： 1. 由药房成员协商讨论，完善绩效考核制度 2. 由圈员组成门诊药房质量考核小组，组员轮流每月对药房成员进行考核 3. 建立奖励制度，如年度满意服务之星、优秀带教老师等评比。		对策实施：门诊药房工作人员 负责人：李盈 实施时间：2008年11月24日 实施地点：门诊药房



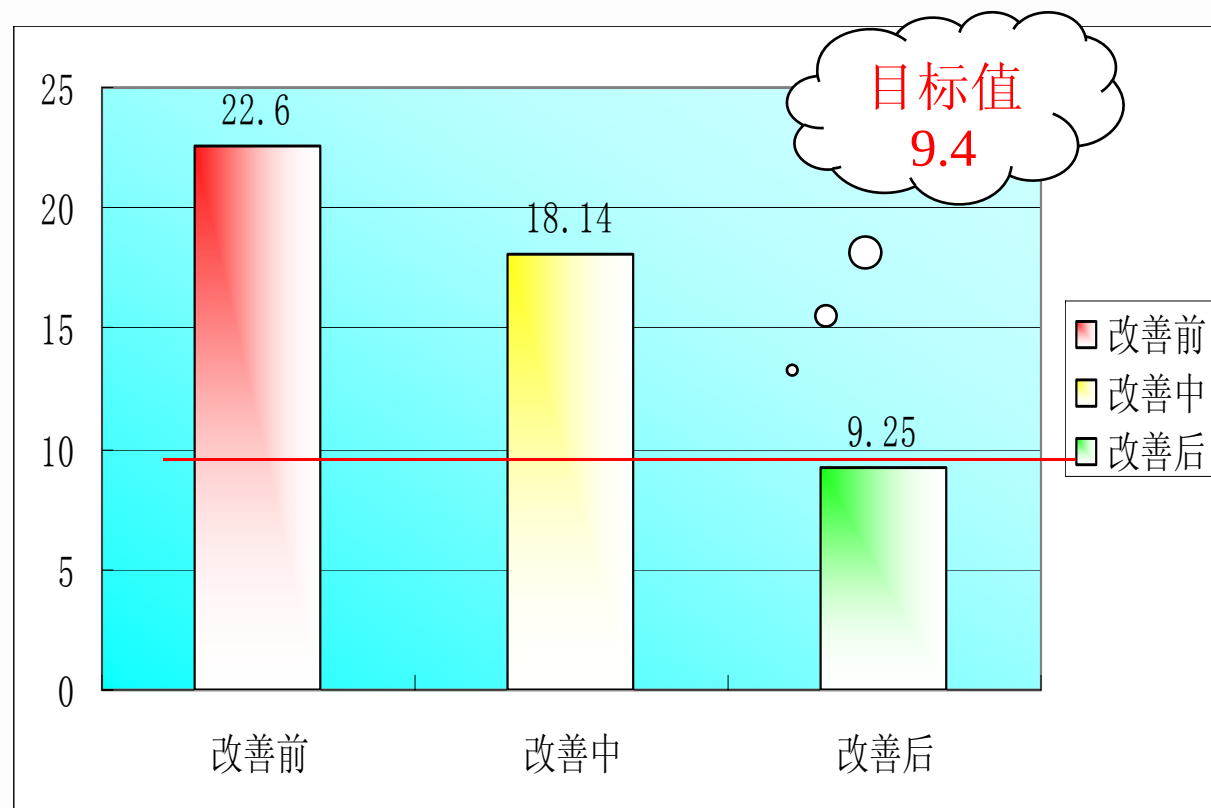
对策效果确认：

药品数量内差件数由改善前的 7.4 件/周降至 2.65 件/周

阶段	数量件
改善前	7.4
改善中	5.75
改善后	2.65

药品品项内差件数由改善前的 12.8 件/周降至 3.88 件/周

阶段	品项件
改善前	12.8
改善中	10.0
改善后	3.88



效果确认

从2008年11月19日至今对策实施12项，期间统计内差
件数为9.25件/周

目标达标率

$$\begin{aligned}&=(\text{改善后}-\text{改善前})/(\text{目标值}-\text{改善前})\times 100\% \\&=(9.25-22.6)/(9.4-22.6)\times 100\% \\&=13.35/13.2\times 100\% \\&=\mathbf{101.14\%}\end{aligned}$$

进步率

$$\begin{aligned}&=(\text{改善前}-\text{改善后})/\text{改善前}\times 100\% \\&=(22.6-9.25)/22.6\times 100\% \\&=\mathbf{59.07\%}\end{aligned}$$

九、标准化（一）

类别	■流程改善 □提升质量 □临床路径	作业名称: 新进药品认知宣导作 业程序	编号 zyyfQCC-1 主办部门: 药剂科门诊药房						
一、 目的: 针对新进药品的通用名、规格、包装、库位等信息进行作业宣导;从而降低药品调配时发生品项或数量差错的机率,减少返工成本造成的浪费及保障病人用药安全。 二、 适用范围: 药剂科门诊药房所有工作人员 三、 说明: (一) 作业程序  (二) 作业内容 1.0 新进药品 药库按规定发放新进药品 2.0 新进药品上架 将新进药品进行入库操作,根据药品分类放置合适库位(参照MZ-KW-01),并进行定位									
3.0 新进药品信息登记 将新进药品的商品名、通用名、规格、厂家、主要用途、常用方法、注意事项等信息填写入《新药通知表》,并打印张贴。 4.0 新进药品信息发布 组长将新进药品的商品名、通用名、规格、厂家、库位、注意事项等信息输入电脑信息维护系统,并及时发布,使药房每台电脑屏幕能及时、循环显示新进药品信息。 5.0 新进药品周会宣读 在周会上由组长向药房成员对新进药品信息进行宣读,并对参会人员及会议内容进行登记。 6.0 新进药品全员熟知 每月对药房成员考核新进药品信息熟知度,并公布成绩。年终评定可参考该成绩。 四、 使用表单 1. 本作业程序使用资源药房 zyyfQCC-1b1《新药通知表》,如附件二所示 2. 本作业程序使用会议登记表 zyyfQCC-1b2,如附件三所示 五、 注意事项 《新药通知表》张贴在门诊药房宣传栏 六、 附则 1. 实施日期 新进药品认知宣导作业程序于 2009 年 1 月 5 日正式全面实施。 2. 修订依据 若工作流程有所变更,则本标准随时修正。									
<table><tr><td>修订次数:</td><td rowspan="3">核定</td><td rowspan="3">审核</td><td rowspan="3">主办人</td></tr><tr><td>修订日期:</td></tr><tr><td>制定日期: 2009 年 1 月 5 日</td></tr></table>				修订次数:	核定	审核	主办人	修订日期:	制定日期: 2009 年 1 月 5 日
修订次数:	核定	审核	主办人						
修订日期:									
制定日期: 2009 年 1 月 5 日									

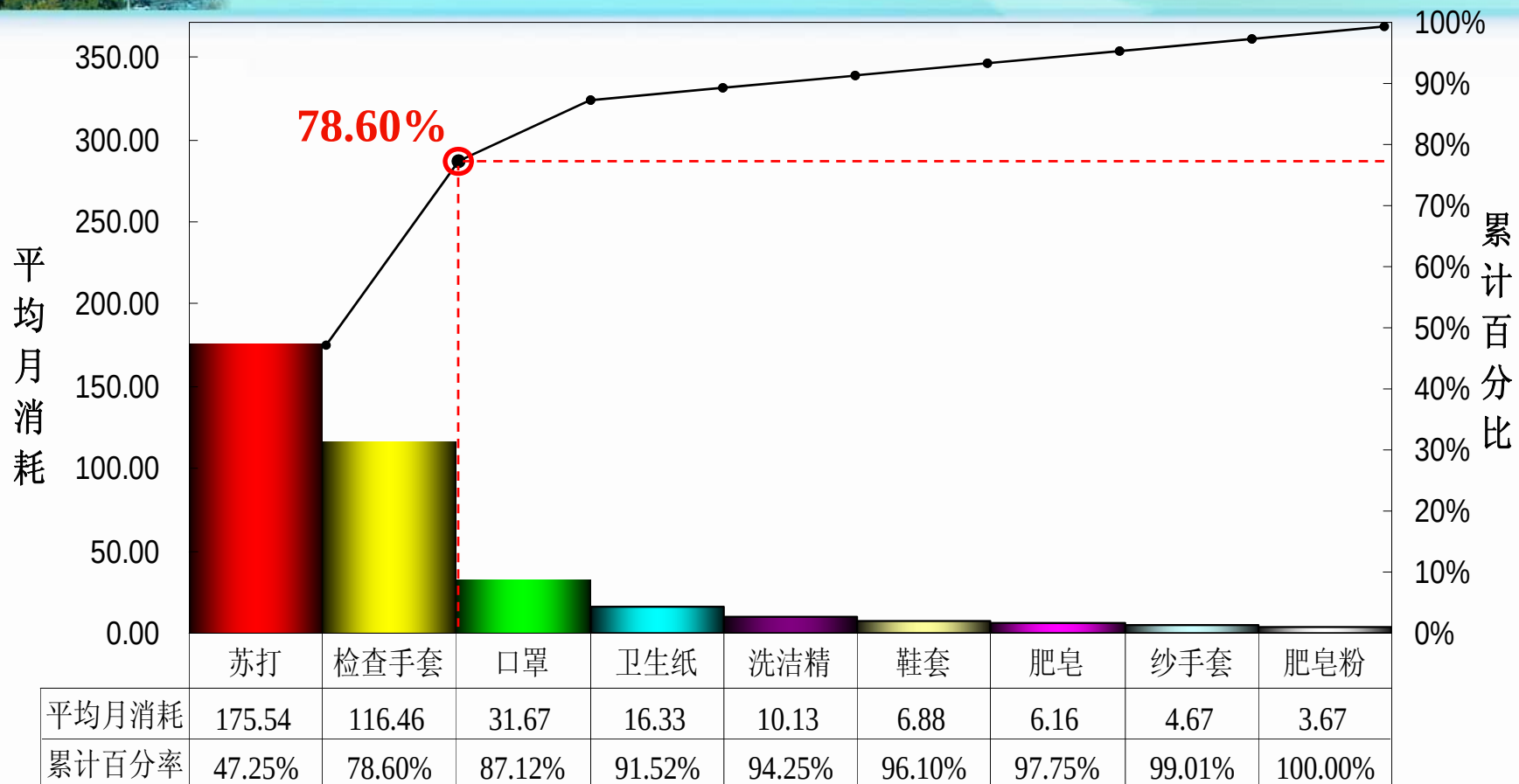


雁群在蓝色的天空中翱翔，奋力向上，
朝着同一个目标前进！



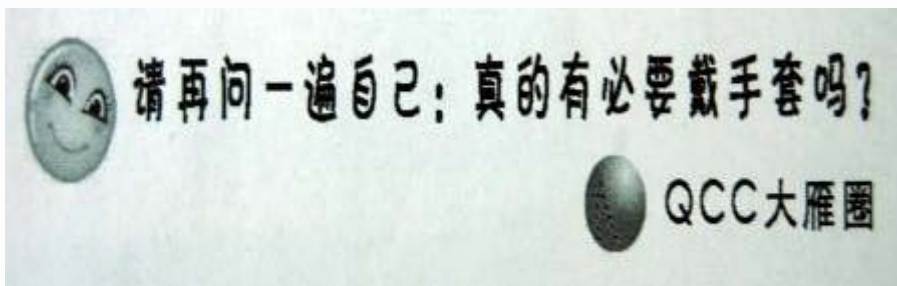
本次品管圈活动主题

降低一次性耗材月使用量





配备专用手套



张贴“提醒节约”标志



放置定量勺

- 
- 一次性耗材月使用量减少

$$\begin{aligned}\text{降低百分率} &= (\text{改善前} - \text{改善后}) / \text{改善前} \times 100\% \\ &= (371.49 - 295.59) / 371.49 \times 100\% \\ &= 20.43 \%\end{aligned}$$



本期活动主题

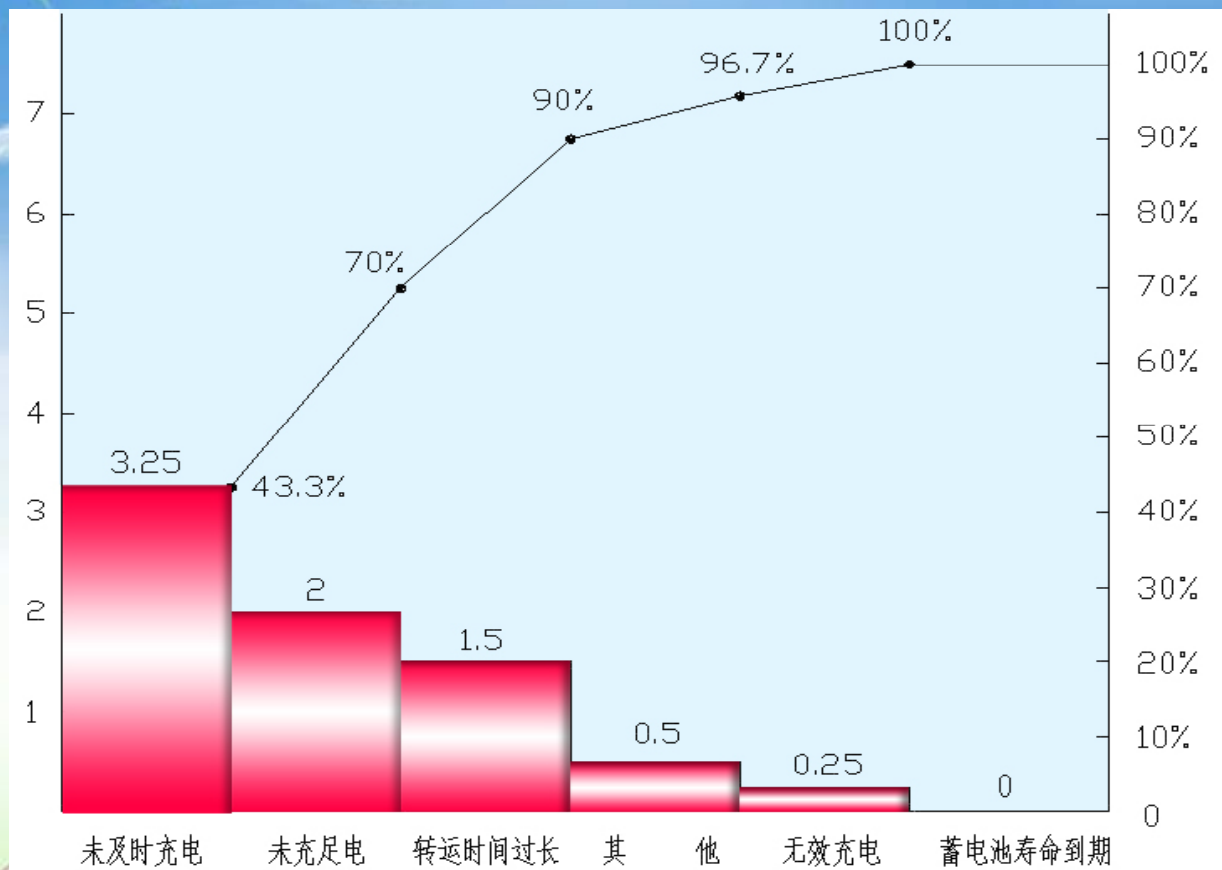
减少转运病人过程中微泵电量不足的件数

衡量指标：每周电量不足的微泵件数

数据收集结果分析

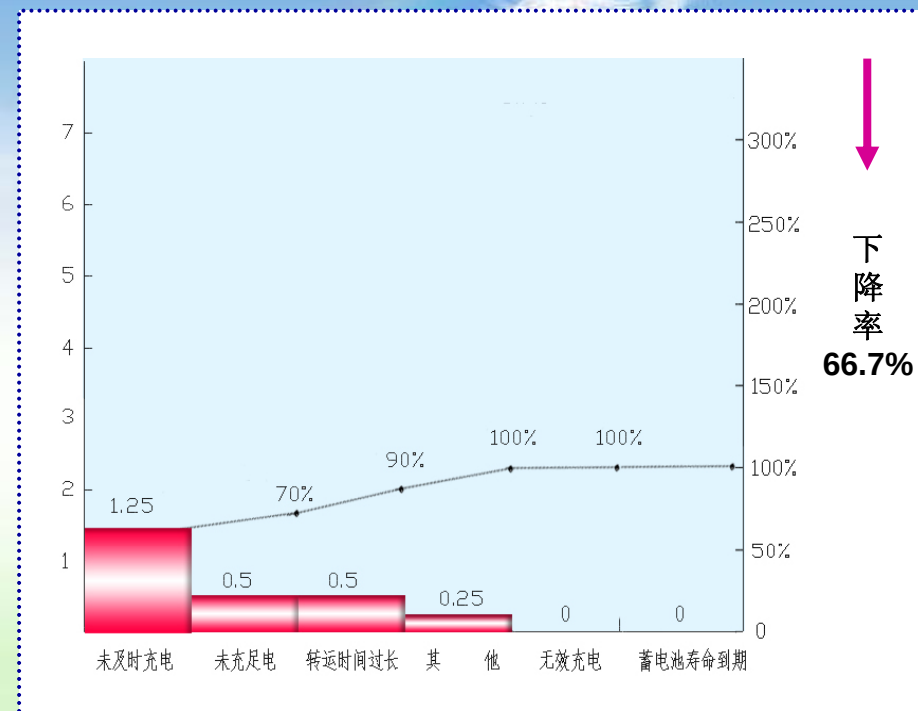
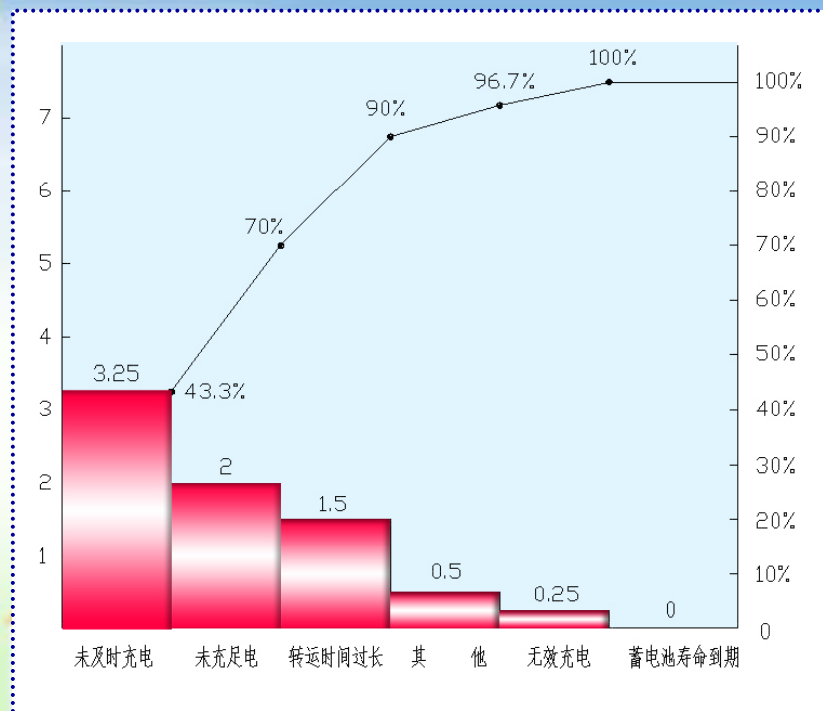
检查周	开始时间	结束时间	未及时充电	未充足电	蓄电池寿命到期	转运途中时间过长	无效充电	其他	合计
1	10.15	10.21	5	3	0	1	1	0	10
2	10.22	10.28	3	1	0	1	0	1	6
3	10.29	11.4	2	2	0	3	0	0	7
4	11.5	11.11	3	2	0	1	0	1	7
合计			13	8	0	6	1	2	30
每周平均			3.25	2	0	1.5	0.25	0.5	7.5
累计百分比			43.30%	70%	70%	90%	93.33%	100%	

改善前柏拉图:



结论: **未及时充电 + 未充足电 = 70%**, 为主要原因, 因此本圈将改善重点定为减少“未及时充电”和“未充足电”事件。

改善前后比较



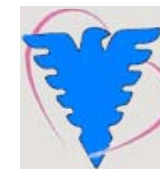


品管圈成果展示

浙江大学医学院
门诊药房

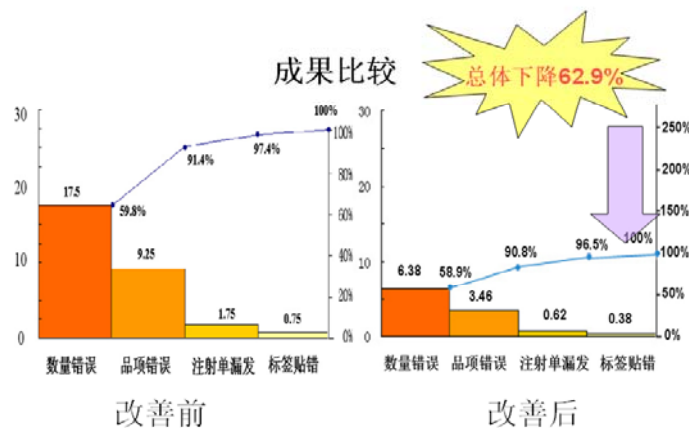
圈名：求是圈

圈徽

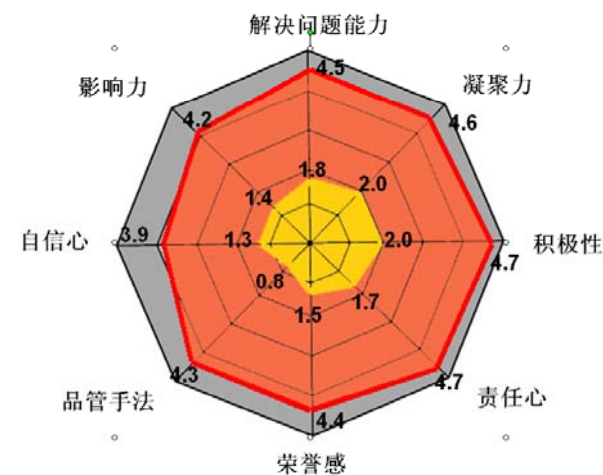


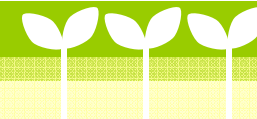
提升社区病人对药学服务的
满意度

无形成果雷达图



$$\begin{aligned}\text{目标达标率} &= (\text{改善后} - \text{改善前}) / (\text{目标值} - \text{改善前}) \times 100\% \\ &= (10.85 - 29.25) / (14 - 29.25) \times 100\% \\ &= 120.66\%\end{aligned}$$





品管圈成果展示

浙江省立同德医院
门诊药房

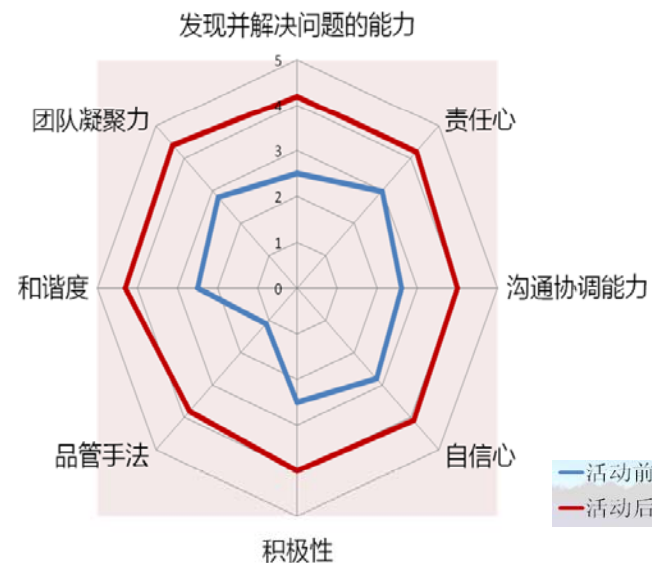
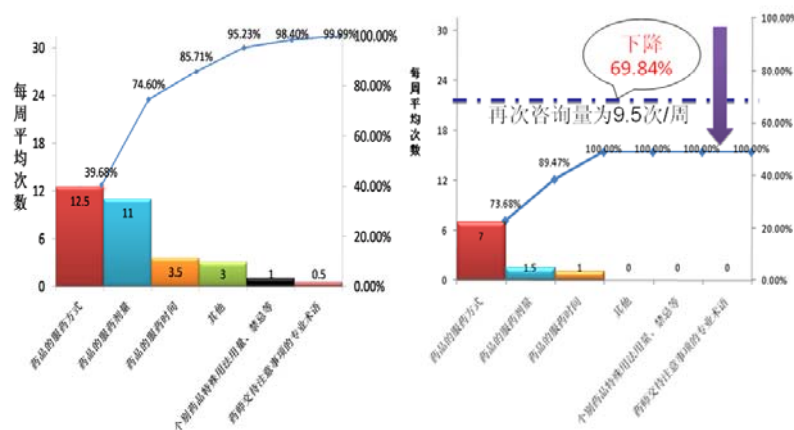
圈名：帮手圈

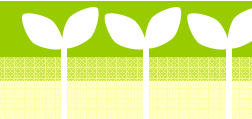
圈徽



提高患者对门诊药房服务的满意度

无形成果雷达图





品管圈成果展示

浙江省新华医院
门诊药房

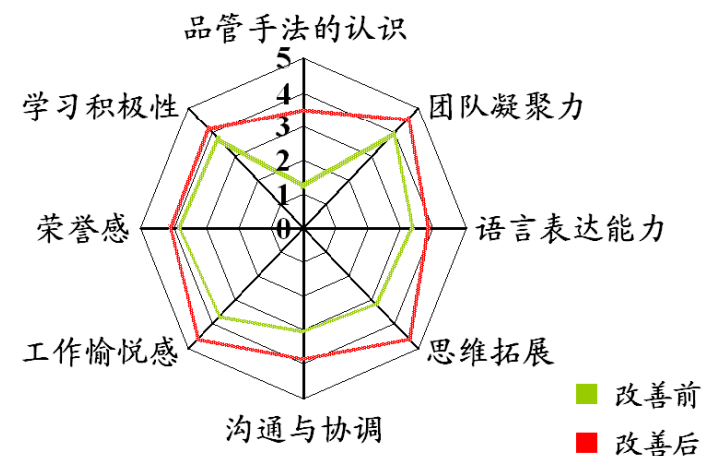
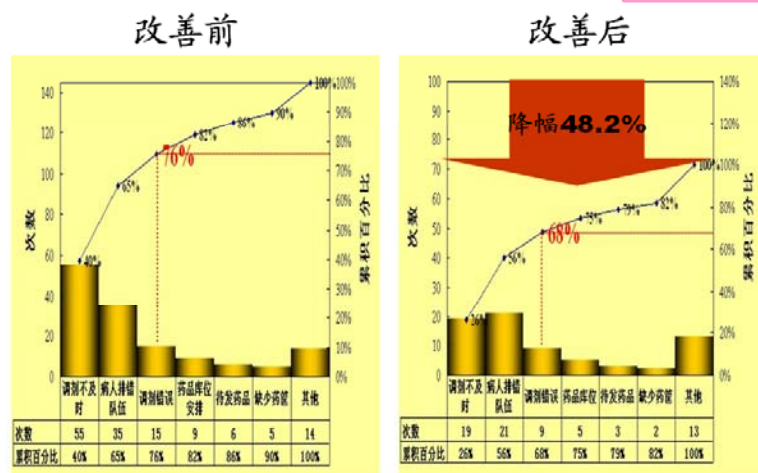
圈名：手心圈

圈徽



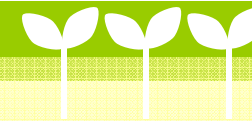
提高患者满意度——
缩短患者排队等候时间

无形成果雷达图



目标达成率78.0%！ 进步率6.7%！

品管圈成果展示



宁波鄞州医院
药库

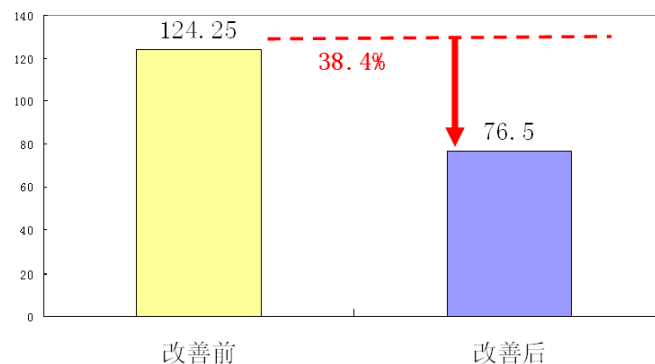
圈名：海绵圈

圈徽



增加药库成员工作快乐度

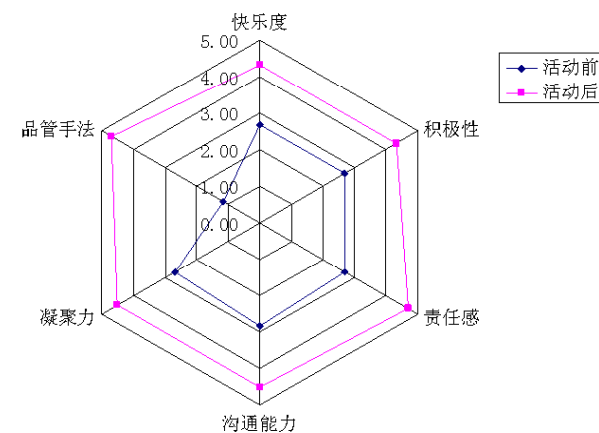
每周实际领药次数

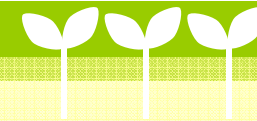


目标达标率= (改善后-改善前) / (目标值-改善前) *100%
=81.2%



无形成果雷达图





品管圈成果展示

宁波大学附属医院
门诊药房

圈名：蚂蚁圈

圈徽



缩短门诊药房药品配发时间

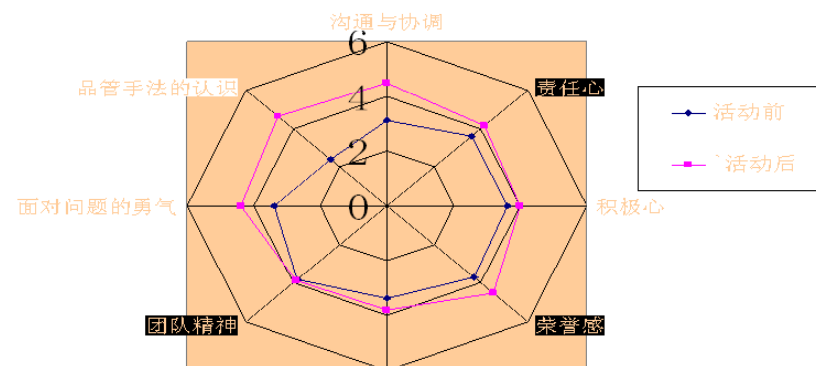


无形成果雷达图

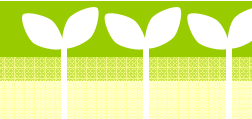
目标达标率： $= (\text{改善前}-\text{改善后}) / (\text{目标值}-\text{改善前}) \times 100\%$

$$= (145-243) / (148-243) \times 100 \\ = 103.16\%$$

计步器读数达标率： $(24.4-14.6) / (24.4-14.83) \times 100\% = 102.4\%$



品管圈成果展示



浙江大学医学院附属第一医院护理部
供应室

圈名：飞翔圈

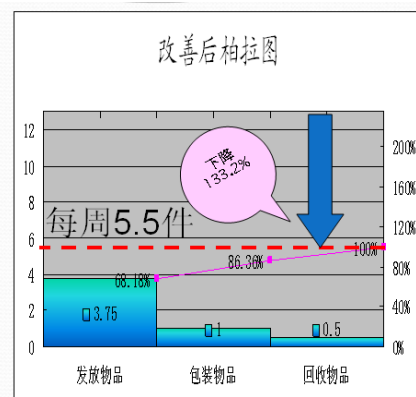
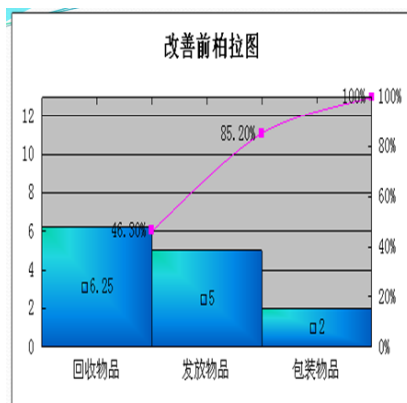
圈徽



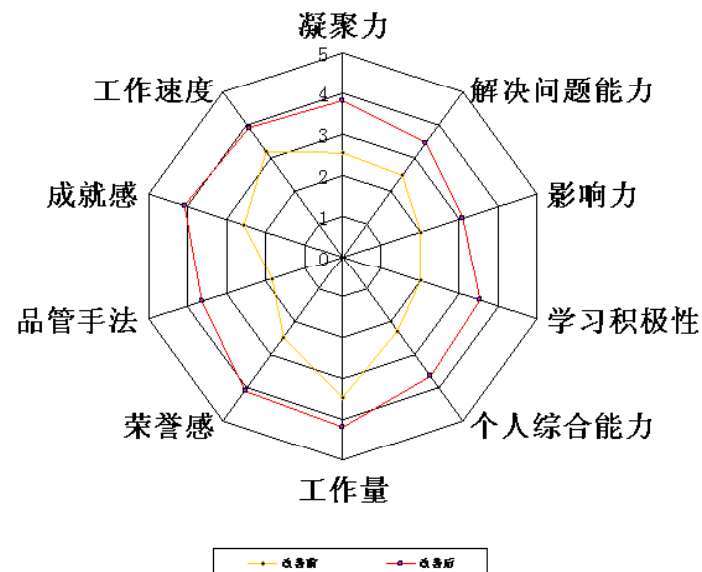
提高发放窗口（下收下送）
满意率



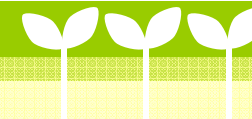
无形成果雷达图



$$\begin{aligned} \text{目标达标率} &= (\text{改善后} - \text{改善前}) / (\text{目标值} - \text{改善前}) \times 100\% \\ &= (5.5 - 13.5) / (7.4925 - 13.5) \times 100\% \\ &= 133.2\% \end{aligned}$$



品管圈成果展示



浙江大学医学院附属第一医院护理部
神经外科

圈名：薇涟圈

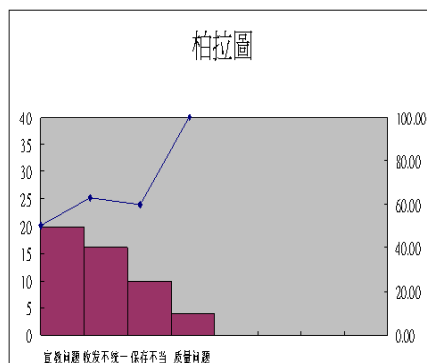
圈徽



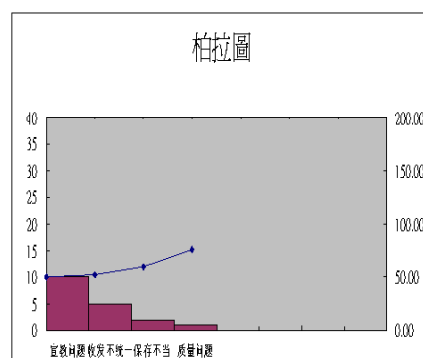
降低体温表的损耗率



无形成果雷达图



改善前

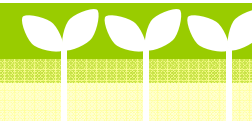


改善后

$$\begin{aligned}\text{目标达标率} &= (\text{改善后} - \text{改善前}) / (\text{目标值} - \text{改善前}) 100\% \\ &= (20.75 - 50) / (18 - 50) 100\% \\ &= 91.4\%\end{aligned}$$



品管圈成果展示



浙江大学医学院附属第一医院护理部
感染科

圈名：喜洋洋圈

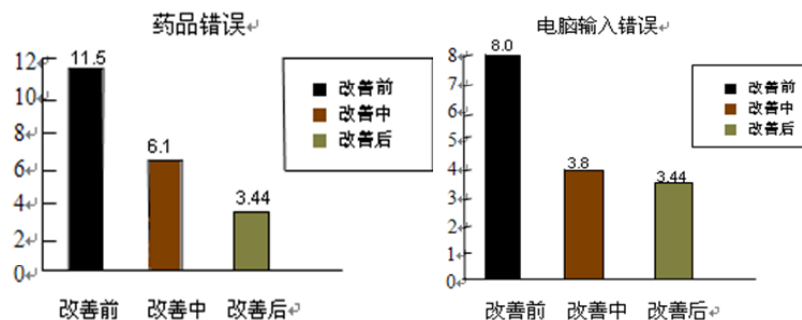
圈徽



降低药物执行的内差件数



无形成果雷达图



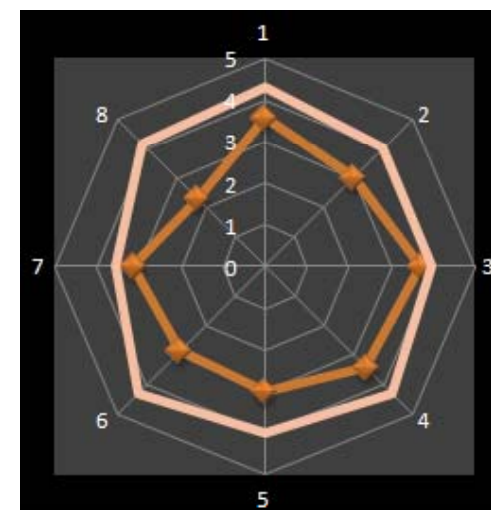
目标达标率

$$\text{目标达标率} = \frac{(\text{改善后} - \text{改善前})}{(\text{目标值} - \text{改善前})} \times 100\%$$
$$= \frac{(8.22 - 23)}{(10.19 - 23)} \times 100\%$$
$$= 14.78 / 12.81 \times 100\%$$
$$= 115.38\%$$

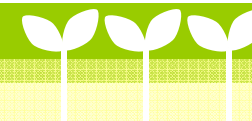
进步率

$$\text{进步率} = \frac{(\text{改善前} - \text{改善后})}{\text{改善前}} \times 100\%$$
$$= \frac{(23 - 8.22)}{23} \times 100\%$$
$$= 64.26\%$$

1. 和谐度
2. 解决问题能力
3. 责任心
4. 沟通协调
5. 自信心
6. 团队凝聚力
7. 积极性



品管圈成果展示



浙江大学医学院附属第一医院护理部
肝胆外科

圈名：甜恬圈

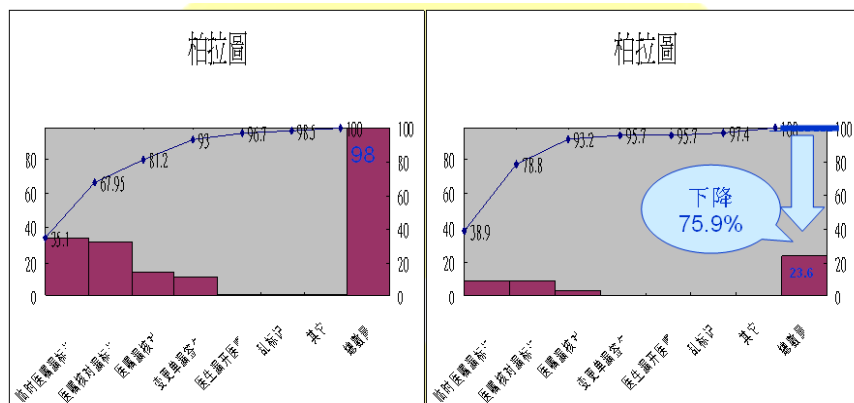
圈徽



减少电子医嘱处理误差的件数



无形成果雷达图

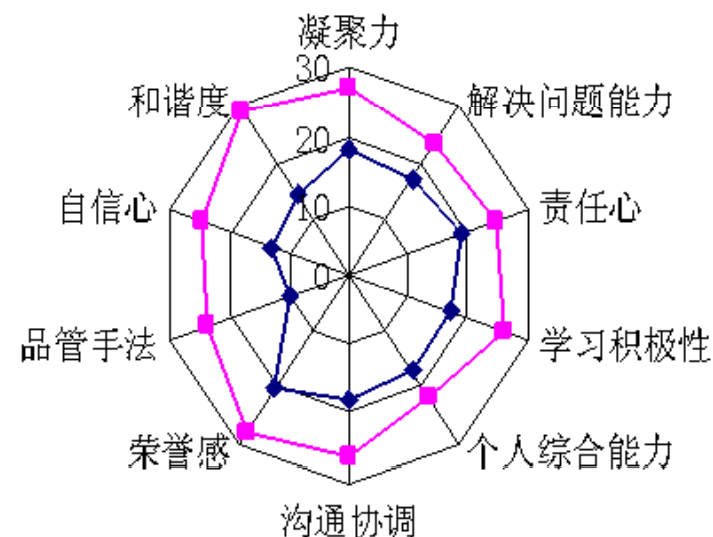


改善前

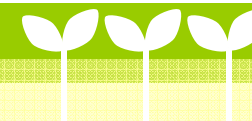
$$\begin{aligned} \text{目标达标率} &= (\text{改善后}-\text{改善前}) / (\text{目标值}-\text{改善前}) \times 100\% \\ &= (23.6-98) / (34.3-98) \times 100\% \\ &= 116.8\% \end{aligned}$$

改善后

$$\begin{aligned} \text{进步率} &= (\text{改善前}-\text{改善后}) / \text{改善前} \times 100\% \\ &= (98-23.6) / 98 \times 100\% \\ &= 75.9\% \end{aligned}$$



品管圈成果展示



浙江大学医学院附属第一医院护理部
急诊EICU

圈名：萤火圈

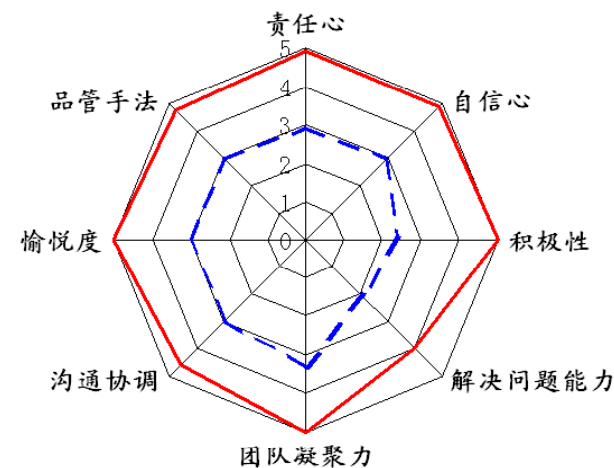
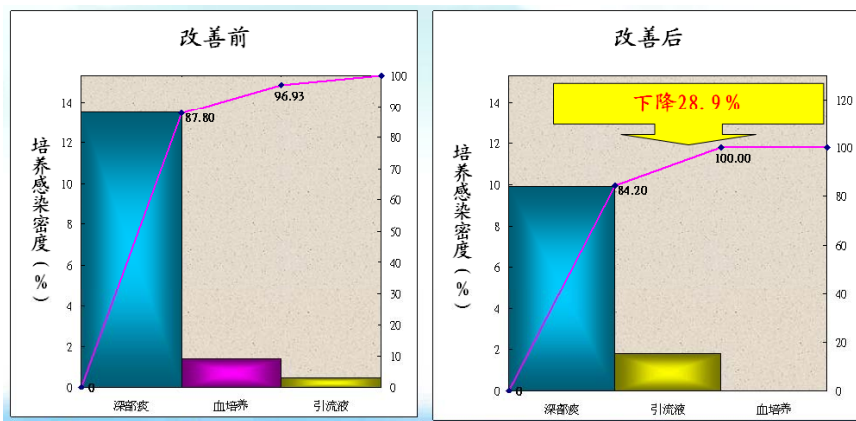
圈徽



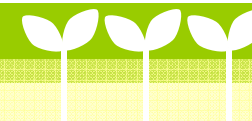
降低EICU鲍曼不动杆菌
感染密度



无形成果雷达图



品管圈成果展示



浙江大学医学院附属第二医院护理部
血液科

圈名：征程圈

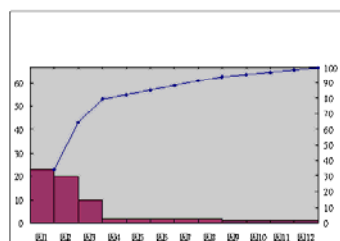
圈徽



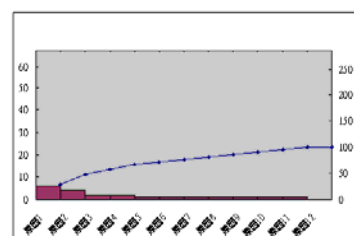
减少护理电子病历应用的
错误项数



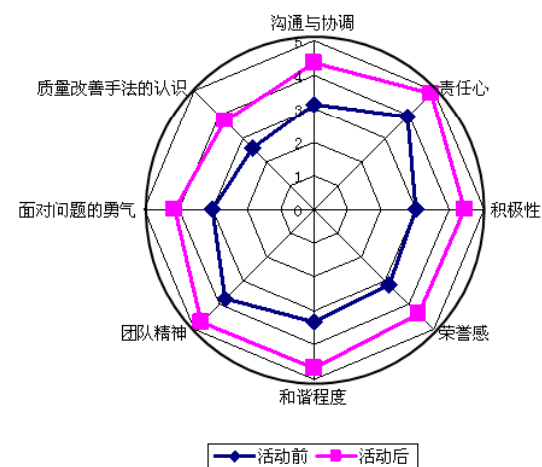
无形成果雷达图



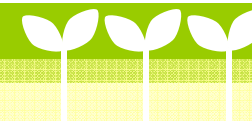
改善前柏拉图



改善后柏拉图



品管圈成果展示



浙江大学医学院附属第二医院护理部
手术室

圈名：二刀圈

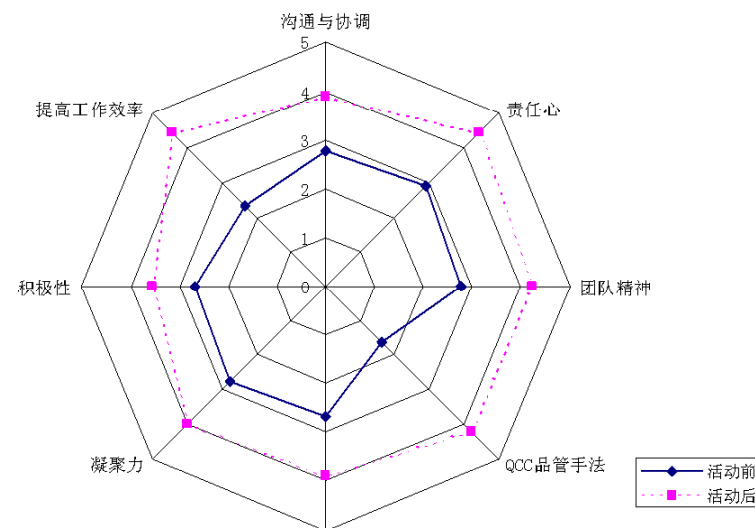
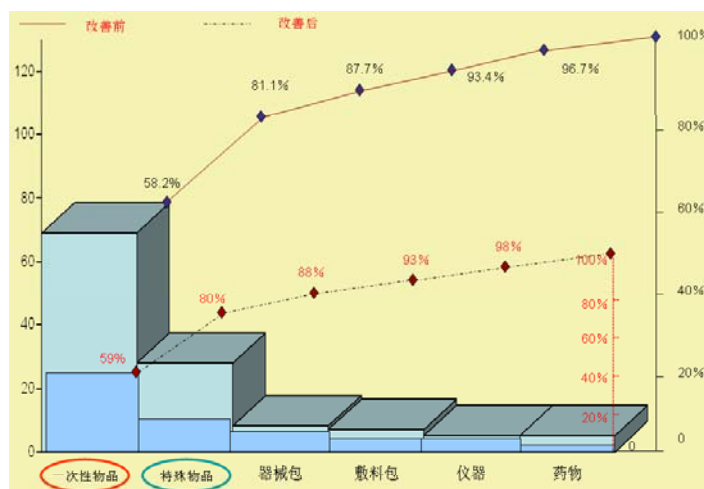
圈徽



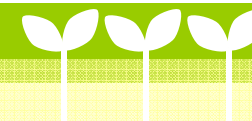
提高急诊器械物品准备的完善率



无形成果雷达图



品管圈成果展示



浙江大学医学院附属第二医院护理部
急诊抢救室

圈名：救生圈

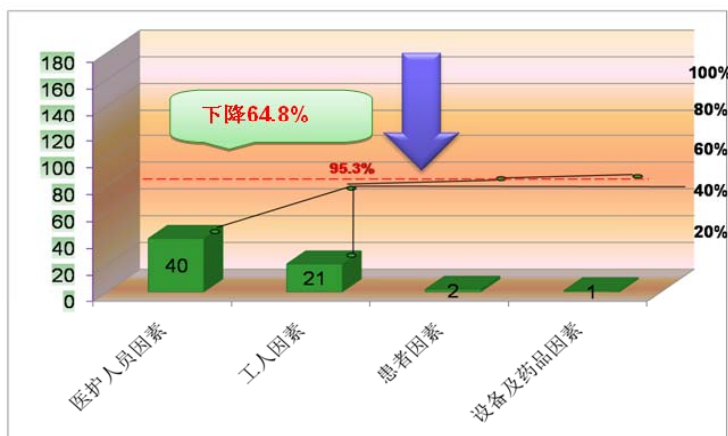
圈徽



降低危重病人转运不安全件数

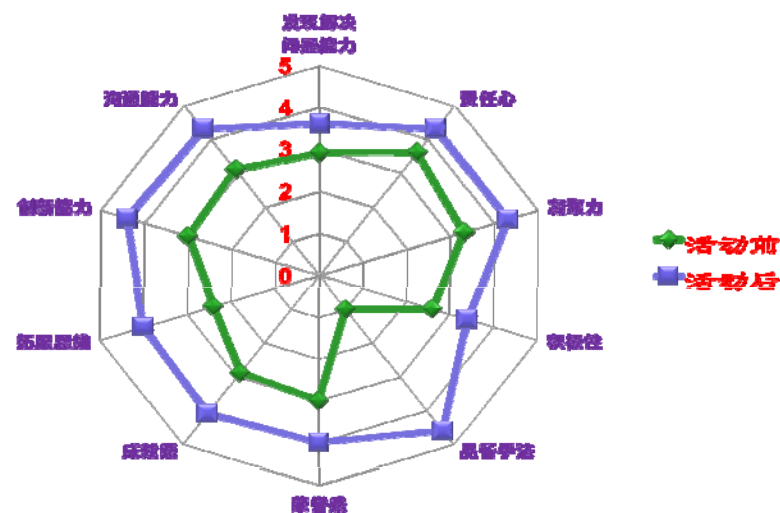


无形成果雷达图

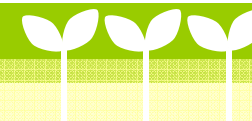


$$\begin{aligned}\text{目标达标率} &= (\text{改善后} - \text{改善前}) / (\text{目标值} - \text{改善前}) \times 100\% \\ &= (64 - 182) / (81 - 182) \times 100\% \\ &= 116.8\%\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{进步率} &= (\text{改善前} - \text{改善后}) / \text{改善前} \times 100\% \\ &= (182 - 64) / 182 \times 100\% \\ &= 64.8\%\end{aligned}$$



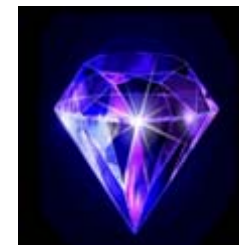
品管圈成果展示



浙江大学医学院附属第二医院护理部
神经内科

圈名：水晶圈

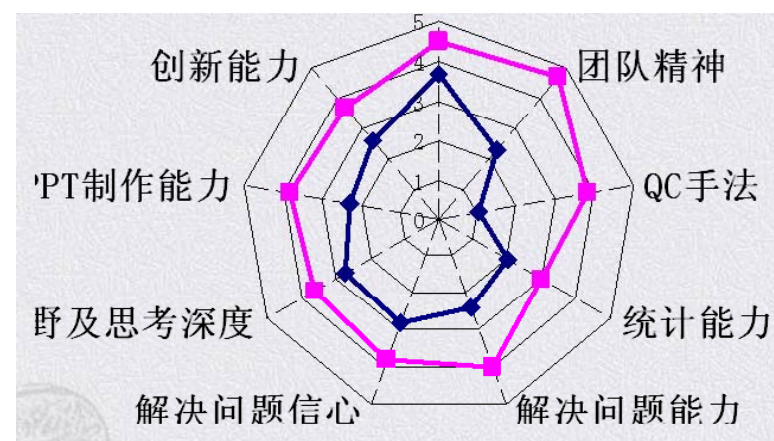
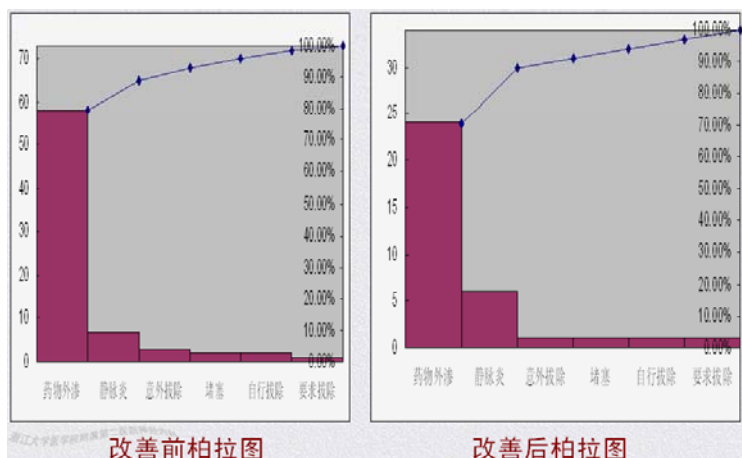
圈徽



降低留置针非计划拔针的发生率



无形成果雷达图



目标达标率=(改善后-改善前)/(目标值-改善前)

=101%

进步率=(改善前-改善后)/改善前×100%

=58.4%



心得

通过品管圈的活动，我们学习到各种品管手法，提高了发现问题及解决问题的能力，提升了自我管理水平。

增加整个团队的凝聚力，增强了每个人的责任心、自信心。

大家集思广益共同解决，共同制定标准的操作规范，便于工作，易于实施。



项目的产出

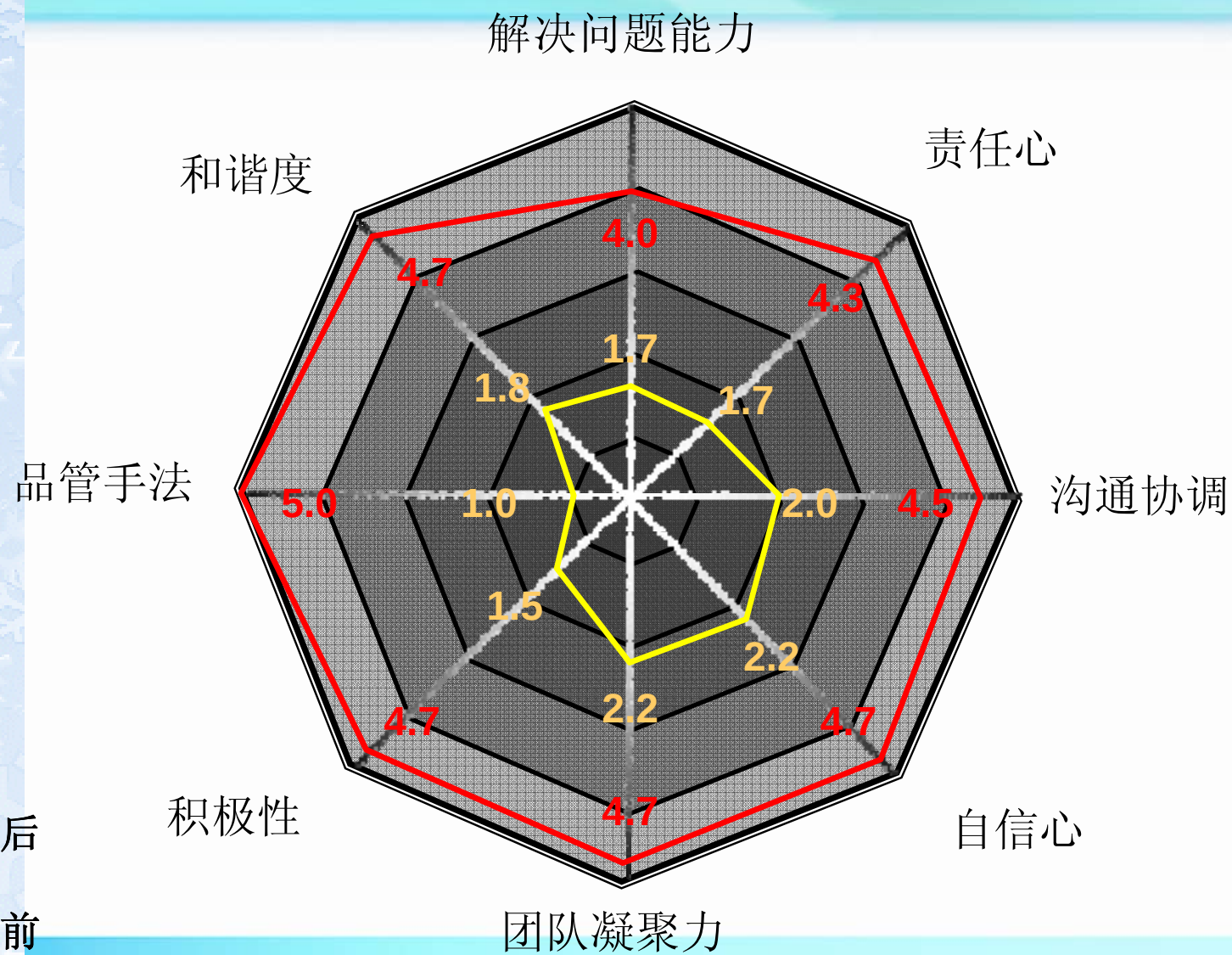
—有形成果:

- 调剂差错的降低;
- 成本下降;
- 优化作业流程;

—无形成果:

- 科室凝聚力加强;
- 药师个人管理能力提升;
- 人才发现和培养

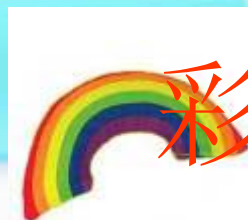
无形成果



滴水圈的形成——征集圈名



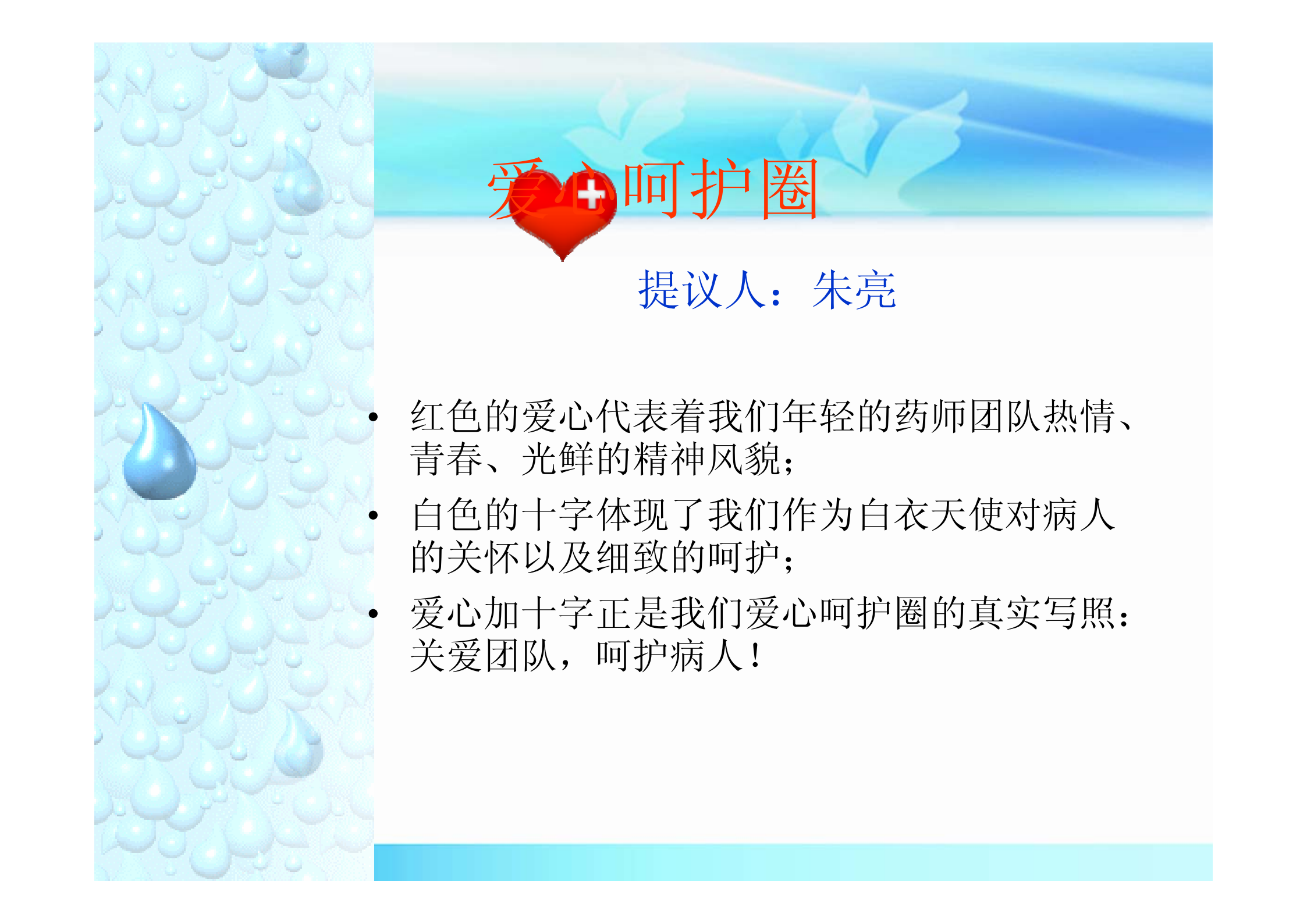
- 7月5日门诊西药房召开品管圈会议，会上大家提出问题，并向圈员征集圈名及圈徽。



彩虹圈

提议人：张凡

- 七色彩虹由细小的水滴组成。水滴本不起眼，随处可见，但聚少成多，却能折射出太阳的光芒，创造出神奇和美丽，体现平凡和团结的力量。
- 彩虹的七色代表圈中不同能力、不同个性的成员，每个成员都会在圈中贡献智慧和力量。
- 彩虹形如一座桥，是一座员工间、员工与领导之间相互沟通的桥，也是一座向病人表达爱心、传递祝福的爱心之桥。
- 彩虹总在风雨后，表明圈中成员善于发现问题、敢于面对问题、积极解决问题的决心和能力。能经得住困难的考验，犹如经历暴风



爱心+呵护圈

提议人：朱亮

- 红色的爱心代表着我们年轻的药师团队热情、青春、光鲜的精神风貌；
- 白色的十字体现了我们作为白衣天使对病人的关怀以及细致的呵护；
- 爱心加十字正是我们爱心呵护圈的真实写照：关爱团队，呵护病人！



提议人：吴军

- 足球运动，不仅需要个人有高超的技艺，而且需要有团队配合的意识，任何一场伟大的比赛这两样都缺一不可。
- 图标设计的含义是整个团队都有一个共同的目标，并且这个目标向更高的方向发展。



字符圈

提议人：吴军

- 每一个字符都很平凡，但组成在一起却能表现不平凡的意思。任何一篇历史巨作的完成都离不开这些这符的组成。
- 图标设计借用了舞动北京奥运图标的风格。是舞动字符。是由LOVE变形而成的人形。Love是爱，人是成员。表示我们的团体是富有爱心的，对病人对同事都一样。

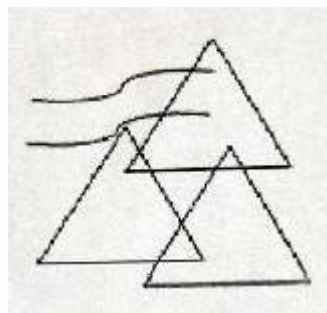
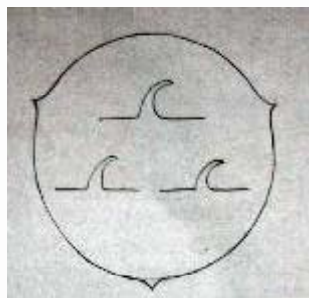
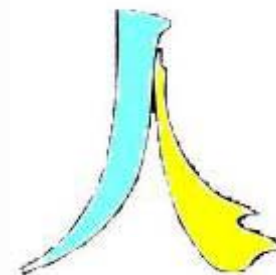


携手圈

提议人：陈建

- 红心和五个白点代表药师的爱心、关心、耐心、细心和责任心。
- 伸出的手有两层含义：对病人，我们用我们的双手为他们提供安全、有效、准确的药品，这是我们职业也是我们的责任；对同事，我们互相伸出援助之手，团结一致，积极向上，互助互利，共同进步。
- 红心、白点和手融为一体，集中体现了门诊西药房是一个职业素质过硬、充满爱心和凝聚力的年轻进步集体。

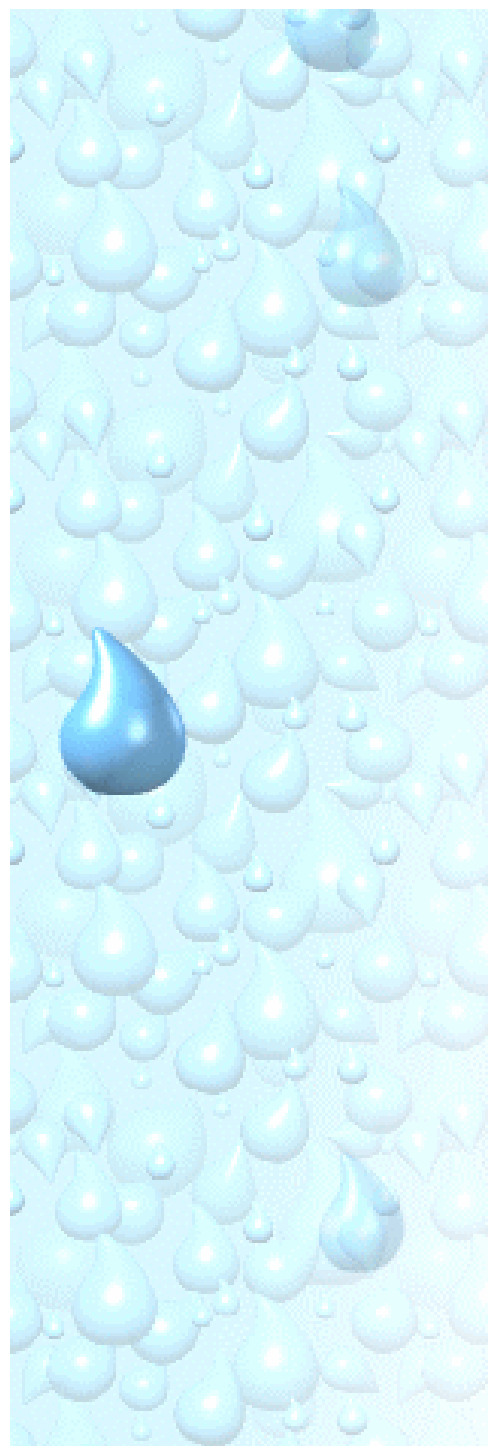
圈徽征集



滴水圈的形成——选择圈名

候选圈名	选票数	排名	结果
1.滴水圈 	9	1	★
2.彩虹圈 	5	2	
3.爱心呵护圈 	2	5	
4.FIFA 圈 	0		
5.字符圈 	3	3	
6.携手圈 	3	3	
7.火焰圈	0		
8.翔雁圈	0		

- 本次共征集8个候选圈名，经全体与会人员投票后（每人至少选一票，最多可选三票）。滴水圈获得最高票，故确定滴水圈为本次QCC圈名。



QCC

浙一药房



圈徽的寓意

- 图案中的水滴代表了药房每个成员。
- 水滴虽小，但可水滴石穿，滴水成河，个人发挥自己的长处，定能为药房工作增辉
- 下面的一弯象帆船，代表了药房成员同舟共济，乘风破浪。
- 从整体看图案象笑脸，体现了病人的满意是我们最大的心愿。
- 蓝色是一种千帆过尽后，海的颜色；万鸟翱翔后，天的颜色；事事经历后，

原创圈
歌

小小一滴水

——门诊药房品管圈主题歌

作词：徐飞龙

作曲：陈彦

1=C 4/4

5 5 5 5 5 5. 5 | 2 2 4 2. 1 - | 0 4 4 1 5 4 | 5 5 5 2 4 2 2 4 |
高山雪域的精英，微小的身影，哺育了万物，滋润着大地小小
五湖四海精英，真诚的心，以最能克刚，滴水可穿石小小

5 5 5 5.. 0 2 2 | 2 1 1.. 0 2 2 | 4 4 - 4 4 2.
一 滴水， 暖暖一片情， 点点滴滴， 齐心想
一 滴水， 深深一片爱， 点点滴滴， 永不分

2
5 5. 5 0 5 0 7 | 2 2 2 2 1 2 2 2 1 | 1 0 0 7. 5 7 1 2 |
力。 蔚望是 我的梦 境年 轻的 心 充满激 情相知的
高

4 4 4 4 1 4 4 4. 0 | 2 2 2 2. 2 2 2 4 | 5 5 5 5 2 2 5 5 5 2 |
你 我拥 抱了 彼此， 奔向大海 星彤红是 我的憧 憬为 了理 想

2 1 1 2. 1 1 2 2 | 4 4 4 4 2 2 | 5 - 0 2 2 2. | 1 - - - :||
携手共 进灿烂这 瞬间 折射出 绚丽， 有我 有 你。

转D
0 4 4 4 4 2 2 1. | 2. 2 2 - 2. 0 | 0 4 4 4 4 4 4 | 5 - 5 - :||
让 我们 伸出 双 手， 让 我们 紧紧相 拥...啊...





圈徽应用

温医附属二院门诊西药房



(项目圈服)



(项目徽章)



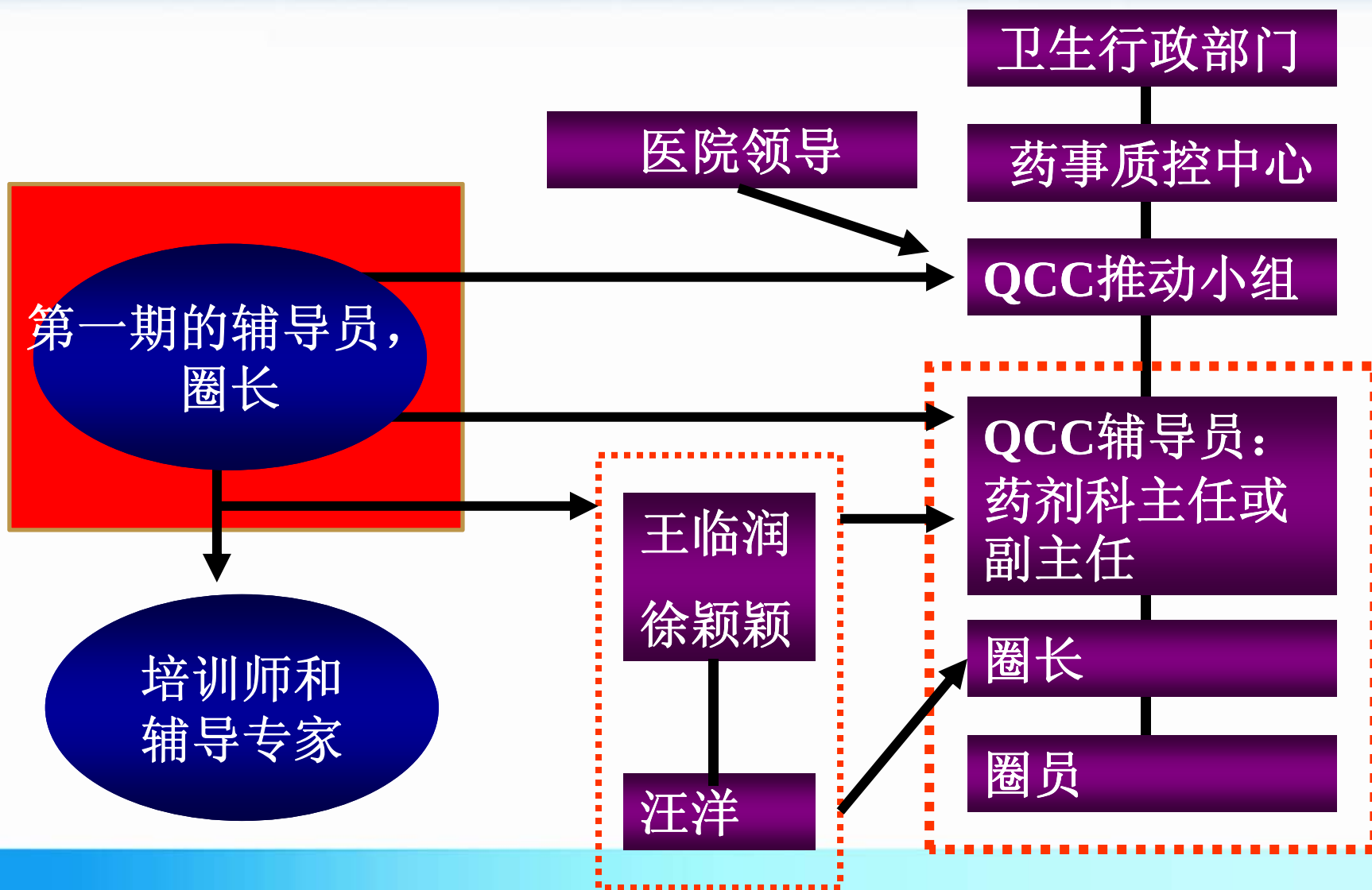
(项目便签)



浙江省医院药事管理质控中心

QCC项目实施的架构

第二期实施组织架构







西安杨森副总裁
谷里虹女士



伙伴关系发展部：卢莉和孔晓燕



QCC是 Quality Control Circle 第一个字母的缩写

蓝色：代表专业和品质

绿色：代表希望，蓬勃向上

地球：代表先进的全球同步的理念

第一期QCC 各家医院主题选定



QCC开展的医院	圈的范围	主题	辅导员	圈长
浙医一院	门诊药房	降低门诊药房调剂内差发生率	王临润	李盈/徐飞龙
浙医一院	制剂室	降低万元制剂产值的一次性耗材使用成本	王临润	赵青威
浙二医院	门诊药房	降低门诊药房调剂内差发生率	颜小锋	蒋鸿雁
杭州市一医院	静脉配置中心	降低药物静配过程的差错率	孙国明	李亚芳
省人民医院	病区药房	降低病区药房发药差错率	吕良忠	王雷
省中医院	门诊药房	降低门诊药房用药的差错率	王玮琴	施政
			王建平	赵炎军(副)
红会医院	门诊药房	降低门诊药房处方调配差错率	徐颖颖	孙妍

表1 有形成果

第一期QCC有形成果汇总

圈名							
指标	滴水圈	广济圈	砭码圈	布衣圈	众益圈	彩虹圈	大雁圈
改善前数据	22.60	179.00	16.15	45.50	69.25	10.38	371.49
改善后数据	9.25	56.00	5.44	22.00	34.52	4.38	295.59
目标达标率%	101.14	89.10	111.00	119.30	240.83	107.15	91.81
进步率%	59.07	68.72	66.30	51.65	66.28	53.75	20.43

①改善前、后数据为改善前及改善后的每周内差或者差错件数

②各圈在统计内差或者差错件数时，具体内容根据自身特点存在不同

③大雁圈以“降低一次性耗材月使用量”为改善主题，

改善前、后数据为改善前及改善后的每月一次性耗材的平均月消耗金额(元)。

第二期：从杭州到温州，宁波，丽水，台州，金华，从药剂科到护理部，到精神卫生社区，





第二期QCC

浙一护理部

浙江省医院药事管理质控中心第二期品管圈简介

开展医院	部门	圈名	圈徽	活动主题	辅导员	圈长	圈员
浙江大学医学院附属第一医院	SICU	海鸥圈		减少一次性物品的损耗	卫建伟	丁维燕	叶文娜 钟时英 周珊珊 周珊珊 毛玲玲 李 燕 丁丽萍 孙春春 陈小娟
浙江大学医学院附属第一医院	监护室	守护圈		提高药柜药品数量的正确率	高春华	楼 岚	诸凌霞 褚群 虞爱玲 俞 超 吕美霞 张小英 张金芳 蔡 玲 方 丹 黄刚勇
浙江大学医学院附属第一医院	肝胆外科	甜恬圈		降低病人有关检查事项的频次	陈黎明	罗旭霞	
浙江大学医学院附属第一医院	感染科 6A-E	喜洋洋圈			王婉燕	王桂蕾	张玉兰 张慧红 吴耀芳 王 程 杨 丹 吴静茹
浙江大学医学院附属第一医院	神经外科	薇迹圈		提高入院宣教的有效率	冯志仙	方敏玮	占美华 郑燕萍 孙燕萍 江志华 高惠杰
浙江大学医学院附属第一医院	ICU	萤火圈		提高流程单书写的效率	赵雪虹	王海华	周国佩 沈秀兰 王 燕 周 桐 周 洁 金佳豪 李 颖
浙江大学医学院附属第一医院	急诊室	白羽圈		减少预检分诊的漏登率	章夏萍	李 琴	于彩琴 朱国娟 应 燕 金 燕 张巧珍 朱 凤 方竹君 孙 宇 胡国梅
浙江大学医学院附属第一医院	供应室	飞翔圈		提高发放窗口（下收下送）满意率	王 群	倪玲美	刘 敏 潘 琪 黄 芳 陈丽萍 顾晓玲 倪 平 项婷婷 李 马 吕 蓉

第二期QCC：浙二护理部的先锋圈

- 血液科 - 征程圈



- 骨科二病房 - 五S圈



- ER抢救室 - 救生圈



- OR—二刀圈











浙江省华东医药公司

红苹果圈——降低药库货品报损率

浙江省新欣医药公司

主题：提高出库药品正确率





浙江省医学会 浙江省医院协会 文件 浙江省护理学会

浙医会〔2010〕46号

关于召开“浙江省医院质量管理论坛 暨品管圈（QCC）推广会”的通知

为了进一步提高医院质量管理，推广品管圈（QCC）项目活动成果，经浙江省卫生厅医政处同意，定于2010年5月21～23日在杭州召开由浙江省医学会、浙江省医院协会、浙江省护理学会共同主办的“浙江省医院质量管理论坛暨品管圈（QCC）推广会”。



三、参会人员：

各市卫生局医政处处长；品管圈（QCC）项目组单位
分管院长，辅导员及圈长；各市医院药事管理质控中
心负责人；三级以上医院药剂科主任；三级以上医院
护理部主任；兄弟省市部分医院药学专家。

浙江省医学会 浙江省医院协会 浙江省护理学会

二〇一〇年四月三十日

主题词：质量管理 品管圈 通知

抄送：浙江省卫生厅医政

2010年4月30日印



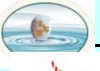






主题选定

医院	部门	圈名	圈徽	活动主题
浙江大学医学院附属第一医院	门诊药房	滴水圈		降低门诊药房调剂内差件数
浙江大学医学院附属第二医院	门诊药房	广济圈		降低药品调剂的差错件数
浙江省中医院	门诊药房	布衣圈		降低门诊药房每周用药的差错件数
浙江省人民医院	病区药房	砧码圈		降低病区药房发药差错件数
杭州红十字会医院	门诊药房	彩虹圈		降低门诊药房处方调配的差错件数
浙江大学医学院附属第一医院	制剂室	大雁圈		降低一次性耗材月使用量
杭州市第一人民医院	静脉配置中心	众益圈		降低药物静配过程中的差错件数
浙江大学医学院附属第一医院	病区药房	扬帆圈		降低病区药房调剂差错件数
浙江省中医院	静脉配置中心	蜂巢圈		降低药物配置差错件数
浙江省人民医院	门诊药房	麦圈		降低门诊药房调剂差错数
杭州红十字会医院	门诊药房	彩虹圈		提高门诊药房药品盘存的正确率

浙江大学校医院	门诊药房	求是圈		提升社区病人对药学服务的满意度
浙江省立同德医院	门诊药房	帮手圈		提高患者对门诊药房服务的满意度
杭州市第三人民医院	门诊药房	苹果圈		降低门诊药房调配差错率
杭州市中医院	静脉配置中心	珍惜圈		降低静脉输液配置的差错件数
浙江省新华医院	门诊药房	手心圈		提高患者满意度
宁波市第二医院	门诊药房	北极星圈		降低门诊药房发药差错率
宁波市妇女儿童医院	门诊药房	大众圈		降低门诊处方调剂错误率
宁波市医疗中心李惠利医院	门诊药房	同舟圈		降低门诊药房内差件数
宁波市第一医院	门诊药房	沁圈		降低门诊药房调剂的内差件数
宁波大学附属医院	门诊药房	蚂蚁圈		缩短门诊药房药品配发时间
宁波鄞州医院	药库	海绵圈		增加药库成员工作快乐度
温州医学院附属第二医院	静脉配置中心	点石圈		降低PIVAS药物配制过程中的差错件数
温州医学院附属第二医院	临床药学	蝶影圈		提高血药浓度监测的准确性
温州医学院附属第二医院	门诊药房	一圈圈		降低门诊药房发药差错率
丽水市人民医院	门诊药房	LY圈		降低门诊药房内差数
丽水市人民医院	病区药房	叶芽圈		提高护理人员对病区药房药学服务的满意度
丽水市中心医院	门诊药房	睿目圈		降低门诊药房发药差错率
丽水市中心医院	病区药房	阳光圈		降低病区药房发药差错率
华东医药	药品分公司	红苹果圈		减少货品报损率

第三期医院品管圈启动





浙江省医院协会 会长

浙江省医学会 秘书长

浙江省卫生厅医政处 专员







- 目前第三期品管圈报名截至**2010**年**9**月**30**日，据统计共有**57**家单位**119**个圈报名，除了**药剂科**、**护理部**，就连**检验科**、**放射科**、**供应室**也参与其中。
- 各地区医院还在陆续报名中.....



浙江第三期开展医院QCC的分布

杭州地区 (21)

丽水地区 (38) 其中有护理部24个, 检验放射9个

宁波地区 (17) 其中有护理部6个

绍兴地区 (12) 其中有护理部2个

衢州地区 (8)

嘉兴地区 (6) 其中有护理部1个

金华地区 (5) 其中有护理部1个

台州地区 (5)

湖州地区 (4)

温州地区 (3) 其中有护理部1个

共计119个圈

红苹果圈





相关资料，可以在质控中心的网站上查阅：

www.zjyszk.org

（浙江药事质控）

专门QCC交流平台



浙江省医院药事管理质控中心网

Zhejiang Quality Control Center for Hospital Drug Affairs

今天是2009年05月13日 星期三

[首页](#)

[中心概况](#)

[通知公告](#)

[法律法规](#)

[新闻动态](#)

[资源下载](#)

[合理用药](#)

[特药系统](#)

[联系我们](#)

通知公告 / NOTICE

比必宜品目回、QCC、药未及11云回网召开

- **hot!**2008年浙江省医院药事管理质控总结表彰大会暨医院药事管理学术研讨会在杭召开
- 2008年浙江省医院药事管理质控中心年终总结会召开
- 六部门联合发布加强对羟亚胺管理的公告
- 浙江省医院药品条形码应用研讨会在杭召开
- 卫生部通报三鹿牌婴幼儿奶粉事件医疗救治工作进展

用户登录

USER LOGIN

用户名:

密码:

验证码: 80984

[登陆](#)

[注册新用户](#)

新闻头条 / News Center



2008年浙江省医院..... 1 2 3

2009年浙江省医院药事质量管理论坛暨品管圈(QCC)成果发布会圆满召开

为了全面贯彻药事管理法律法规,有效落实合理用药方针政策,不断提高药学服务质量,切实保障患者用药安全,近年来,浙江省医院药事管理质控中心积极探索长效管理机制,努力提升药事管理水平。品管圈活动倡导以一线.....

[【查看全部】](#)

[国家动态](#)

[中心动态](#)

[市地动态](#)

- 国家基本药物工作委员会日前成立 **NEW** 2009-5-11
- 卫生部通报全国打击违法添加非食用物质和滥用食品添加剂专项整治工作情况 **NEW** 2009-5-11
- 病毒毒株运抵中国 **NEW** 2009-5-11
- 打击虚假违法医疗广告出重拳 72家医疗机构被停业整顿 **NEW** 2009-5-11
- 卫生部通报四川省确诊我国内地首例甲型H1N1流感病例 **NEW** 2009-5-11
- 四川发现我国内地首例甲型H1N1流感疑似病例 **NEW** 2009-5-11
- 2009年国家药品评价抽验品种质量分析及样品抽取有关问题研讨会召开 2009-5-8



特殊管理药品系统

文章搜索 / SEARCH

搜索分类: 全部

搜索范围: 全部

关键字:

[搜 索](#)

QCC 品管圈

药品编码查询

药讯展示

我有话说

浙江省医院药事管理质控中心网

[法律法规](#)

[更多...](#)

[合理用药](#)

[更多...](#)

[资源下载](#)

分享经验

张幸国：江苏,宁波

，重庆全国会，广东。。

王临润,王建平：丽水，萧山，

市三，省立同德，

浙大医，宁波，金华

徐颖颖：上海，江苏

孙妍：上海

李盈：重庆全国会，江苏。。

施政：本院中层干部会议

蒋鸿雁：浙二护理部









领导力、
管理、发展项目



医院药师人文素质培训项目： 《流程优化与绩效提高》拍摄





品管圈活动的收获

品管圈的精神

1. 尊重人性
2. 团队精神
3. 开发无限的脑力资源

品管圈的作法

1. 自动自发
2. 持续改善
3. 全员参加
4. 活用品管方法



- 解决问题
- 品质管理教育训练
- 无形成果

QCC实施成果



网站名称：浙江省医院药事管理质控中心网
网站性质：浙江省医院药事管理质控中心网站由浙江省卫生厅的指导下，由浙江省医院药事管理质控中心主办，并由全省各地医院药事管理质控中心和广大医院共同建设和维护的专门网站，旨在为全省医院药事工作者提供一个交流与学习的平台。
网 址：www.zjyszk.org
邮 箱：zjyszk@zjyszk.org

“似曾相识耳目一新”

www.zjyszk.org



分享手册

快乐学习



多彩圈会





编著 《医院QCC实务》



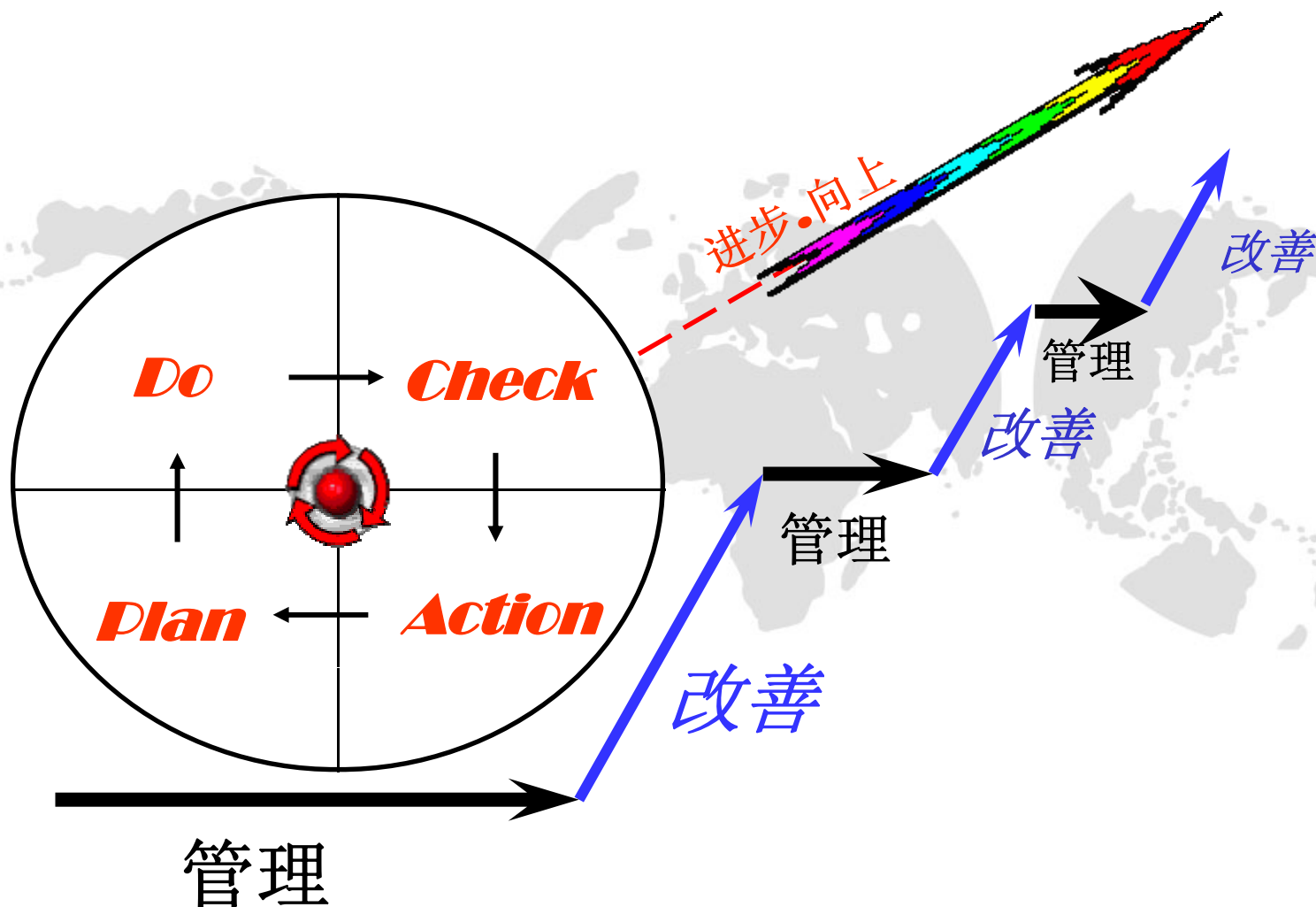


- “品管圈”项目作为医院等级评审标准指标之一
- 作为浙江省各大院长的案头书



品管圈之运转

品质持续改善





小结：建立员工的士气

- 建立员工的士气要建立在四个基石之上——奖励、任务、团队和目的

士 气

目 的

团 队

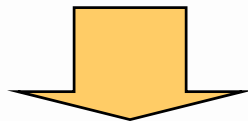
任 务

奖 励



小 结

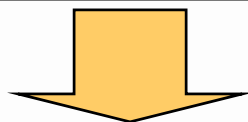
目的意识 + 团队意识



产生员工的责任感



激发员工的热情



组织效力提高



病人满意度

服务质量

凝聚力

个人价值

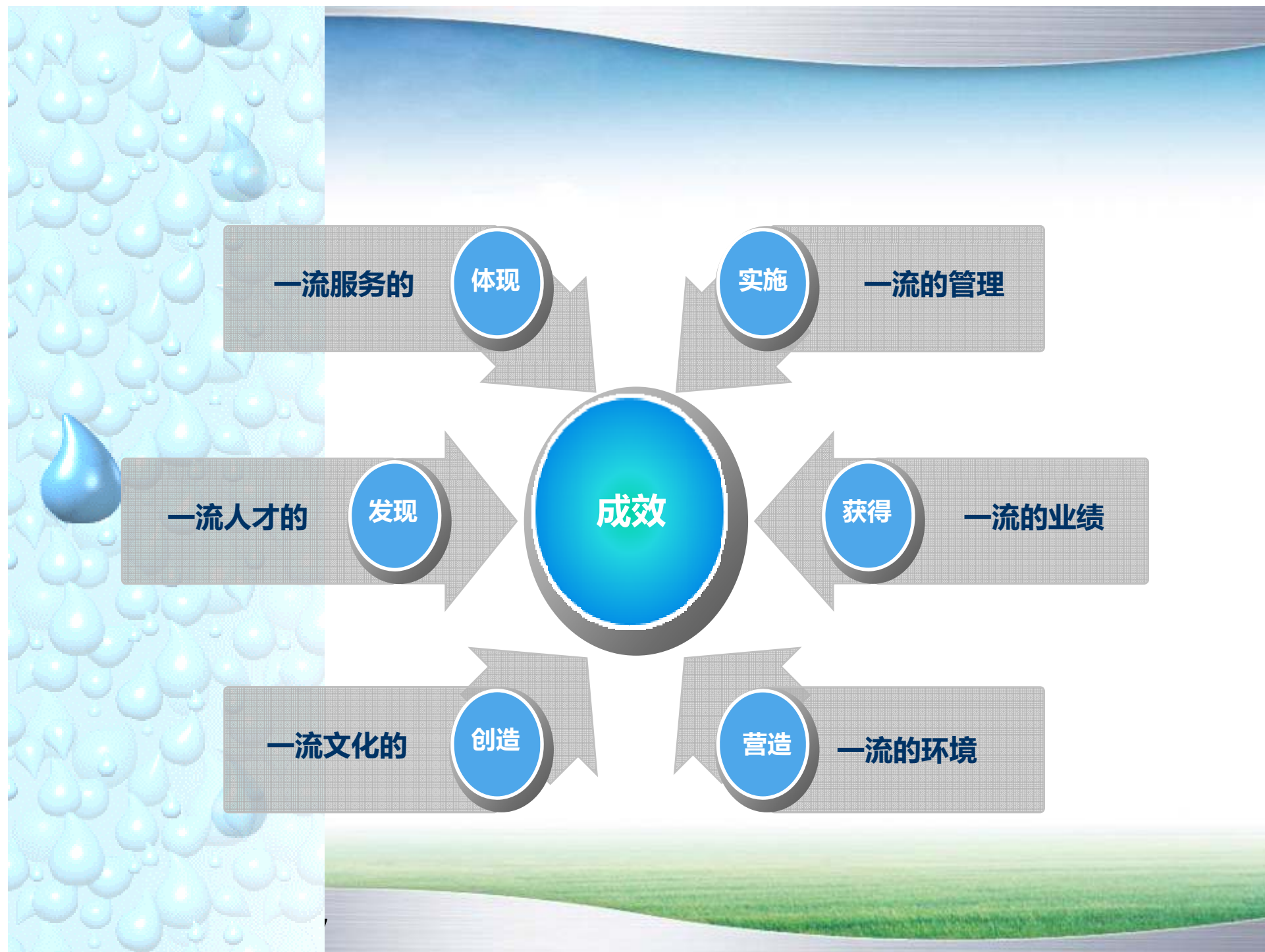
品管圈活动带来的收获：

个人价值：提供展示自我才能的平台，极大地体现了个人价值。

凝聚力：团队的凝聚力大大增强，还带动了整个药房的工作效率。

服务质量：通过品质管理，内差件数从22.6件/周降为9.25件/周，提高工作质量，从而服务质量大大提升。

病人满意度：改善药学服务模式，更大限度地提高病人的满意度。





有事没事

一些事没人做 一些人没事做
没事的人盯着做事的人
议论做事的人做的事
使做事的人做不成事做不好事
于是，老板夸奖没事的人
因为他看到事做不成
于是，老板训诫做事的人因为他做不成事
一些没事的人总是没事做
一些做事的人总有做不完的事
一些没事的人滋事闹事
使做事的人不得不做更多的事
结果好事变坏事. 小事变大事. 简单的事变复杂的事

『你若不想做，会找到一个借口；你若想做，会找到一个方法』
-----阿拉伯谚语



在交流中加强合作，
在合作中良性竞争，
在竞争中促进发展，
在发展中分享成果。

9.9 圣人型。领导者

		9	领导者对人极为关心，重视同下属的关系，强调部属与自己的感情，而忽略工作的效果				对工作和人都极为关心，既高度重视组织的各项工作，又能通过沟通与激励，使部属自觉自愿齐心协力。这是一种理想的领导风格。			
高		8								
		7								
	对人的关心	6				5. 5型管理：通过在工作要求和维持士气之间的平衡取得适当的成绩				
		5								
		4								
		3	1.1 脆弱的主管型。 领导者对工作和对人都极不关心，多一事不如少一事，维持自己职务所必需的最低限度的工作。				1.9 无敌铁金刚型。领导者对工作极为关心，但忽略对人的关心，强调有效的控制下属，努力完成各项工作			
		2								
	低	1								
				3	4	5	6	7	8	9
			低	对生产的关心						高



让每一个员工向正确积极的方向前进

我们努力工作

我们工作快乐

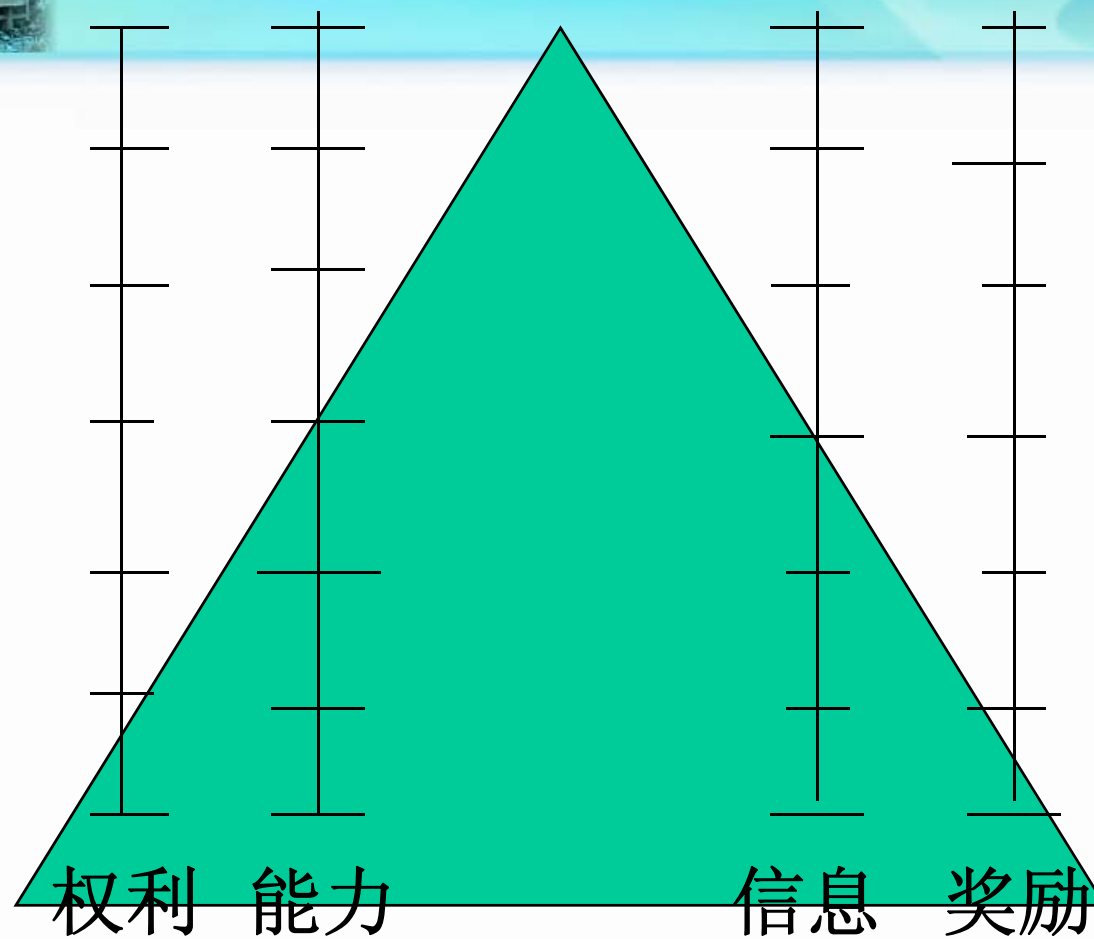






领导力

- 美国前国务卿基辛格（Henry Kissenger）博士说：“领导就是要让他的人们，从他们现在的地方，带领他们去还没有去过的地方。”
- “永远不要怀疑，一小组有思想和关心的公民可以改变这个世界，事情的确就只是这样。”——玛格丽特·米德（Margaret Mead）
- “领导力就象美，它难以定义，但当你看到时，你就知道。——沃伦·班尼斯（Warren Bennis）



速度

创新与
学习

灵活性

整合



提高医院药事管理水平，
提高药师作用与地位，
我们每人迈出一小步，
药学服务前进一大步！



前进中的优秀团队



Thank you