



Quality Control Circle

江苏药事质量管理之品管圈

江苏省药学会

南京药学会

医院药学专业委员会

陈国明

2010年11月7日



医院历史



中央大学医学院附设医院（1935年—1948年）



南京大学医学院附属医院（1949年—1950年）



中国人民解放军华东军区军医学院附属医院（1951年—1952年）



中国人民解放军第三军医学院附属医院（1952年—1953年）



中国人民解放军第五军医大学附属医院（1953年—1954年）



中国人民解放军第84陆军医院（1954年—1958年）



南京铁道医学院附属医院（1958年—2000年）



东南大学附属中大医院（2000年— ）

医院概况



性质：省内唯一直属教育部
“985”高校附属医院

等级：江苏省首批三级甲等

床位数： 1000 张

年门急诊量： 90万人次

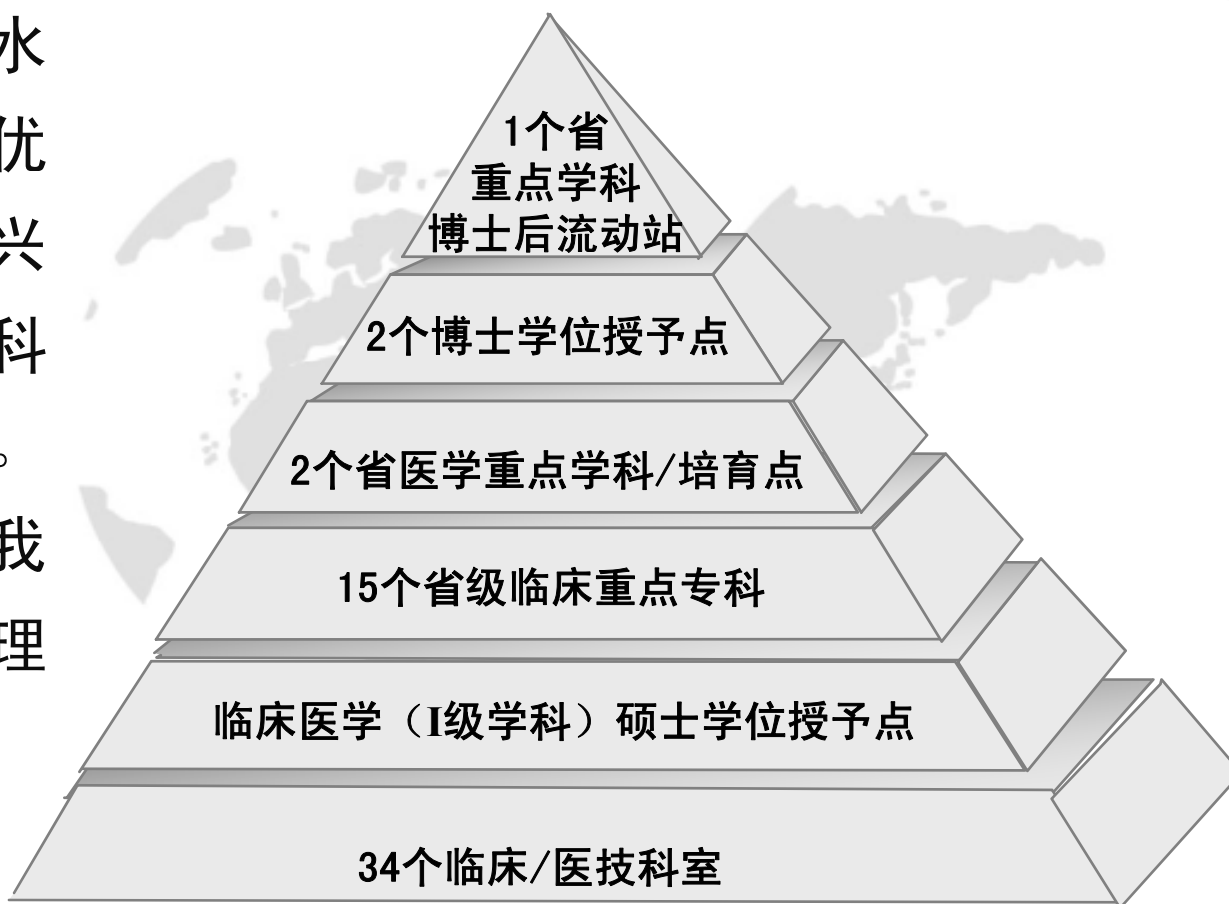
年住院病人： 2.87万人次

业务收入： 6.16亿（2009）

学科建设

重点建设若干高水平优势学科，整合和优化医疗资源，拓展新兴学科领域，实现多学科交叉渗透与协调发展。

通过几年发展，我院已形成一个较为合理的学科队伍。





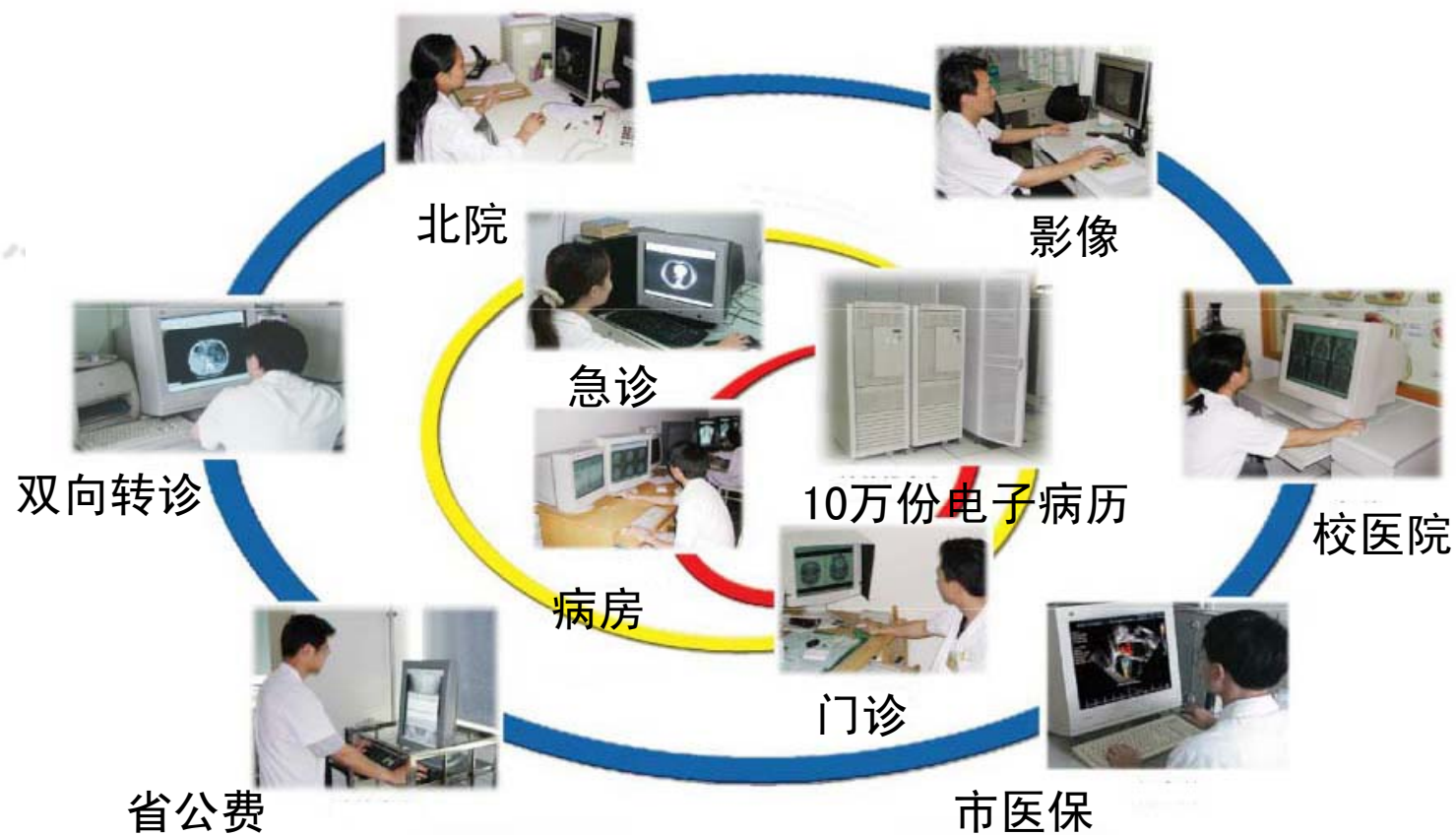
科技成果

- 近三年，获科研项目328项，立项经费达4152万元
- 获得省市级及以上科技成果奖78项，授权专利20项
- 取得国家科技进步二等奖和教育部自然科学一等奖各1项，省部科技进步二等奖8项



Quality Control Circle

卫生部首批数字化医院试点示范单位



- 十二五期间，医院病床规模达到2000张。
构建医术精湛、特色鲜明、管理规范、装
备精良、医教研协调发展的基本现代化附
属医院





内 容

- 质量管理的背景
- QCC简介
- QCC在江苏的开展情况
- QCC之未来



管理的定义 (1/3)

- 经由人，把事情做好的活动
- 通过他人，获致成果
- 充份利用他人，达成目标
- 一种和他人一同工作或通过他人协助，而有效能以及有效率地完成事情的程序



管理的定义 (2/3)

效能 (Effectiveness)

- 「做对的事情 (doing the right thing)」
- 在组织中，此意味着达到组织的目标

效率 (Efficiency)

- 「用对的方法做事 (doing things right)」
- 以最少的资源，达成既定目标 (指投入与产出的关系)



管理的定义 (3/3)

手段：效率

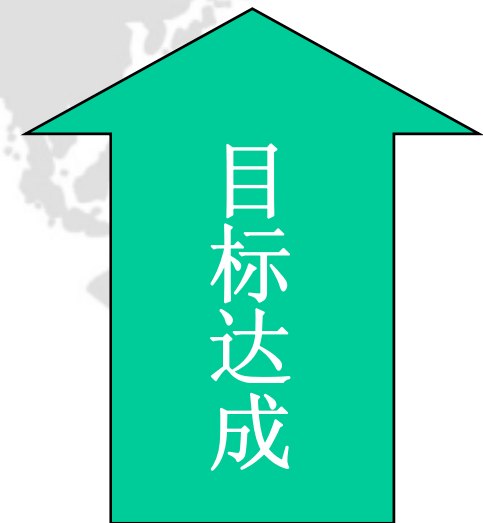
目的：效能



最少资源

目 标

高达成





背景

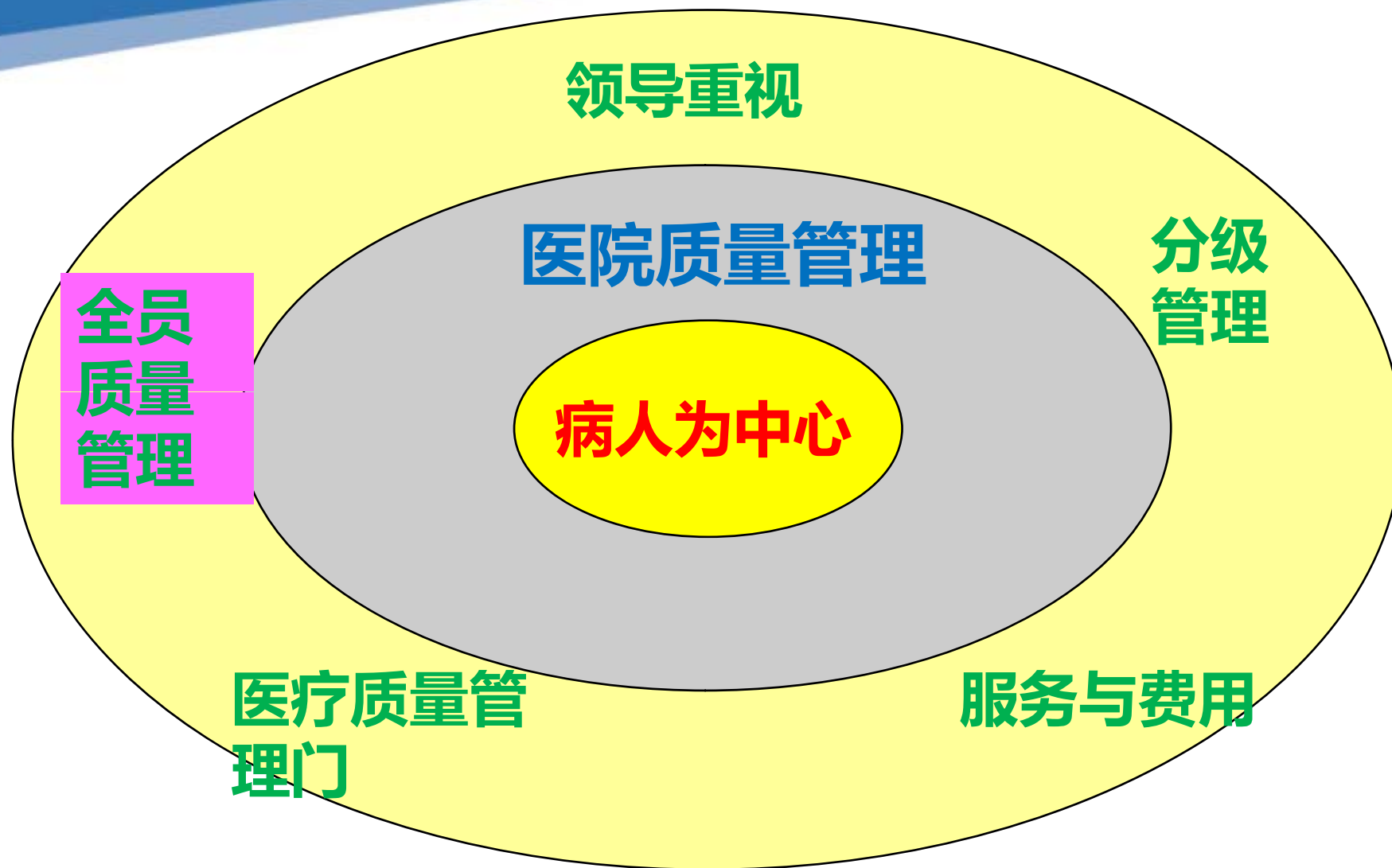
Quality Control Circle

- 医院管理年活动
- 医疗质量万里行
- 等级医院评审
- 创建平安医院



医院质量管理

Quality Control Circle





背景

- 首先负责制
- 首院
- 首科
- 首诊
- 首问
- 首诉



合理用药

Quality Control Circle

- 正确的病人
- 正确的药品
- 正确的剂量
- 正确的给药途径
- 正确的给药时间

合理、安全、有效、经济



Quality Control Circle

江苏省药师协会

• 合理用药

医 药 护 技 患



背景

不合理用药现象

- 超范围
- 超权限
- 超时间
- 超剂量

侵权责任法

保护谁？

私权，受害人！

解决医疗纠纷



背景

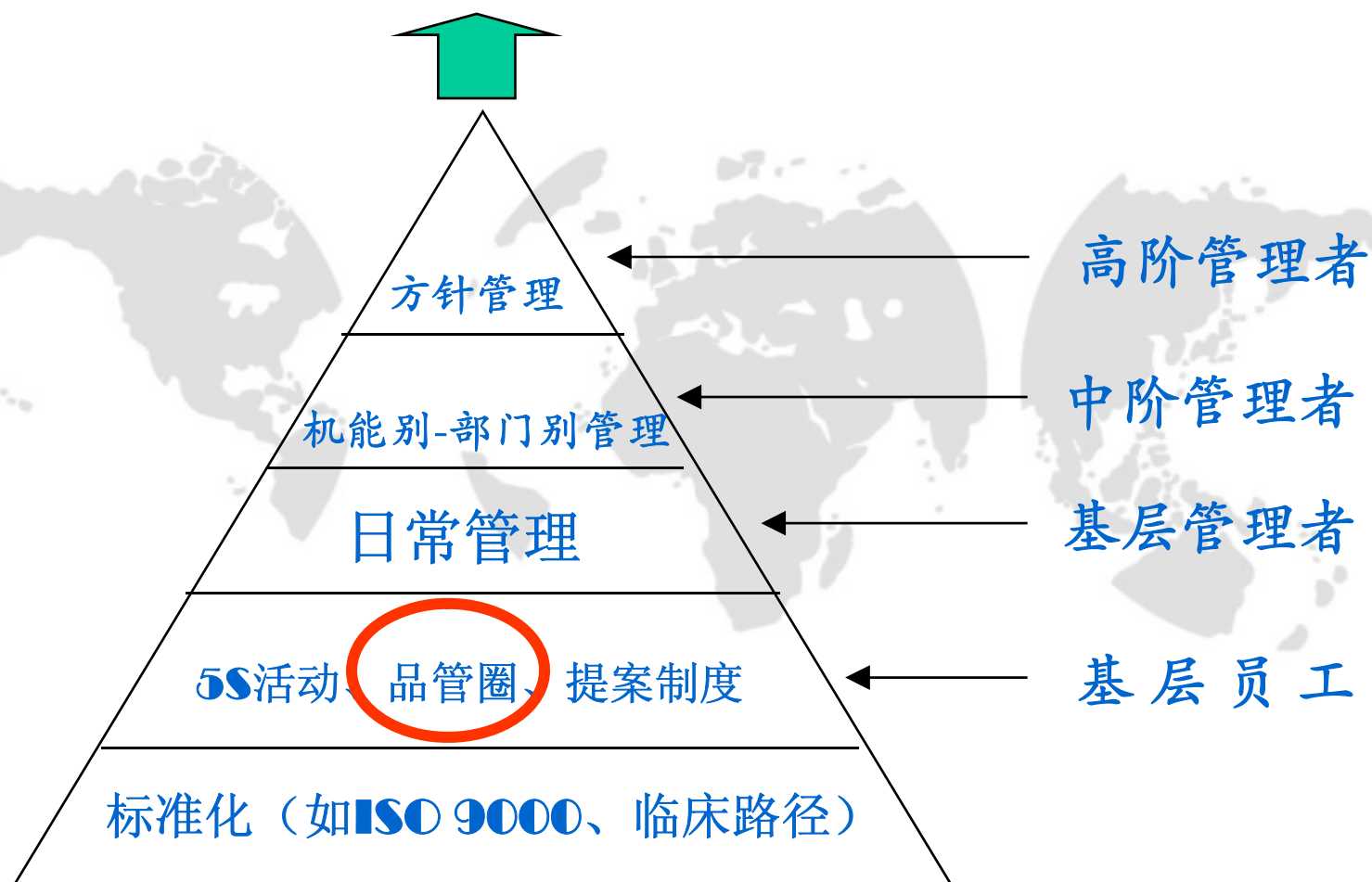
- 加强内涵建设
- 加强科室文化建设
- 提高服务水平
- 提高解决问题的能力
- 优化服务流程
- 实现患者安全目标



全面质量管理

Quality Control Circle

满足患者需求





内 容

- 质量管理的背景
- **QCC简介**
- QCC在江苏的开展情况
- QCC之未来



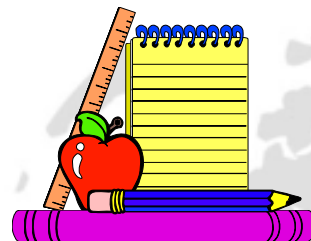
什么是品管圈?

Quality Control Circle

问题?

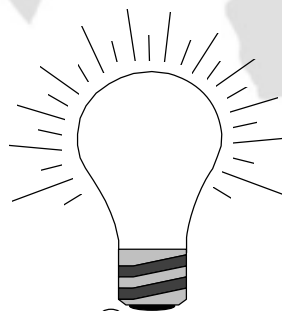


同一工作现场，性质相似的5 - 10人



统计计巧

工作维持与改善



头脑风暴



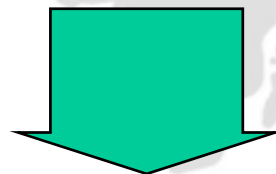
品管圈活动的基本概念

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

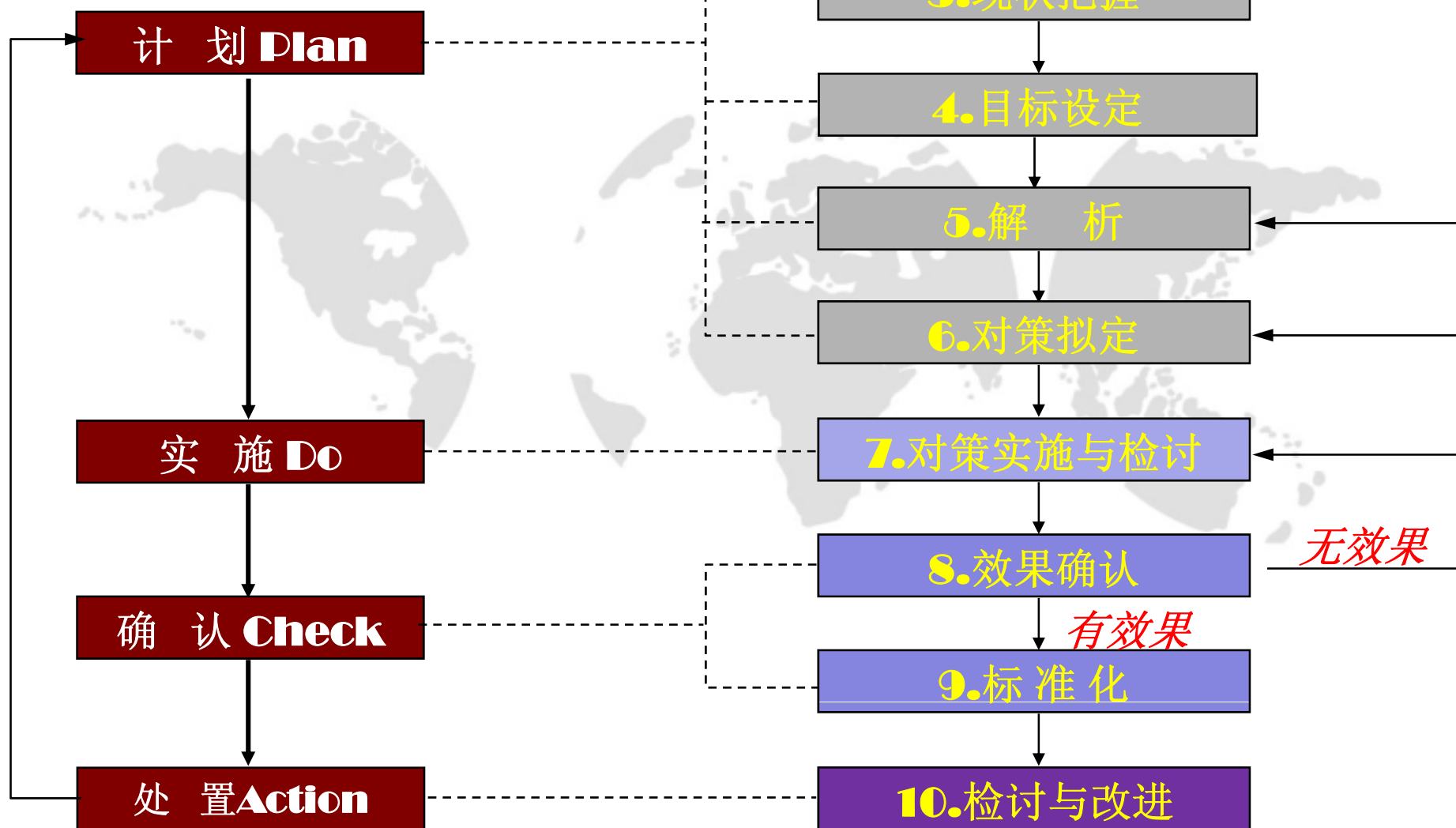
1. 自动自发
2. 持续改善
3. 全员参加
4. 活用品管方法



改善工作现场

1. 愉快工作环境
2. 改善组织体质

QCC活动的步骤 -PDCA



 品管圈	各阶段使用工具 Quality Control Circle									
步骤	评价表	甘特图	查检表	流程图	柏拉图	直方图	推移图	鱼骨图	系统图	雷达图
1.主题选定	◎									
2.活动计划拟订		◎								
3.现状把握			◎	◎	◎					
4.目标设定						◎	◎			
5.解析								◎	◎	
6.对策拟订	◎									
7.对策实施与检讨			◎	◎						
8.效果确认					◎	◎	◎			◎
9.标准化				◎						
10.检讨及改进										



内 容

- 质量管理的背景
- QCC简介
- **QCC在江苏的开展情况**
- QCC之未来



2008年苏州大学第一附属医院和 南京鼓楼医院开展QCC试点

可点可圈



苏州大学附属第一医院门诊药房



如家圈一家人

-苏州大学第一附属医院西药库房

孙礼栋

吴建铭

李忠

侯新

朱建国

周玲

徐月林

陈惠英

吴承华

李轶

吴憩



2008年苏州附一品管圈

Quality Control Circle

西药库



如家圈
提高药品库存周转率

门诊药房



可点可圈
降低门诊不合格处方数



Quality Control Circle

2009年南京开始开展QCC活动



江苏省药学会

Jiangsu Province Pharmaceutical Association

首页 理事长致词 学会简介 学会章程 组织机构

药学进展

合理用药

药学信息

企业之窗

各市药学会

加入我会

江苏药学与
临床研究杂志

用药建议和咨询

联系我们

访问人数

工作动态

江苏省药学会医院药学专业委员会“品管圈”启动会（南京市） 暨品管圈项目第一次培训会议在宁举行

我会医院药学专业委员会在2009年度将“品管圈”质量改善活动列入工作计划重点，以达到药事管理质量目标。7月12日南京名人城市酒店龙翔厅热闹非凡，圈员们展示出一派生机勃勃向上的精神。在阵阵的掌声中孟琦宣布“品管圈”项目正式启动。

该项目旨在全面提升医疗质量；全面提升患者满意度；可在品管圈活动中发掘不容易发现的人才；培养“圈意识”，并有独立改善工作问题之能力；在圈会中可培养干部领导统驭的能力；节省医院成本；促进员工人高工作士气；提升员工满意度；提升医院知名度；降低人员的流动率。

我会对“品管圈”活动高度重视，姚新中理事长、李继常务副理事长，袁东海秘书长到会祝贺。

姚新中理事长代表学会做了重要的讲话，希望“品管圈”项目能帮助圈员拓宽视野、转变观念、满足自我培养药师自我启发之精神，激发员工自主性及发挥潜能，建立良好的工作环境，以贯彻药剂科之方针与政策，量管理之目标，籍推动“品管圈”活动，以提升药事服务质量、营造员工团队合作及学习成长的环境，为自身质量管理方面能有所贡献。姚理事长表示学会全力给予该项目关心和支持。五家医院七位圈长就项目进展情况向报（定圈、辅导员、圈长、圈员、圈徽、主题）。

台湾国立中正大学医疗资讯管理研究中心执行秘书萧世荣教授就品管圈项目进行了互动式的第一次培训。

7月6日-8日萧先生实地拜访了“品管圈”医院，并给予指导和建议。

各圈基本资料：

医院名称	开展部门	圈名	辅导员/副辅导员	圈长/副圈长
江苏省人民医院	门诊	杏春圈	张海波	张小林/仵正





圈长的瞬间

第一次培训现场





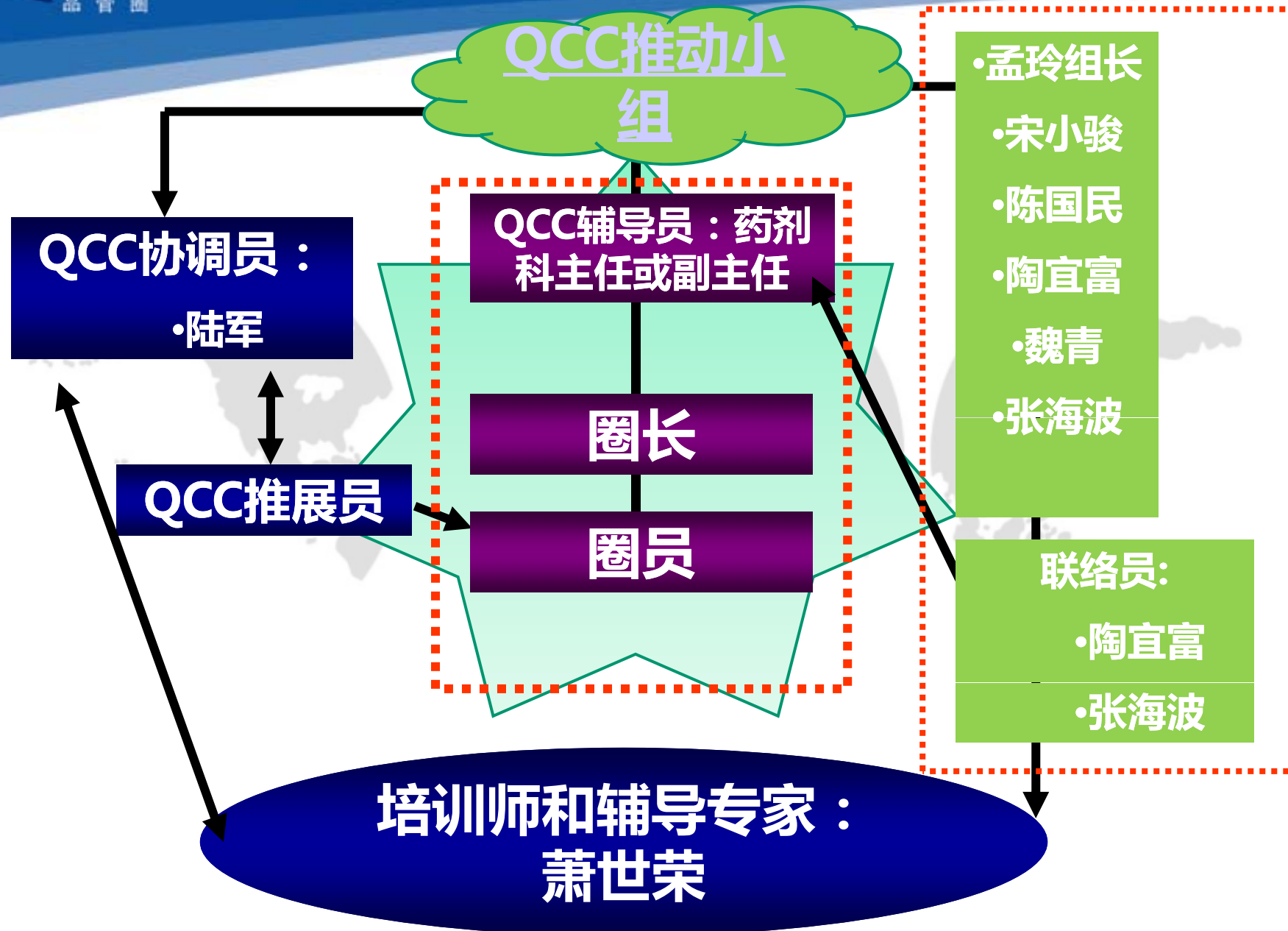
圈活动展开架构

Quality Control Circle

- 一、活动圈组成
- 二、圈长选出
- 三、主题选定,目标设定
- 四、改善活动
- 五、目标达成
- 六、奖励制度



项目实施架构





Quality Control Circle

第一期推动QCC的医院





09 南京品管圈活动-参与人员

医院名称	开展部门	圈名	辅导员/副辅导员	圈长/副圈长	圈员(名)
江苏省肿瘤医院	门诊	同心圈	魏青/童本定	张丽莹	11
南京军区总院	门诊	博爱圈	宋小骏 /王楠	周晓东	9
南京军区总院	PIVAS	蜜蜂圈	宋小骏 /王楠	谢学建	9
江苏省人民医院	门诊	青草圈	张海波	张小林/任正	12
江苏省人民医院	住院	星心圈	张海波	赵萍/唐玉林	7
南京市第一医院	门诊	一品圈	陶宜富/朱定春	钱正	18
东南大学附属中大医院	门诊	VIP圈	陈国明/徐仁南	蒋兆春	14



09 南京品管圈活动-圈名、圈徽



南京军区总院门诊药房-博爱圈



南京军区总院PIVAS-蜜蜂圈



江苏省人民医院门诊药房-青草圈



江苏省肿瘤医院门诊药房-同心圈



东南大学附属中大医院门诊药房-VIP圈



江苏省人民医院病区药房-星心圈



南京市第一医院门诊药房-一品圈



09南京品管圈活动-主题

Quality Control Circle

博爱圈

- 提高门诊药房配药准确率

蜜蜂圈

- 减少配液的差错率

青草圈

- 降低门诊药房内差件数

同心圈

- 降低门诊药房差错件数

VIP圈

- 提高门诊处方合格率

星心圈

- 降低病区退药次数

一品圈

- 提高门诊药品库存周转率



09南京品管圈活动目标达成

圈名	活动主题	单位	现状	目标值	期望改善幅度	改善后	目标达成率	实际改善幅度
博爱圈	减少门诊调配差错数	件/周	183	76	58.47%	68	111.76%	62.84%
蜜蜂圈	减少配液的差错率	件/周	38	15.6	58.95%	11	141.82%	71.05%
青草圈	降低门诊药房内差件数	件/周	53	21.2	60.00%	19.5	108.72%	63.21%
同心圈	降低门诊差错件数（内差）	件/周	19.5	9.85	49.49%	8.75	112.57%	55.13%
VIP圈	降低门诊处方不合格率	%	13.87	1.99	85.65%	1.67	119.16%	87.96%
星心圈	降低病区退药笔数	笔/周	267	148.15	44.51%	113.75	130.24%	57.40%
一品圈	降低门诊药品库存周转天数	天	30.6	12.7	58.50%	13.1	96.95%	57.19%



Quality Control Circle

2010年南京全面推广QCC活动



Quality Control Circle

第二期启动QCC的医院



江苏省人
民医院



南京军区
医院



南大学
附属中大
医院



江苏省
医院



省中医
结合



Quality Control Circle

第二期启动QCC的医院



江苏省
中医院



中国人民解放军第八一医院



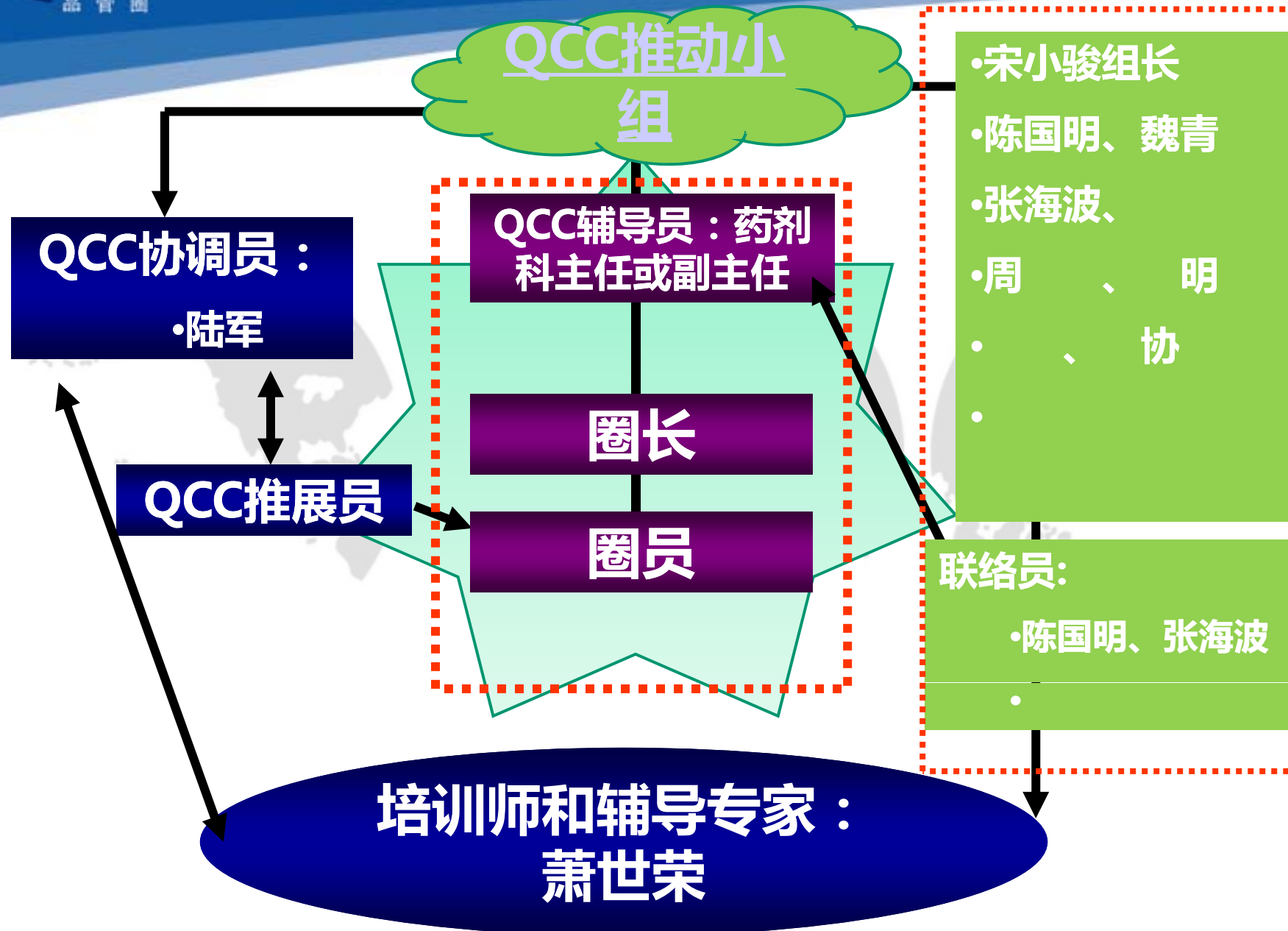
南医大
二附院



中国医
科院皮
研所



项目实施架构





第二期QCC活动安

Quality Control Circle





第二期品管圈-参与医院及 门

医院名	开展 门	圈名	辅导员/副辅导员	圈长/副圈长	圈员 名
南京军区 院	门诊	博爱圈		周	9
	PIVA	蜜蜂圈		学建	9
	病区药房	彩虹圈		爱	8
江苏省人民医院	门诊	青草圈	张海波	任	13
	院	星心圈	张海波	大海	9
南大学附属中大医院	门诊	VIP圈	陈国明/ 南		
	病区药房		陈国明/ 南	小	12
江苏省中医院	门诊西药房	心圈	方 /	张天南	12
	中药房	百草圈	方 /		12



第二期品管圈-参与医院及 门

医院名	开展 门	圈名	辅导员/副辅导员	圈长/副圈长	圈员 名
医科院皮研所	剂	圈		江	
	门诊药房	樱花圈		义平	
江苏省中西医结合医院	门诊药房	圈	明		11
江苏省 医院	门诊药房	同心圈	魏青/ 本定		
	病区药房	圈	魏青/ 本定	周	13
南京医科大学第二附属 医院	门诊药房		协		9
	PIVA		协		14
解 军81医院	门诊药房	圈	周		10

第二期品管圈活动-圈名、圈徽



南京军总门诊药房-博爱圈



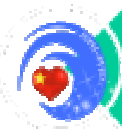
南京军总病区药房-彩虹圈



南京军总PIVAS-蜜蜂圈



江苏省人民医院门诊-青草圈



江苏省人民医院病区药房-星心圈



江苏省中医院门诊西药房-杏心圈



江苏省中医院中药房-百草圈



第二期品管圈活动-圈名、圈徽



江苏省肿瘤医院门诊-同心圈



江苏省肿瘤医院病区药房-语乐圈



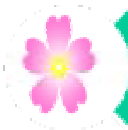
江苏省中西医结合医院门诊-甜甜圈



解放军81医院门诊-集U圈



中国医科院皮研所制剂部-阳光圈



中国医科院皮研所门诊-樱花圈

第二期品管圈活动-圈名、圈徽



东南大学附属中大医院门诊-VIP圈



东南大学附属中大医院门诊-钻石圈



南京医科大学第二附属医院门诊-仁爱
圈



南京医科大学第二附属医院PIVAS-渔
乐圈



Quality Control Circle

圈名、圈徽



博爱圈

彩虹圈



蜜蜂圈



甜甜圈



青草圈



星心圈



樱花圈



VIP圈



百草圈



同心圈



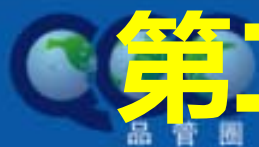
心圈



同心圈

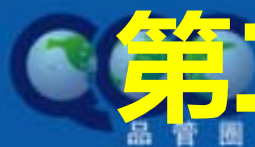


同心圈



第二期南京品管圈活动-主题

医院	品管圈	主题
南京军区南京 医院	博爱圈	提高门诊调配 度及准确率
	彩虹圈	减少 院 药 队人数
	蜜蜂圈	
江苏省人民医院	青草圈	提高门诊处方合格率
	星心圈	降低药品 率
江苏省中医院	心圈	降低门诊配药差错率
	百草圈	提高门诊配方合格率
南大学附属中大医院	VIP圈	提高门诊 药 度
	圈	减低病区内差件数



第二期南京品管圈活动-主题

Quality Control Circle

医院	品管圈	主题
医科院皮研所	圈	降低 剂的 率
	花圈	减少门诊发药差错率
江苏省 医院	同心圈	降低门诊药房不合格处方的检 率
	圈	降低药品调配差错件数
南京医科大学第二附属医 院	圈	降低配液差错率
	爱圈	降低门诊调配内差
江苏省中西医结合医院	圈	降低发药差错件数
解 军81医院	圈	提高门诊药房调配内差



江苏QCC开展 况

- 08年 家医院 , 5 圈参与
- 第一期 家医院 , 7 圈参与
 - 门诊药房5家、PIVA 1家、病区药房1家
- 第二期 家医院 第一期的 家医院 ,
17 圈 第一期的6 圈
 - 门诊药房10 (中医门诊) 、PIVA 2家
 - 院 (病区) 药房4家、 剂 1



QCC之 成果

• 直 成果

1. 调剂差错的降低

2. 成本 降

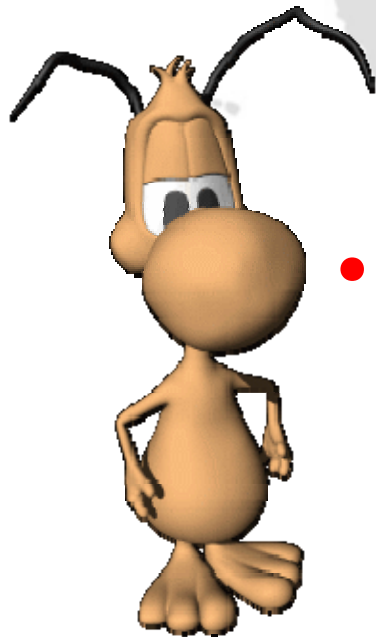
3. 化作 流程

4

• 成果

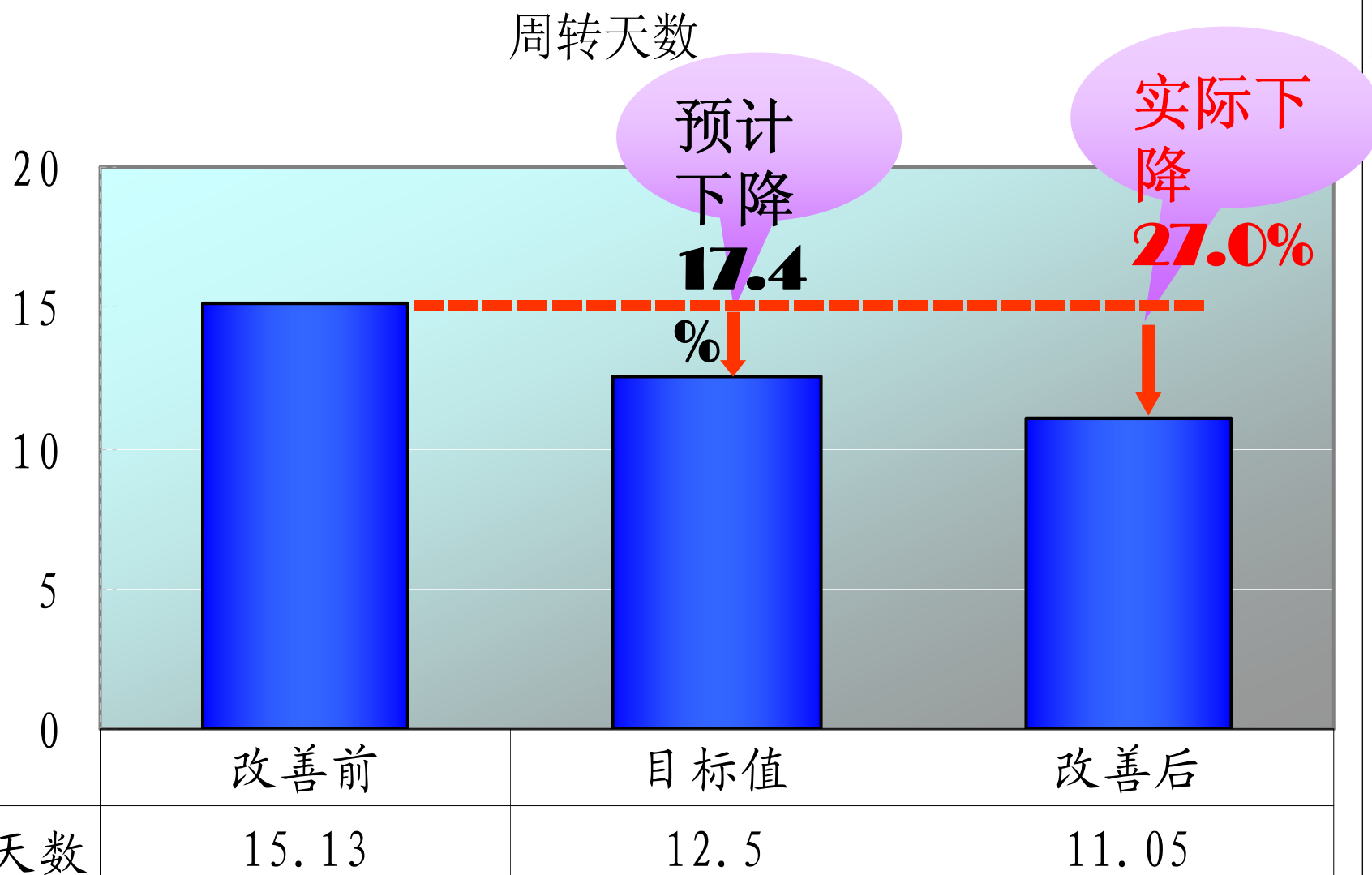
— 对 (内 、) 之 效

— 省成本、 加效率、提高 度



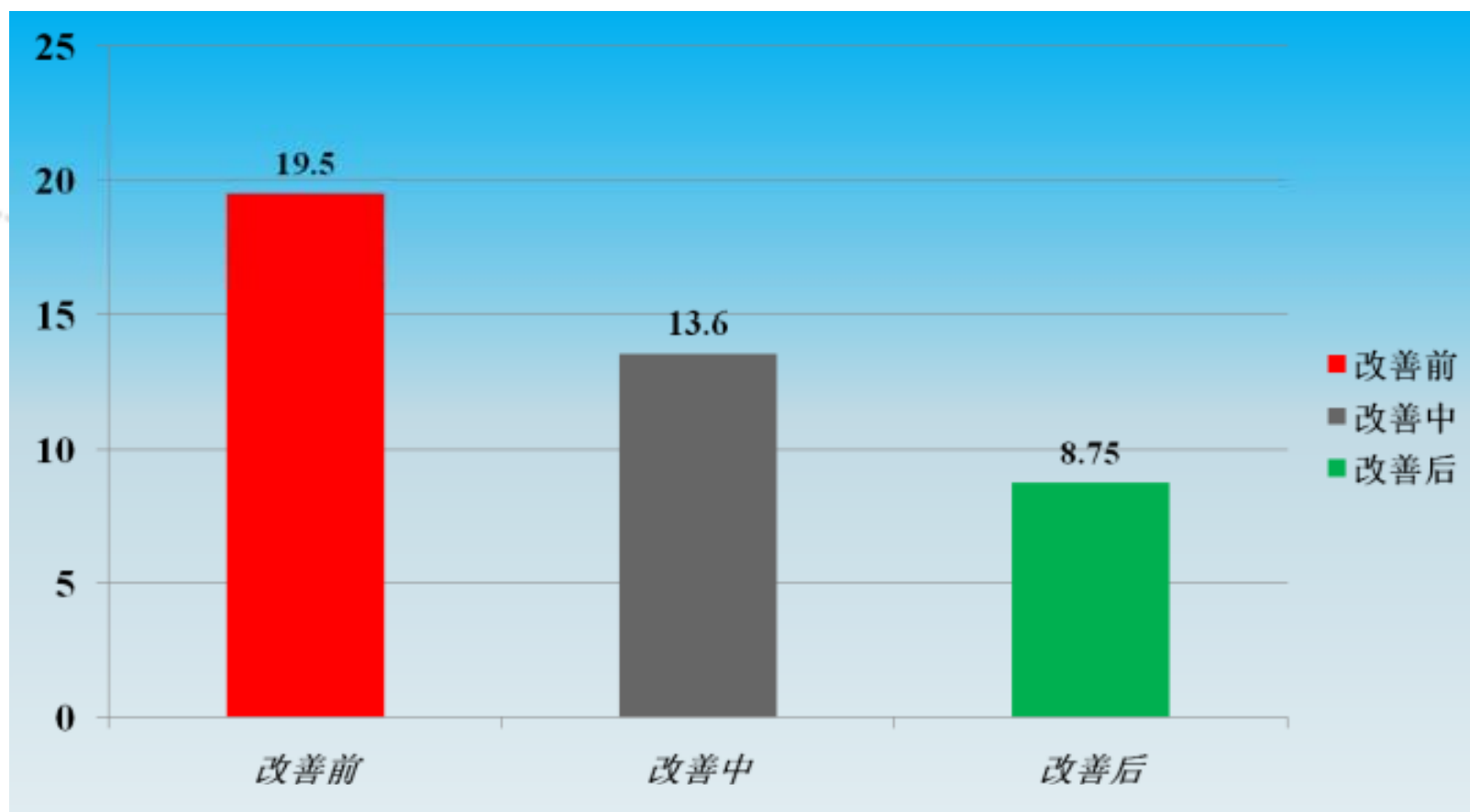


西药库房周转天数的降低





降低门诊药房调配内差件数





09南京品管圈活动目标达成

圈名	活动主题	单位	现状	目标值	期望改善幅度	改善后	目标达成率	实际改善幅度
博爱圈	减少门诊调配差错数	件/周	183	76	58.47%	68	111.76%	62.84%
蜜蜂圈	减少配液的差错率	件/周	38	15.6	58.95%	11	141.82%	71.05%
青草圈	降低门诊药房内差件数	件/周	53	21.2	60.00%	19.5	108.72%	63.21%
同心圈	降低门诊差错件数（内差）	件/周	19.5	9.85	49.49%	8.75	112.57%	55.13%
VIP圈	降低门诊处方不合格率	%	13.87	1.99	85.65%	1.67	119.16%	87.96%
星心圈	降低病区退药笔数	笔/周	267	148.15	44.51%	113.75	130.24%	57.40%
一品圈	降低门诊药品库存周转天数	天	30.6	12.7	58.50%	13.1	96.95%	57.19%



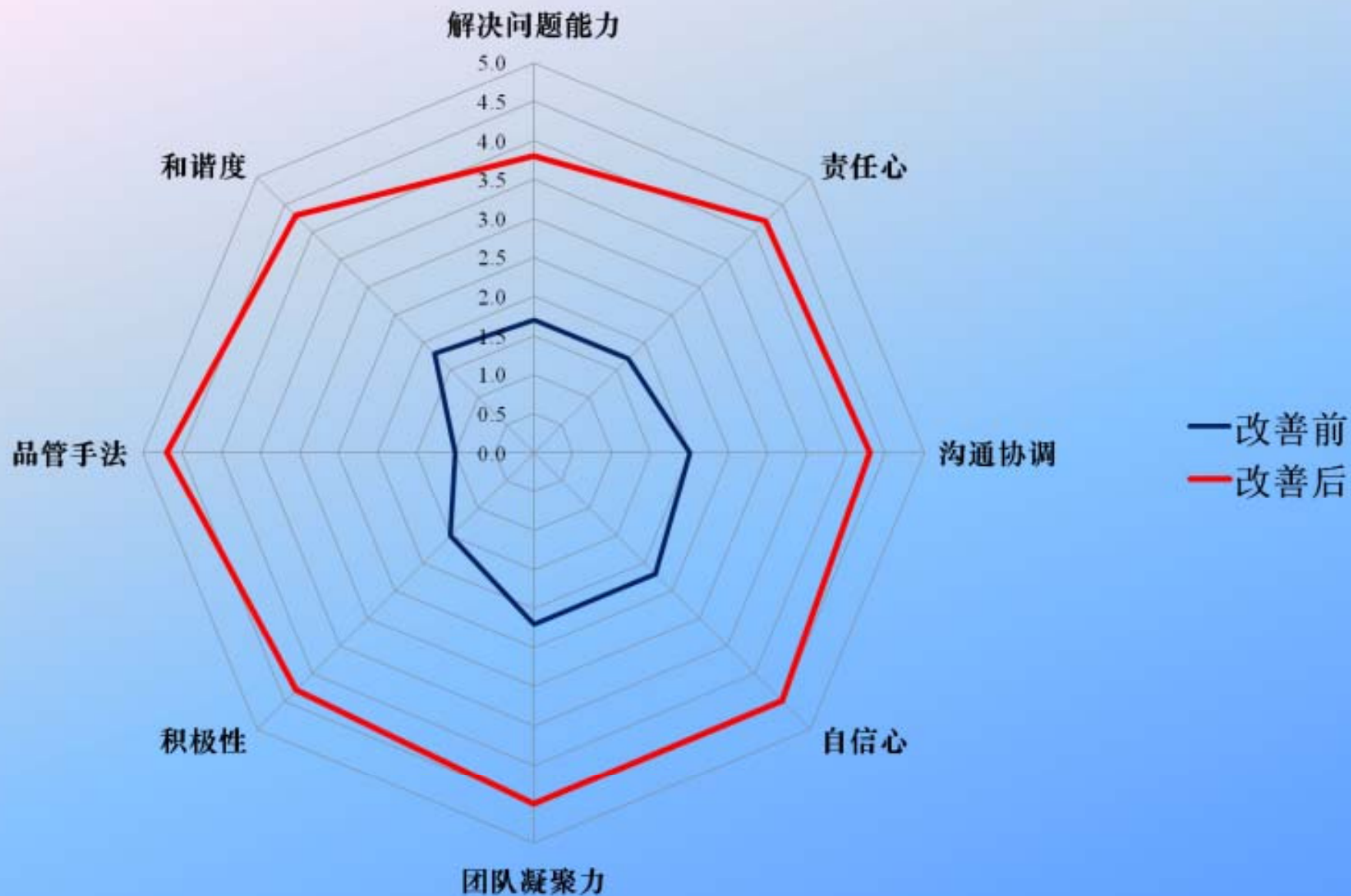
QCC之无 成果

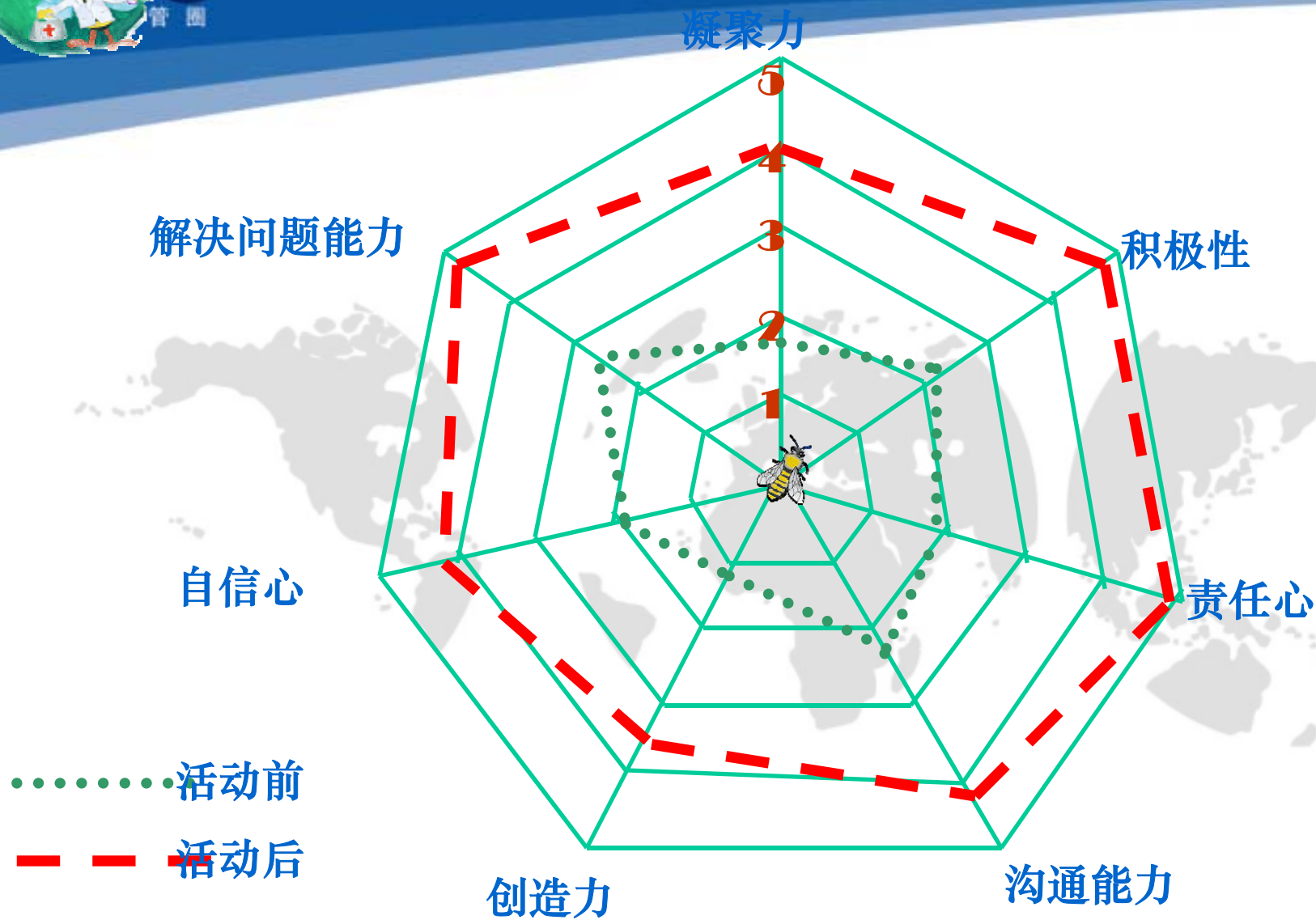
- 品质的提
- 题的提
- 改善的提
- 对工作
- 同 成
- 同 为
- 门 协调

- 工作 提高
- 心力提
- 工作 自动自发、
- 同 自 心提
- 员工 成长
- 质量管理 法的 用



无 成果







内 容

- 质量管理的背景
- QCC简介
- QCC在江苏的开展情况
- **QCC之未来**



QCC工作重点及目标





品管圈之成

- 领导的大力支持与鼓励
- 明确的活动计划，层次分明的人员
- 持续的教育、培训
- 与业务一致的活动
- 活动成果的展开
- 圈长的能力，圈员的努力
- 不断的数据收集、检讨与改进
- 各医院间的分享与良性竞争

人际关系
相互启发

- 问题解决不等于品管圈，发挥人的潜能，引出无限的可能
- 各部门内部流程优化
- 为医院药学品质的持续改善和发展做贡献



谢谢大家!

2018-10-2