

江西省医院药学区项目运行 及思考

余永平

VEN-2010-SS-09-0315

一、项目运行

- 1、风从东来
- 2、组织规划
- 3、跟踪实施



VEN-2010-SS-09-0315

“品评圈” 在医院药事管理中的实践与思考



星星之火可以燎原



江西省医院药学区的组织架构

组长:万子杨 副组长:张瑛、陆社桂、彭梅、孙栋梁

秘书长:刘立民

辅导老师:张幸国和王临润

辅导员:万子杨、张瑛、刘立民、陆社桂、彭梅、孙栋梁

首期品管圈初步组成:江西省人民医院门诊药房,江西省人民医院住院部药房,一附医院门诊药房,一附医院住院部药房,二附医院门诊(或住院部)药房,三附医院门诊(或住院部)药房和江西中医院门诊(或住院部)药房

(备注:每个圈预设圈长1人,副圈长1人,圈员8人共10人)

江西省医院药学区实施议程

1、筹备会（2010.3.21）

参会人员:所有的辅导员,各圈的圈长和副圈长

2、启动会暨首次研讨（2010.6.20）

参会人员:五家医院的院长、业务院长(主管药剂科)和品管圈所有成员

3、3次辅导（2010年7--11月）

第一次8月29日(南昌大学第一附属医院).

第二次10月17日(南昌市第一人民医院).

第三次11月21日(江西省人民医院).

参会人员:所有品管圈成员

4、成果发布大会（2010年12月中旬）

参会人员:相关职能部门领导、五家医院的院长、业务院长(主管药剂科)和品管圈所有成员及全省三级以上医院的药剂科主任等

2010年3月21日预备会

- 地点: 江西省人民医院会议室
- 参会人员: 五家医院的药剂科主任和7个圈的负责人
- 目的: 初步了解品管圈
- 讲者: 张幸国, 王临润

本次会议得到江西省卫生厅保健处处长、江西省人民医院副院长李秋根的大力支持和高度重视

首期江西省医院药学区的组成

- 江西省人民医院: 住院部药房, 门诊药房 (2个圈)
- 南昌大学一附医院: 住院部药房, 门诊药房 (2个圈)
- 南昌大学二附医院: 门诊药房
- 江西省中医院: 中药房
- 南昌市第一医院: 门诊药房

指导老师: 浙江大学第一附属医院 张幸国, 王临润





李秋根

副院长

余永平

秘书长



一个记者的好奇和疑问？

《中国医院院长》杂志记者代理：

李国主任：

您好！我是《中国医院院长》杂志记者，虽然从未谋面，但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革新，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做这个项目，我充满了好奇。





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

5月21日组织7个圈的圈长前往杭州参加学习





江西省医院药学区启动会（6月20日）

以江西省卫生厅医管处的名义召开，龚处长在大会上发言，全省三级以上医院的药剂科主任及圈员参加了启动会，参会人员高达**200**余人

IV



VEN-2010-SS-09-0315



VEN-2010-SS-09-0315



VEN-2010-SS-09-0315





VEN-2010-SS-09-0315



VEN-2010-SS-09-0315





序号

GlaxoSmithKline

葛兰素史克

医院

药房

圈名

圈徽

主题

1

南昌大学第一附属医院

门诊药房

齿轮圈



降低门诊药房内件差错

2

南昌大学第一附属医院

住院部药房

星光圈



降低门诊药房调剂内差发生率

3

江西省人民医院

门诊药房

彩瓶圈



提高门诊药房的服务满意度

4

江西省人民医院

住院部药房

360圈



降低门诊药房调剂内差发生率

5

南昌大学第二附属医院

门诊药房

飞扬圈



降低门诊药房调剂内差发生率

6

南昌市第一医院

门诊药房

星火圈



降低门诊药房调剂内差发生率

7

江西省中医院

门诊药房

中心圈



如何降低中药处方给付内差率

VEN-2010-SS-09-0315

VEN-2010-SS-09-0315



VEN-2010-SS-09-0315



VEN-2010-SS-09-0315



第一次辅导会

8月29日在南昌大学第一附属医院召开

本次会议7个圈分别介绍了各自的圈名,圈徽和主题的选定,同时也初次展现各圈的风采

江西省五家医院的辅导员对每个圈都做详细的点评和指导



万子杨
主任











VEN-2010-SS-09-0315









VEN-2010-SS-09-0315

星星之火 可以燎原

南昌市第一医院门诊药房





圈成员风采

VEN-2010-SS-09-0315





我们是星光闪闪的星火圈

- **星**：像一盏盏明灯照亮了黑夜，点缀了夜空，映进了每个人的心里，它为人们照亮了前路，像一双双天使的眼睛折射出爱的光芒。
- **火**：心中总是燃烧着为人民服务的火焰，对待自己的工作有着火一样的热情
- 星火又有星星之火可以燎原之意，希望可以把**QCC**的精神继续传承下去，带动更多的同仁参与进来，发挥各自的力量，团结协作，共同进步。

VEN-2010-SS-09-0315



我们的标志是



这个图案看上去是一个光芒万丈的太阳，迸发出金色的烈焰，向八方放射，充满了力量。它象征着中国黄药房所有成员一双双热情而有力的手臂，给周围的人们带来帮助，带来爱。

中国黄是可以唤醒斗志，自强不息的颜色，是大地的颜色，它溶于每个人的血液，点燃所有人的梦想。

圈名与圈徽相互映照，无论白天还是黑夜，无论寒冷与酷暑，我们都将付出所有的仁与爱，造福病患。





蓬勃向上

激情飞扬

VEN-2010-SS-09-0315

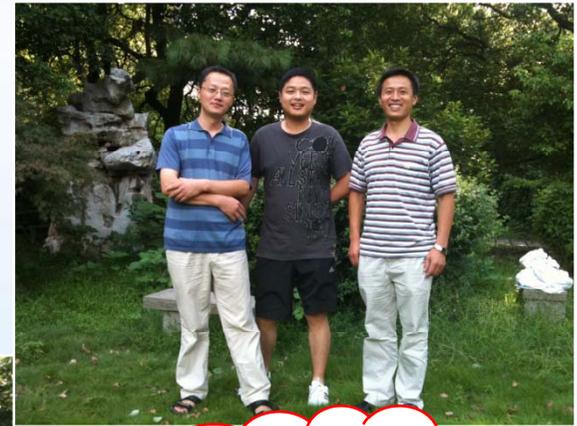
——飞扬圈中期成果汇报

南昌大学第二附属医院门诊药房

陆卫环

2010



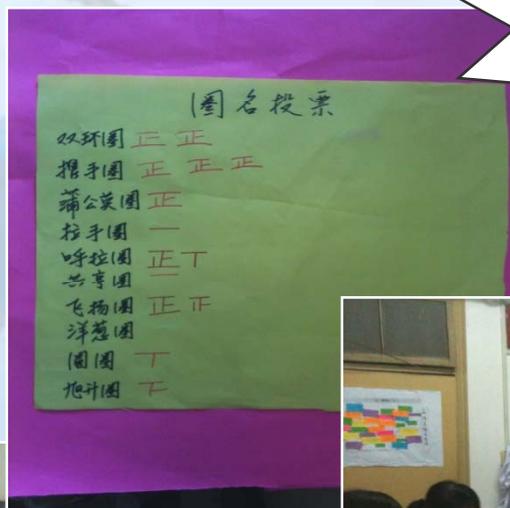


看过来



圈名的选定

投票选定



集思广益



VEN-2U1U-33-03-0313

2010



飞扬圈

圈名寓意：飞扬代表的是一种精神！

我们拥有飞扬的青春， 热情；

飞扬的思想， 个性；

蓬勃向上 激情飞扬 超越梦想！

VEN-2010-SS-09-0315



圈徽的寓意



- ❖ 圆：代表旭日。体现我们的全体圈员朝气蓬勃、青春洋溢。
- ❖ 圆：也代表着圆满、和谐。也体现了患者的满意是我们最大的心愿以至达到医患关系的和谐。
- ❖ 海浪、三叶扁舟：代表了我们全体圈员同舟共济、乘风破浪
- ❖ 蓝色：代表豁达、代表宽容、代表爱
- ❖ 海浪为基调，三叶扁舟为主题形成200图案。

VEN-2010-SS-09-0315



VEN-2010-SS-09-0315

药有所思 圈有所想
活力彩瓶 健康你我

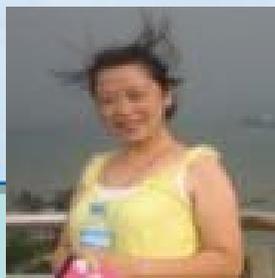
彩瓶圈中期汇报

江西省人民医院门诊药房

VEN-2010-SS-09-0315



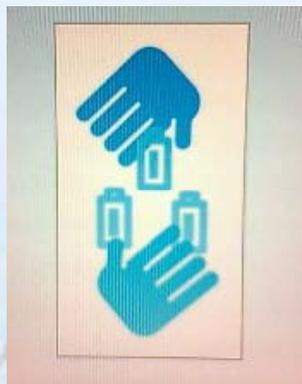
瞧瞧我们



圈徽的制定



彩瓶圈



VEN-2010-SS-09-0315

我们的圈徽



绿色和平鸽，倡导人性化服务，促进和谐医患关系。

三个彩瓶摆置形同“品”字，乃品质至上，而又处于手掌之上，点线之内，无处不寓意：**品质在心中，安全在手中**。希望通过全体圈员的共同努力更好地服务患者，提升医院的形象。

因为有我们 所以更精彩



中期成果汇报

江西省人民医院住院部药房
刘向荣、周莉华

我们的圈员



我们全天候提供
药品咨询与服务

我们全力
以赴做好
每件事情



我们全心
全意为患
者服务



我们以最真
诚的心对待
工作与生活

VEN-2010-SS-09-0315

头脑风暴

圈名征集与评选



VEN-2010-SS-09-0315

候选圈名	得票数	候选圈名	得票数
齐心圈	3	呼啦圈	2
999圈	6	360圈	9
时珍圈	5	蚂蚁圈	1
蜜蜂圈	1	同心圈	4
浦苇圈	1	五环圈	4
向日葵圈	1	百度圈	1
圈圈圈	3	开心圈	3



圈名含义

- ◆ 一圈360°，圈全近音；
- ◆ “3全”服务（全心、全力、全天候）对待工作；
- ◆ “6心”态度（仁心、热心、爱心、细心、耐心、责任心）对待病人；
- ◆ 0差错是我们工作的目标。
- ◆ “3全”服务“6心”态度“0”差错就是我们的360圈。

圈徽含义

- ◆ 蓝色是最冷的色彩，表示着我们的理智，沉稳与冷静。但它也是充满梦幻的色彩，让我们始终保持浪漫，宁静与宽容心态。
- ◆ 圈徽中的圆是我们每天都要接触的药片。组合在一起则像一个脚印，虽然药房调配工作简单而烦琐，但我们会脚踏实地地做好每一件细小的事情，认认真真地发好每一张调配单。
- ◆ 圈徽底部图案是朵朵浪花。我们江西省人民医院依江而建。多少年来它孕育了千千万万赣江儿女，今天它将托起一个全新的360°。



品管圈活动 阶段性工作汇报

江西省中医院中药房
程承娇

VEN-2010-SS-09-0315



家族成员

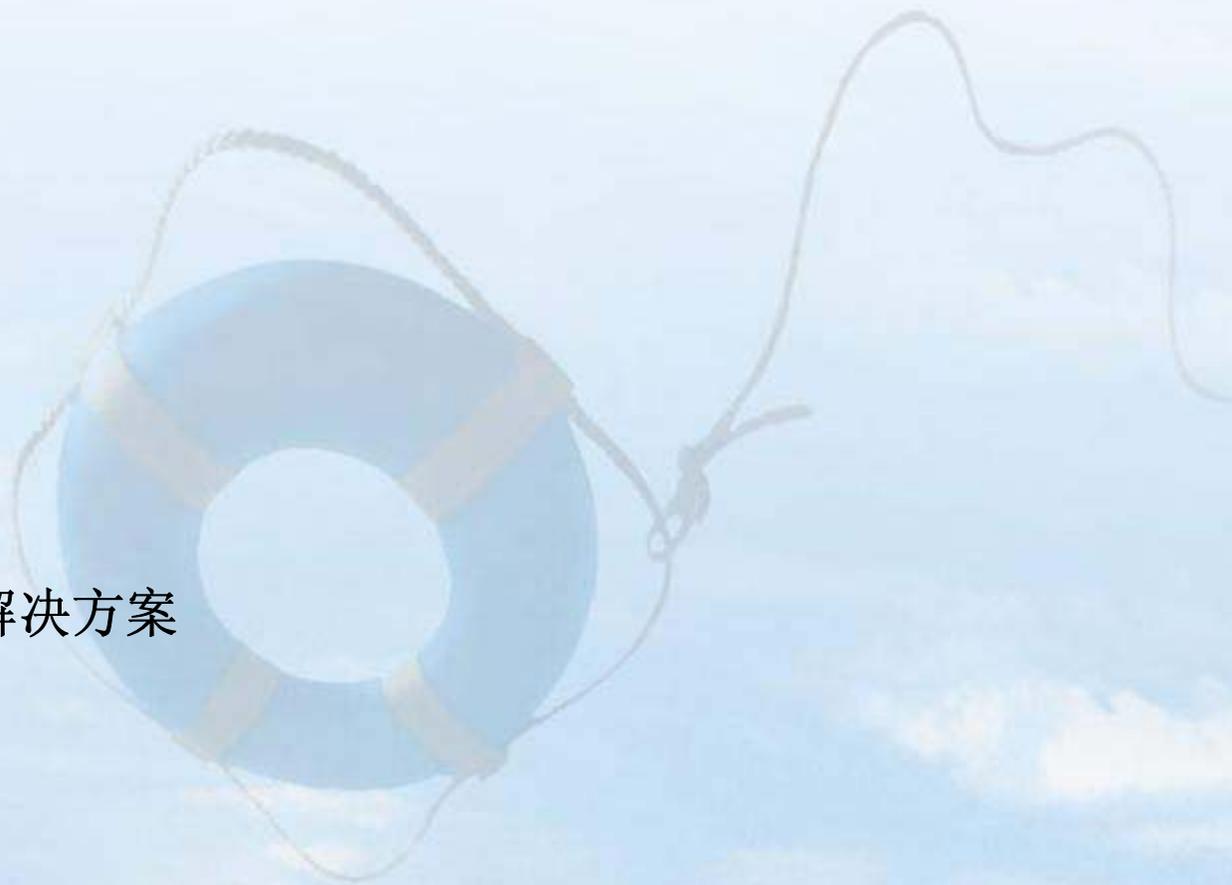


VEN-2010-SS-09-0315

主要内容

圈徽的由来
圈名的出处
主题的选定
现存问题的分析
现存问题的初步解决方案

VEN-2010-SS-09-0315





解读圈徽

中医药的特征

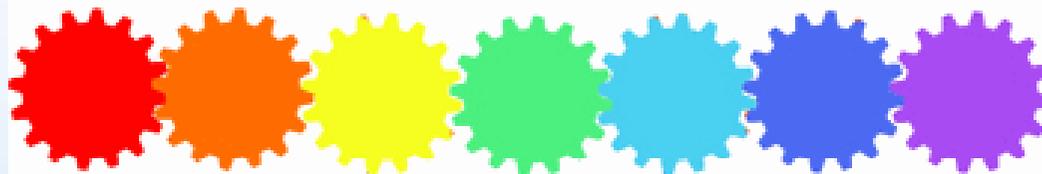
代表我们所有圈员
都有一颗热忱的心
对待每一位患者

一方面是代表我们是江西省中医院，另一方面“中”又谐音“忠”，代表我们每位圈员对病人的一份忠诚，对中医药的一份忠实，对健康的一份忠告。



代表着中
草药

唇齿相谐 合力共转



齿轮圈
成果汇报

南昌大学第一附属医院 门诊药房

2010年10月16日

圈的精彩



VEN-2010-SS-09-0315

圈徽寓意



药师

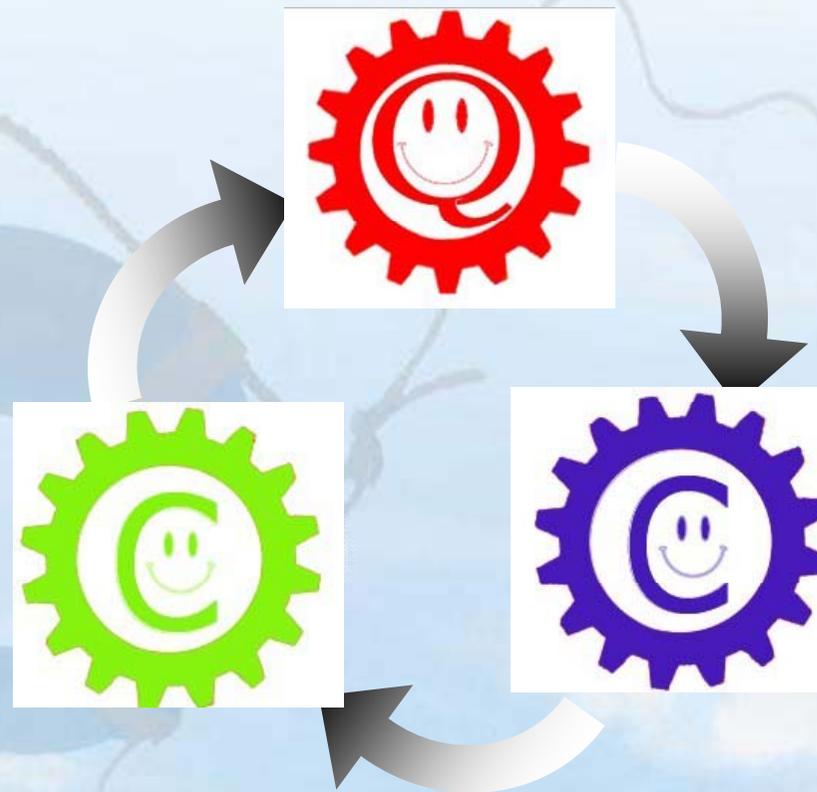
以高效、优质、满意的服务
为患者提供安全有效的药品
和合理用药。

临床

结合于临床，更有效的为患者
服务。

患者

有了药师和临床的服务，患者
能安心的就诊。



主题选定



VEN-2010-SS-09-0315

候选主题	上级政策	可行性	迫切性	圈能力	总分	顺序	选定
1.提高员工积极性	3.3	3.9	4.1	3.7	15	⑤	
2.加强规范药品质量管理	4.6	4.1	4.2	3.9	16.8	②	
3.降低门诊药房内件差错	4.7	4.4	4.4	4.1	17.6	①	降低门诊药房内件差错
4.减少门诊药房患者退药	3.8	3.5	3.7	1.3	12.3	⑧	
5.缩短门诊病人取药等候时间	3.8	3.4	3.6	2.7	13.5	⑦	
6.增加团队凝聚力和责任感	3.6	3.8	3.6	4.1	15.1	④	
7.提高药房工作效率	3.5	3.7	3.7	3.7	14.6	⑥	
8.提高患者对门诊药房服务满意态度	4.3	4.1	3.9	3.7	16	③	
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	偶尔告知	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		

VEN-2010-SS-09-0315

南昌大学第一附属医院 住院部药房品管圈

2010年6月



圈员

品管圈



VEN-2010-SS-09-0315

我們的圈名和圈徽

VEN-2010-SS-09-0315



星光圈

圈名意义



星光圈

我们每个人都是一颗小星星，散发着个性的光芒。
希望我们每一颗星星在工作当中发光发热，服务于临床、服务于患者！

圈徽意义

小星星象征着我们每一个圈员，一颗星星的光芒是有限的，但是如果把所有的星星聚集在一起，就会碰撞出耀人的火花，那光芒就可以照亮大地！在圈里，大家既各司其职，又团结合作，服务于临床、服务于患者。



星光圈

VEN-2010-SS-09-0315

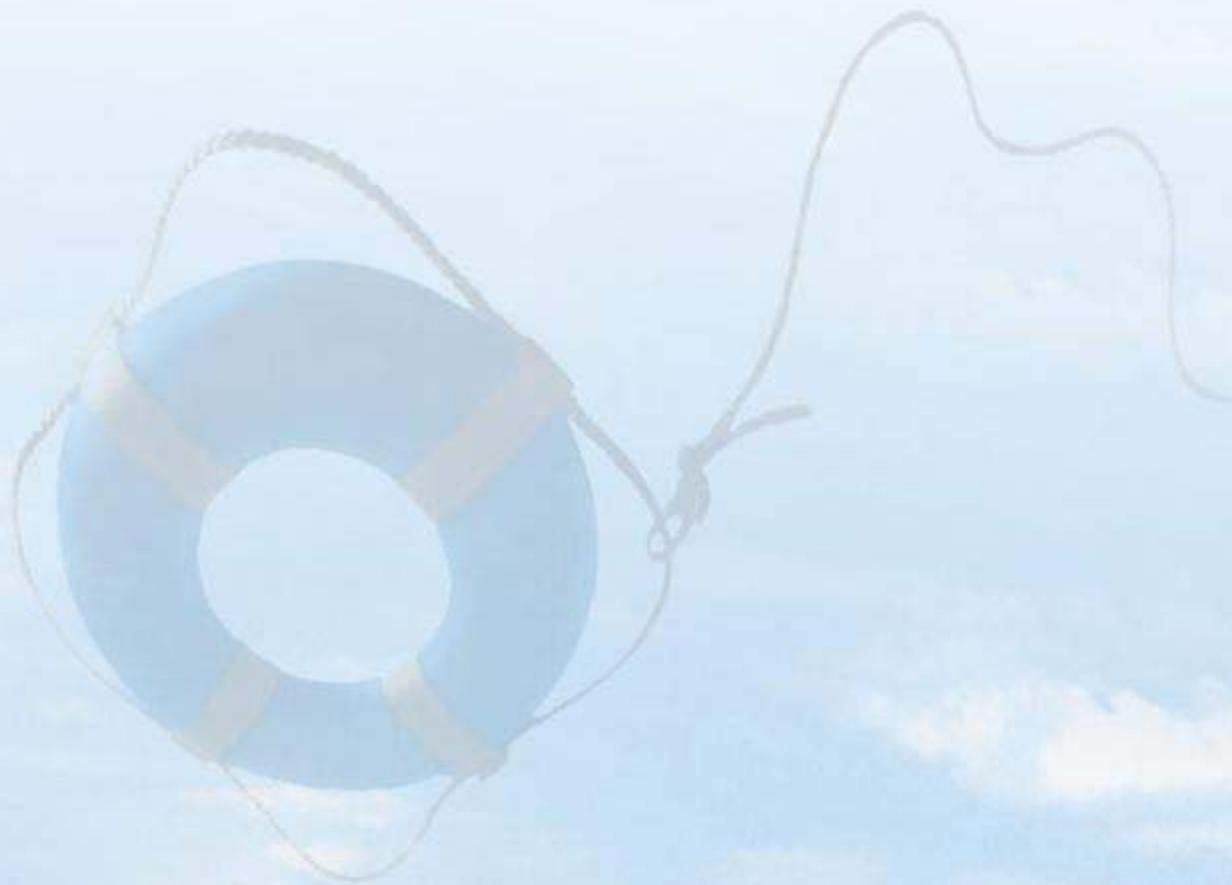


参与感 ↑
满足感 ↑
成就感 ↑



二、思考

- 1、领导重视
- 2、绩效管理
- 3、规模效应



谢谢!

VEN-2010-SS-09-0315