



Quality Control Circle

品管圈活动交流

上海市第六人民医院

药剂科 宗黎琼

2010年11月



药剂科作为负责医院药学工作的重要职能部门，既是医院药品**管理部门**，又有很强**的专业性和技术性**，是医院的技术支持系统，药剂科的管理水平在很大程度上影响到整个医院的工作。



药事部门管理人员的管理能力和职业素养对医院的运营管理非常关键。因此，提高医院药事管理人员的**管理能力**具有特别重要的意义。



QCC

以医院药事全面质量管理提高为目标，
通过营造药师团队合作及学习成长的环境
：发挥药师潜能，培养药事管理人才，在
实践和培训中持续改善药事管理和服务质
量水平。



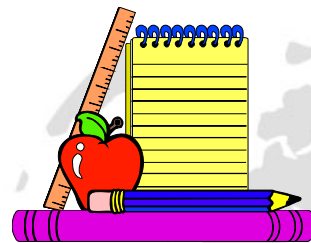
品管圈是什么?

Quality Control Circle

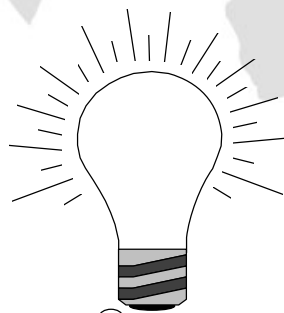
相同部门
(工作现场)



5 - 10人



统计计巧



头脑风暴

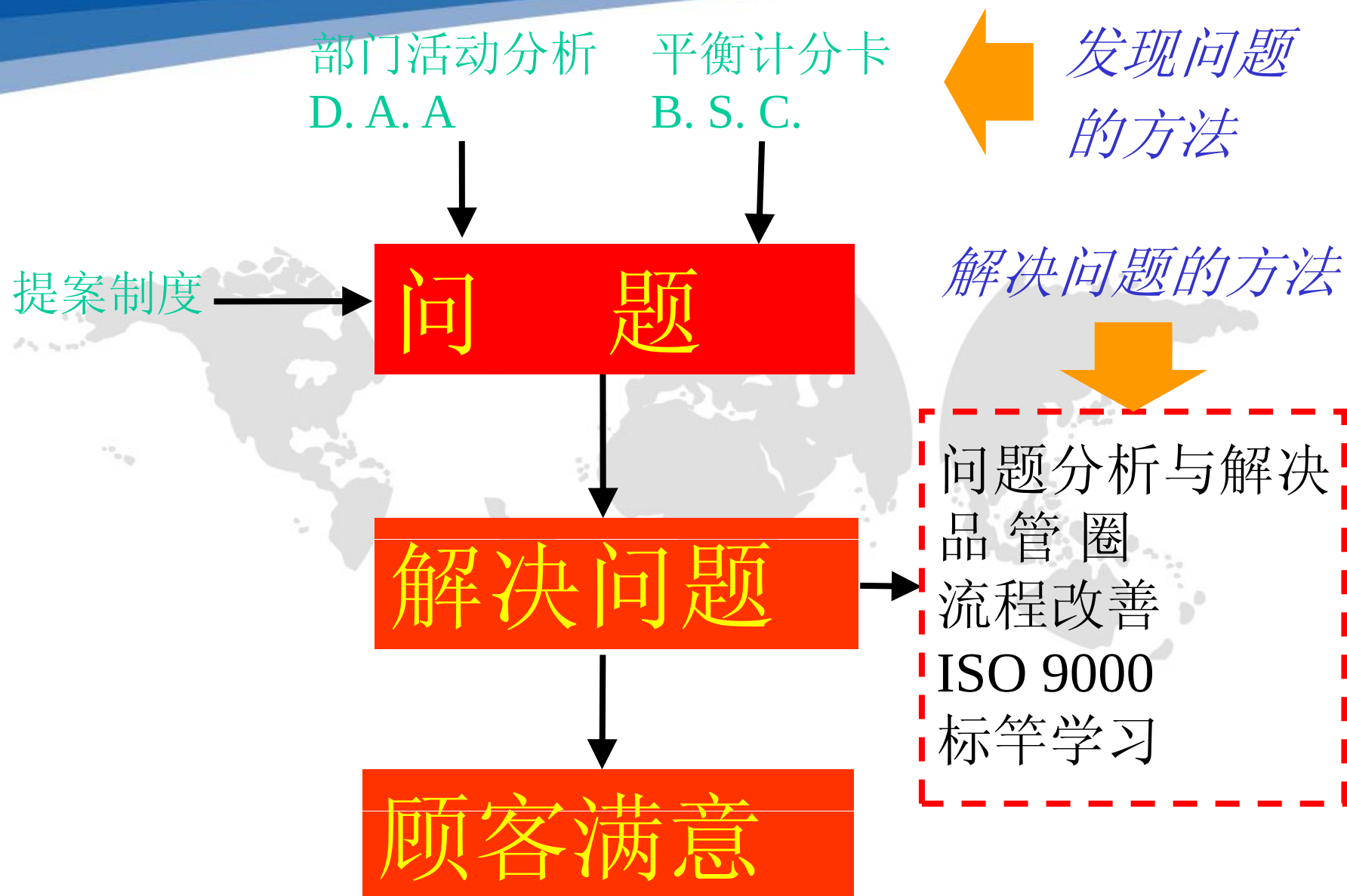


- Quality Control Circle之简称
- 工作性质相近或相关的人组圈
- 针对所选定之部门内问题
- 以自动自发的精神，结合群体智慧
- 通过团队力量，运用各种改善手法
- 使成员感受到参与感、满足感、成就感
- 因解决问题而认同工作的意义和目的



为何要推动QCC

- 提高基层主管及员工解决问题的能力
- 以顾客导向的思想为基础，能利用团队合作，进行自主改善





QCC活动步骤

1.主题选定 Quality Control Circle

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

计 划 Plan

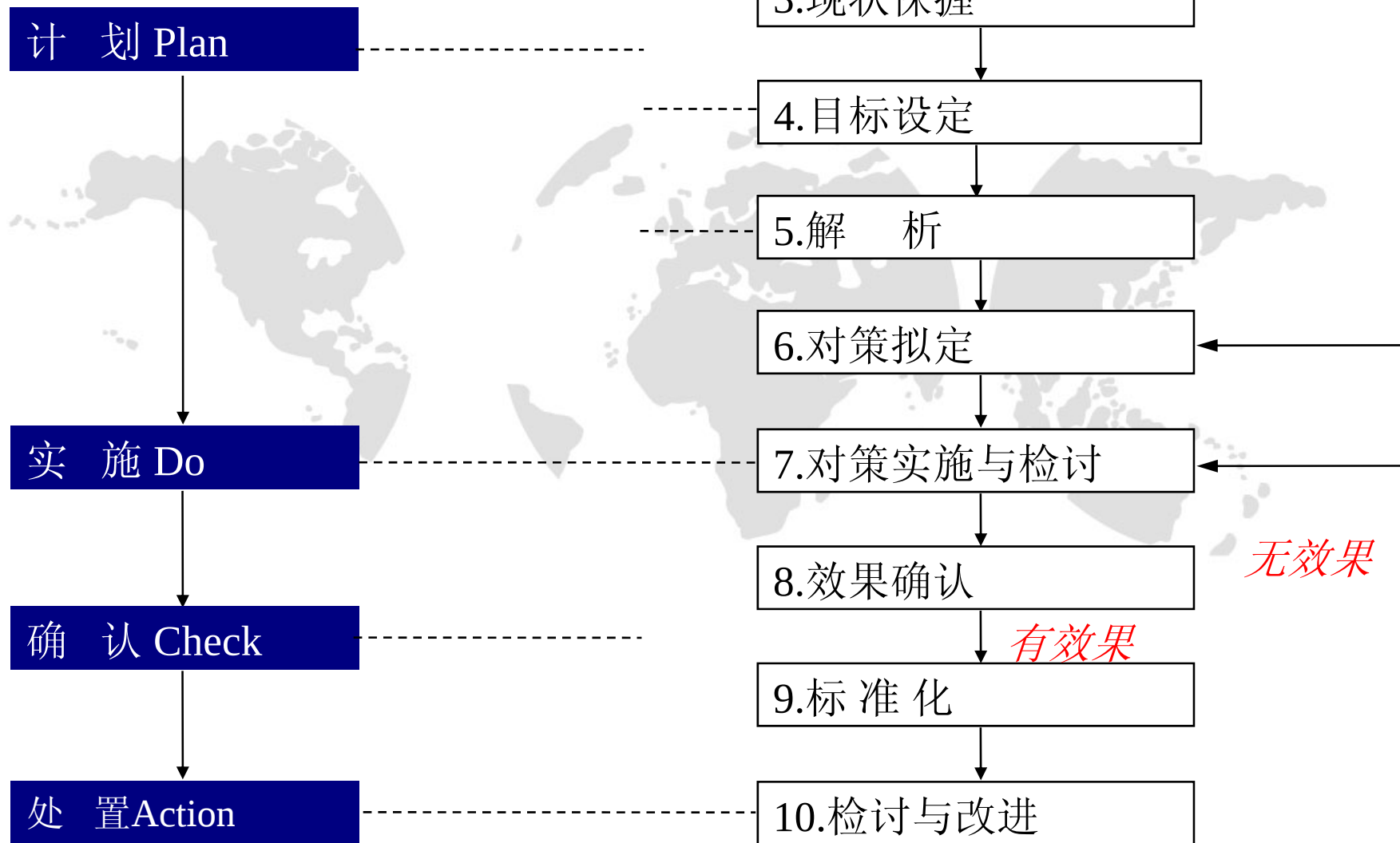
实 施 Do

确 认 Check

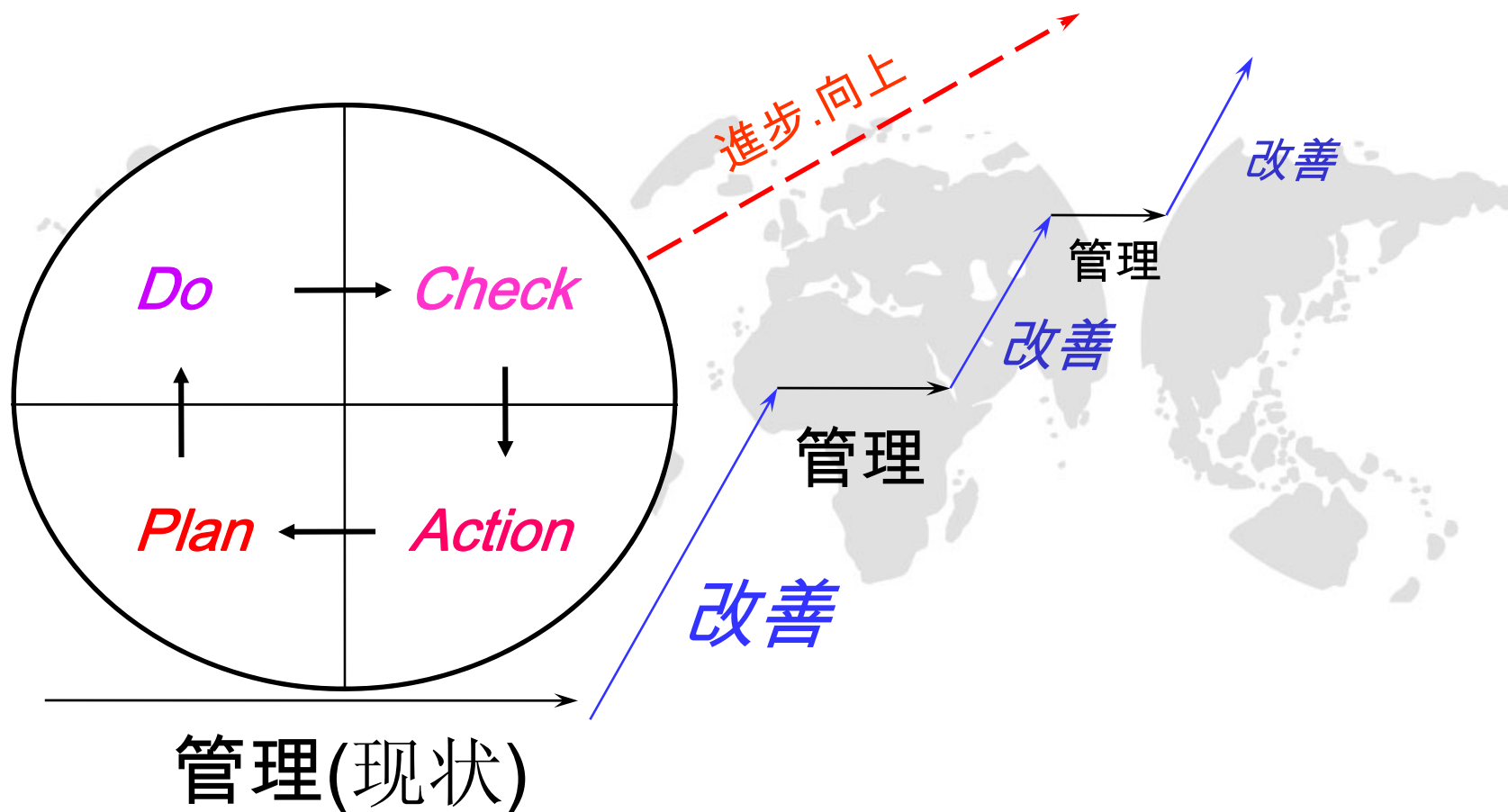
处 置 Action

无效果

有效果



品管圈的作用——持续改进





如何产生自动自发的精神

- 领导的支持与激励
- 品管圈与绩效或福利挂勾
- 选对圈成员
 - 圈 长
 - 工作分派与支持
 - 品管手法的认识
 - 开会时间的掌握及会议技巧
 - 圈 员（热情有活力）
- 合适的圈人数（建议:最多12名）



品管圈 步骤	使用手法
主题选定	头脑风暴、亲合图、评价法
计划拟订	甘特图、小组讨论
现况把握	流程图、查检表、层别法、柏拉图、推移图
目标设定	小组讨论、柱状图
解 析	头脑风暴、特性要因图、小组讨论 关联图、亲合图、系统图
对策拟订	头脑风暴、评价法
对策实施与检讨	头脑风暴、小组讨论
效果确认	柏拉图、鱼骨图、推移图
标 准 化	小组讨论
检讨改进	小组讨论
成果发表	头脑风暴、小组讨论



- 上海市药学会、西安杨森制药有限公司
- 2007年~2008年
- 华山医院、中山医院、瑞金医院、仁济医院、上海市精神卫生中心等五家医院药剂科
- 试点开展了“品管圈质量改善”第一期活动



Quality Control Circle

2008杭州推动QCC的医院





QCC项目从申请医院中选择了中山、长海、十院、同济、市六、华东、肿瘤、胸科八家医院

2009年-2010年进行第二期的专题培训

项目内容包括：项目启动、培训实施、中期总结、区域经验交流与项目总结。

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



Quality Control Circle

2009.7.19启动会





Quality Control Circle

上海2009第二期品管圈活动-圈名、圈徽



复旦大学附属中山医院门诊西药房-蚂蚁湾圈



复旦大学附属中山医院住院药房-修源泉圈



上海交通大学附属第六人民医院门诊西药房-多米诺圈



上海第二军医大学附属长海医院门诊中药房-长青圈



同济大学附属第十人民医院门诊药房-百草圈



同济大学附属第十人民医院住院药房-3A圈



复旦大学附属华东医院门诊西药房-宏恩圈



同济大学附属同济医院门诊西药房—Busy Heart圈



同济大学附属同济医院门诊中药房—TCM圈



复旦大学附属肿瘤医院门诊西药房—光华圈



上海交通大学附属胸科医院门诊药房—掌心圈



上海2009第二期品管圈活动-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
复旦大学附属中山医院	门诊药房	蚂蚁湾圈	戴佩芳	叶岩荣	8人
复旦大学附属中山医院	住院药房	修源泉圈	戴佩芳	吴軼	6人
上海交通大学附属第六人民医院	门诊药房	多米诺圈	陆瑶华/宗黎琼	周蓉敏/张之艺	12人
上海第二军医大学附属长海医院	门诊中药房	长青圈	杨樟卫/蔡溱	卞艳芳	6人
同济大学附属第十人民医院	门诊药房	百草圈	李玲	陆文杰	10人
同济大学附属第十人民医院	住院药房	3A圈	李玲	徐栋鸿/高丽娟	14人
复旦大学附属华东医院	门诊药房	宏恩圈	宋钟娟	吴建博	8人
同济大学附属同济医院	门诊西药房	Busy Heart圈	王开明	宋单非	11人
同济大学附属同济医院	门诊中药房	TCM圈	陈仲康	王悦晴	6人
复旦大学附属肿瘤医院	门诊西药房	光华圈	陆冰	刘加崑	8人
上海交通大学附属胸科医院	门诊药房	掌心圈	朱君	刘瑾	10人



上海2009第二期品管圈活动-主题

蚂蚁湾圈

- 降低调配差错次数

修源泉圈

- 降低住院药房调配内差件数

多米诺圈

- 降低门诊西药房调剂差错件数（内差和外差）

长青圈

- 降低门诊中药房处方调配的内差

百草圈

- 降低门诊药房配药内差件数

3A圈

- 降低住院药房盘点差错品种

宏恩圈

- 降低门诊药房内差发生件数

Busy Heart圈

- 降低门急诊药房的配药差错率

TCM圈

- 降低门诊中药房配方差错件数（内差）

光华圈

- 降低配发药品差错率

掌心圈

- 降低门诊药房处方调配差错率



Quality Control Circle

圈长交流会





实地走访





我们的医院

Quality Control Circle





Quality Control Circle

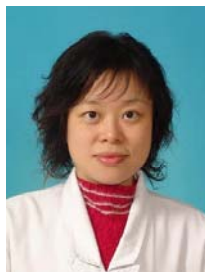
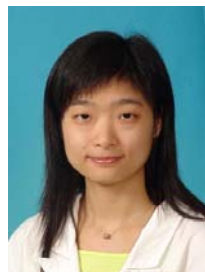
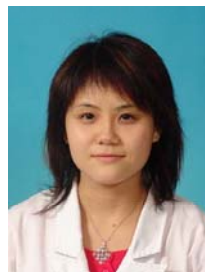
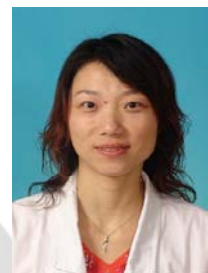
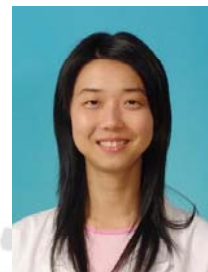
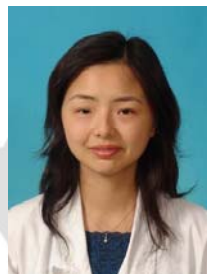
我们的部门





Quality Control Circle

我们的圈——圈组成



- 组圈时间：2008年12月
- 成员人数：12人
- 平均年龄：30.5岁



Quality Control Circle

ONE TEAM

ONE DREAM



——上海市第六人民医院药剂科
门诊西药房多米诺圈

圈徽的意义

图案中的一个胶囊代表了西药房每个成员，并形象地表明我们从事与药相关的工作；

这些胶囊按照多米诺骨牌的方式排列成数字六代表我们是市六医院的药剂师们；整体的五颜六色代表平均年龄30.5岁的我们保持着青春活力；

我们如多米诺骨牌般彼此独立又紧密相邻，我们彼此团结为共同建设美好明天而努力。





我们的圈——多米诺圈口号

ONE TEAM
ONE DREAM



多米诺圈活动——1.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、提高窗口服务质量	3	2.4	2.7	2	10.1	5	
2、改善门诊西药房内部环境	1	4.6	4	4.5	14.1	2	
3、降低门诊西药房调剂差错件数	5	3.6	4.3	4.6	17.5	1	★
4、提高点账数据的准确度	5	2.8	4.1	1.9	13.8	3	
5、减少窗口医患矛盾	3	3	2.4	1.2	9.6	6	
6、提高窗口配方速度	1	2.9	3.1	3.3	10.3	4	
评价说明	分数	上级政策	可行性	迫切性	圈能力		
	1	次相关	低	次迫切	0-50%		
	3	相关	中	迫切	51-75%		
	5	极相关	高	极迫切	76-100%		



圈员评分选定本次的主题为：
降低门诊西药房调剂差错件数



选题理由

- 对患者而言：提高用药安全和谐医患关系
- 对医院而言：提升医院整体品牌形象
- 对科室而言：改善工作品质，提升科室形象
- 对同仁而言：减轻工作压力，增加凝聚力
- 对个人而言：提高工作效率，体现个人价值



多米诺圈活动——3.现状把握

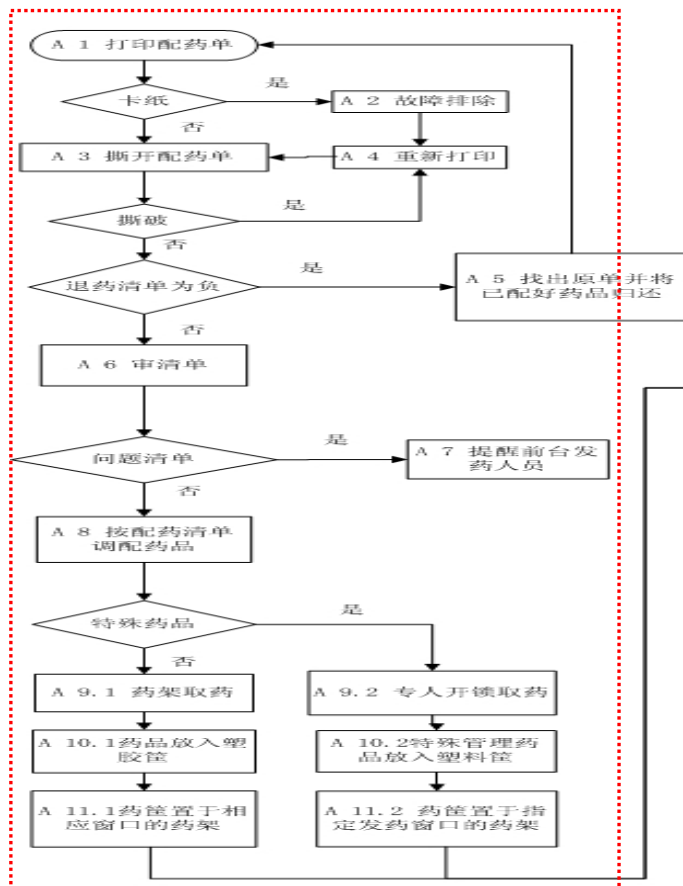
- 制作流程图



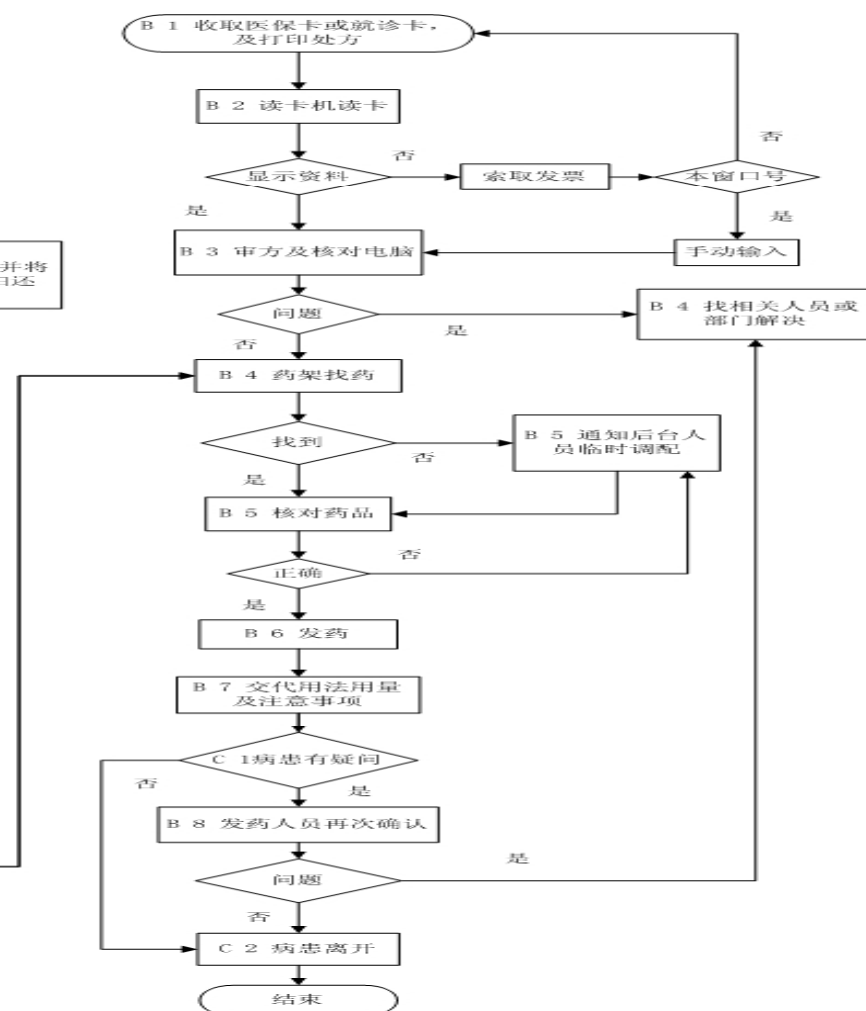


多米诺圈活动——3.现状把握

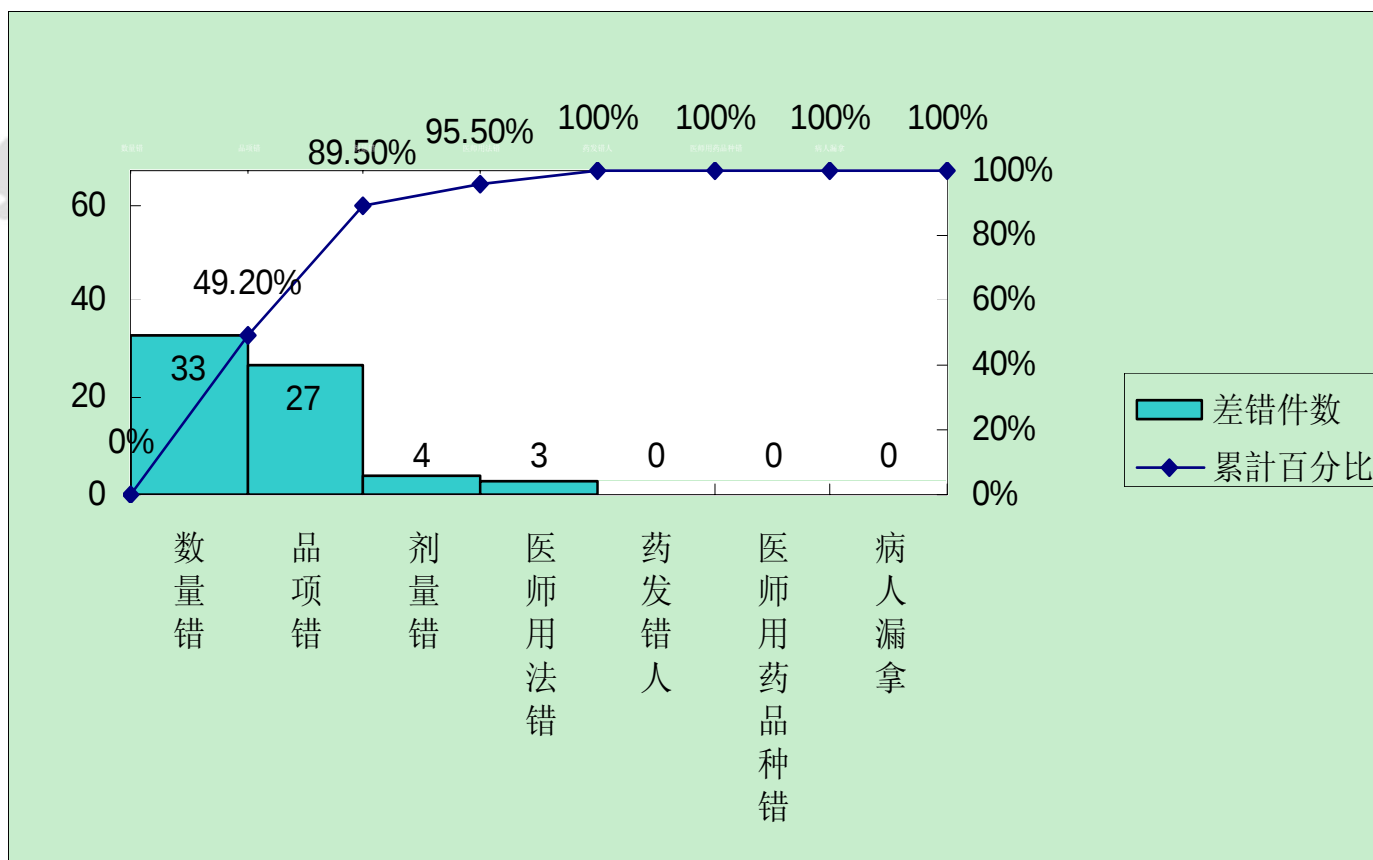
Quality Control Circle



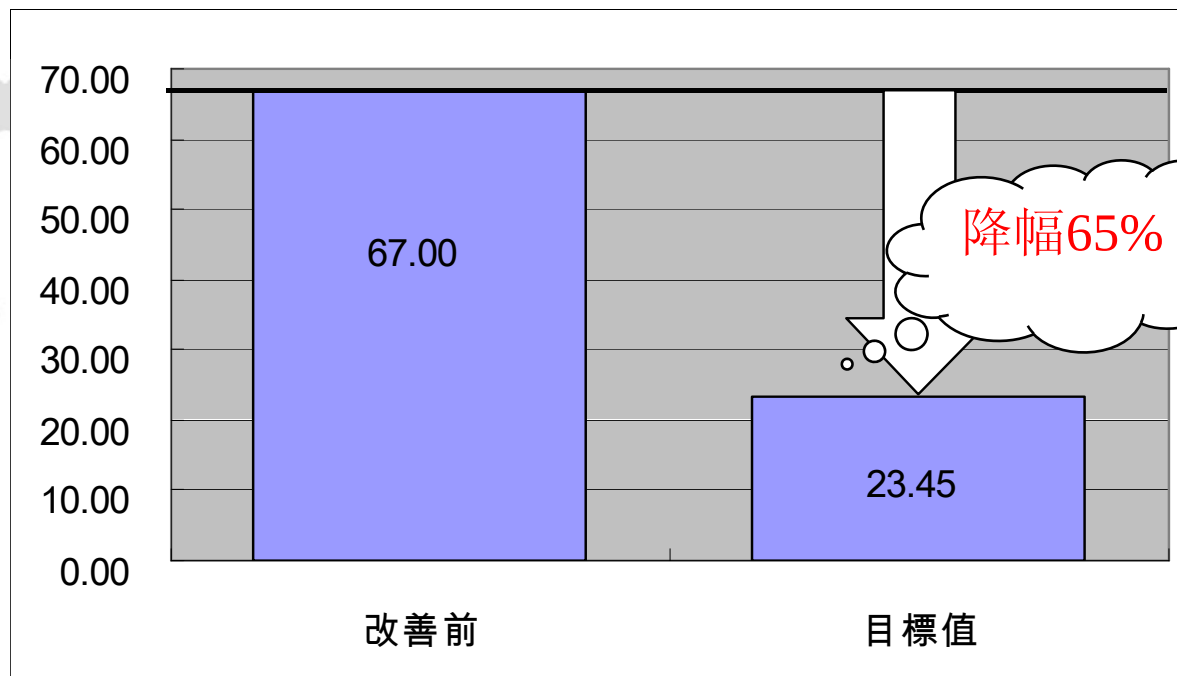
A 后台配药人员
B 前台发药人员
C 病患



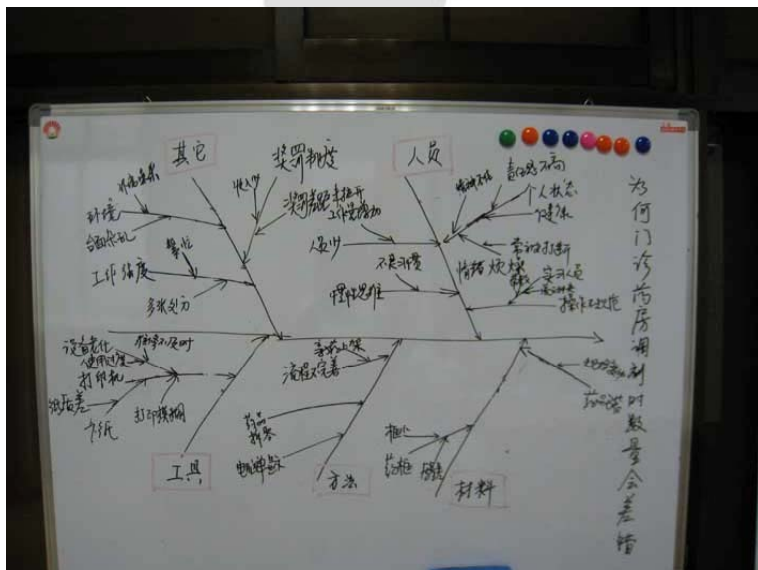
多米诺圈活动——3.现状把握



多米诺圈活动——4. 目标设定



多米诺圈活动——5.解析



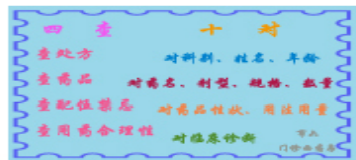
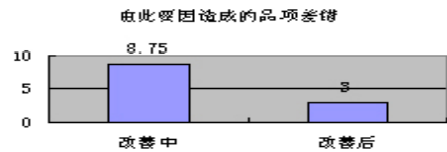
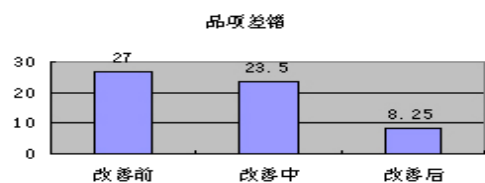


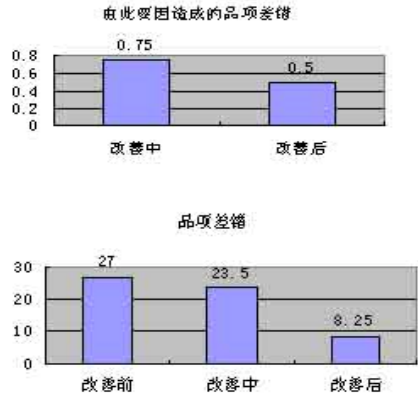
多米诺圈活动——6.对策拟定

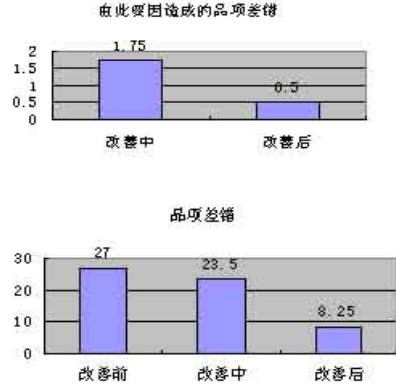
门诊西药房品项差错对策拟定评分表							
真因	小真因	对策方案	评分	采纳	实施时间	负责人	对策编号
工作强度	繁忙	1. 繁忙时段有人维持秩序	54				
		2. 轮岗细化, 定时休息	100				*
		3. 空余时间个人承包制拆包装并做登记, 纳入考核	78				
	多张处方	1. 按照操作流程, 依次调配处方	68				
		2. 实行调剂复查(自查)	85				
环境	环境嘈杂	设立1米线和单方向排队护栏	70				
	台面杂乱	每周五下班整理台面为下周同志做好准备	80				
设备老化	维修不及时	对设备进行定期维护及更换	53				
	使用过度	报损旧设备, 更换新设备	46				
打印标签字迹不清		及时, 定期更换色带(如每周一或开窗前更换)	90				
惯性思维	不良习惯	1. 醒目位置设立标语作为提醒, 如“控制内差, 杜绝外差”	62				
		2. 严格按照操作规范	93	✓	8.10-8.16	张之艺 陆琦	对策一
		3. 统计差错品种, 公示提醒	89				
		4. 念药(调剂时念调剂配药单上的具体药品全称)	73				
药品包装相似	不同厂家相似包装	1. 列出包装及药名相近药物的表格, 加强学习	82				
		2. 将包装相近药物标签用醒目标识加以提醒	99	✓	8.17-8.23	孙怡 陈蓓蓉	对策二
	同一厂家包装相似	3. 新进药品提醒(短信提醒, 邮件提示和知情卡)	90				
		4. 当日点帐人员查看各窗口有无药品未归还到位	87				
	同一药名剂型不同	1. 列出此类药品, 请调剂人员注意区分	89				
		2. 规范药品标签, 作警示语置于药柜标签处	99	✓	8.17-8.23	孙怡 陈蓓蓉	对策三
		3. 当日点帐人员查看各窗口有无药品未归还到位	91				
个人状态	责任感不高	实行差错登记表和设立光荣榜, 奖励无差错者	95				



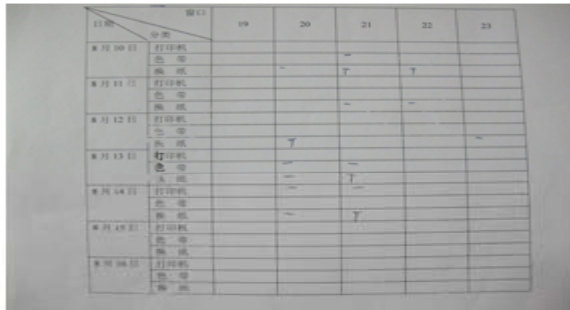
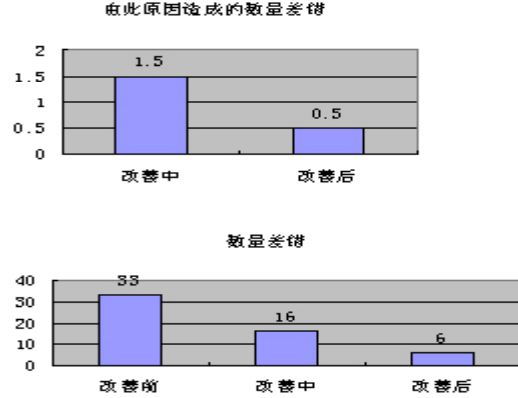
7.对策实施与检讨

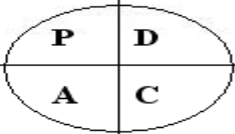
对策一	对策名称 严格按照规范操作 主要因 因操作时的不良习惯产生的惯性思维
改善前：无任何相关措施，忽视操作规范和正常流程。 对策内容： 1. 在窗口发药台前和药架侧面分别粘贴不同的“四查十对”醒目标语，以时刻提醒工作人员。 2. 上岗前负责强化提醒每位工作人员严格按照操作规范执行。	对策实施： 负责人：张之艺、陆琦 实施时间：2009.08.10-2009.08.16 实施地点：门诊西药房  
	P D A C
对策处置： 1. 经由效果确认为有效对策。 2. 上诉“四查十对”内容和具体操作规范及流程列入新进人员（含实习生）学习内容。	对策效果确认： 药品的品项差错由改善中每周 <u>8.75</u> 件降至改善后每周 <u>3</u> 件  

对策二	对策名称 将包装相近药物标签用醒目标识加以提醒 主要因 药品包装相似，不同厂家相似包装	改善前：包装相近药物已分开放置，但无警示标语。 对策内容： 1. 制作易混淆药品表格。公示并发放到每个工作人员手中。 2. 制作警示牌，注上“慢”字，贴在易混淆药品药架。 3. 差错发生提醒公示。	对策实施： 负责人：孙怡、陈蓓蓉 实施时间：2009.08.17-2009.08.23 实施地点：门诊西药房 
		对策处置： 1. 有效对策。 2. 易混淆药品表格，公示等项目纳入新进人员培训内容。 3. 易混淆药品表格，公示等项目纳入流程。	对策效果确认： 药品的品项差错由改善中每周 <u>0.75</u> 件降至改善后每周 <u>0.5</u> 件 

对策三	对策名称 规范药品标签，做警示语置于药柜标签处 主要因 药品包装相似，同一药品剂型不同	改善前：同一药品剂型不同药物已分开放置，但无警示标语。 对策内容： 1. 制作易混淆药品表格。公示并发放到每个工作人员手中。 2. 制作警示牌，注上“慢”字，贴在易混淆药品药架。 3. 差错发生提醒公示。	对策实施： 负责人：孙怡、陈蓓蓉 实施时间：2009.08.17-2009.08.23 实施地点：门诊西药房 
		对策处置： 1. 有效对策。 2. 易混淆药品表格，公示等项目纳入新进人员培训内容。 3. 易混淆药品表格，公示等项目纳入流程。	对策效果确认： 药品的品项差错由改善中每周 <u>1.75</u> 件降至改善后每周 <u>0.5</u> 件 

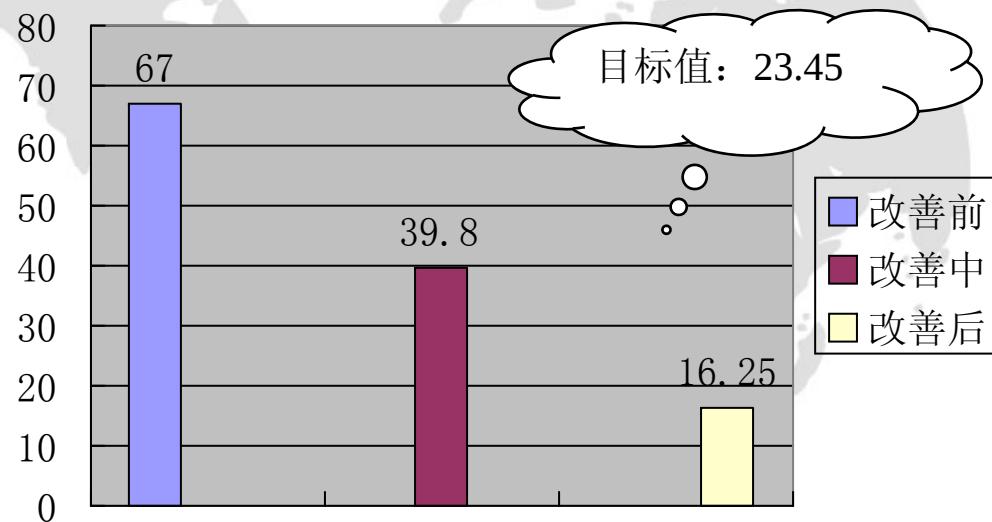


对策五	对策名称 及时定期要换色带 主要因 打印机使用过度
改善前：没有登记记录。 没有及时更换色带。 对策内容： 1. 每周一开窗前更换色带和及时更换打印纸。 2. 打印机出错及时更换和保修，并做好记录。	对策实施： 负责人：赵赞、陈洁 实施时间：2009.08.03-2009.08.30 实施地点：门诊西药房 
对策处置： 1. 经由效果确认为有效对策。 2. 打印机保修等项目纳入流程。	对策效果确认： 药品的数量差错由改善中每周 <u>1.5</u> 件 降至改善后每周 <u>0.5</u> 件 

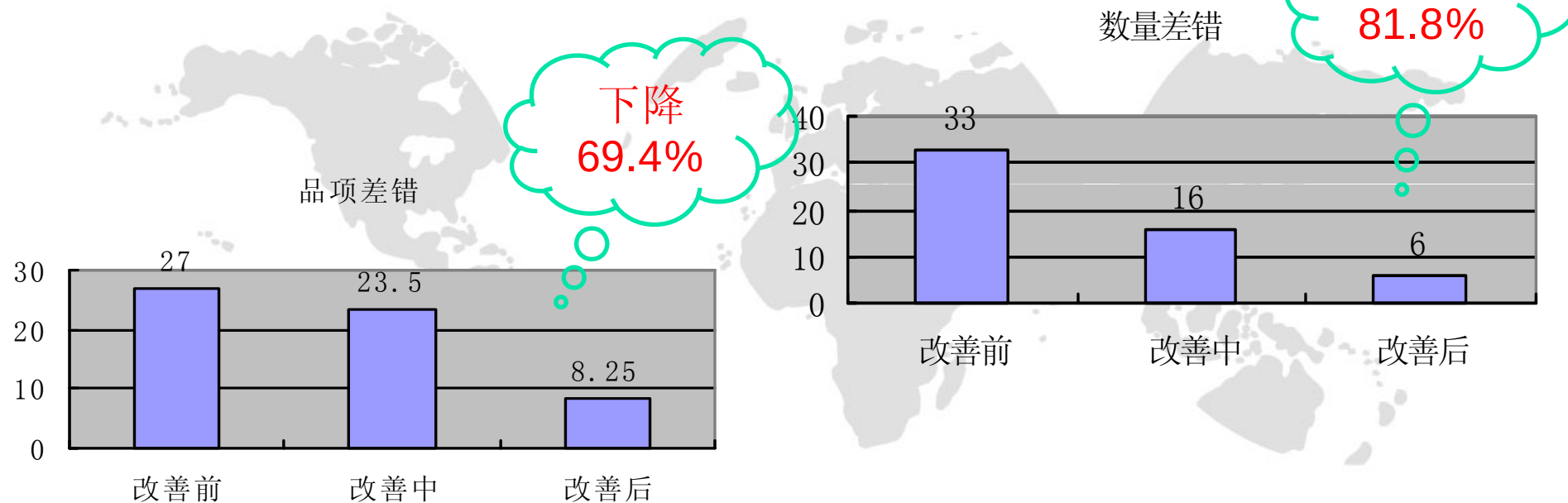


多米诺圈活动——8.效果确认

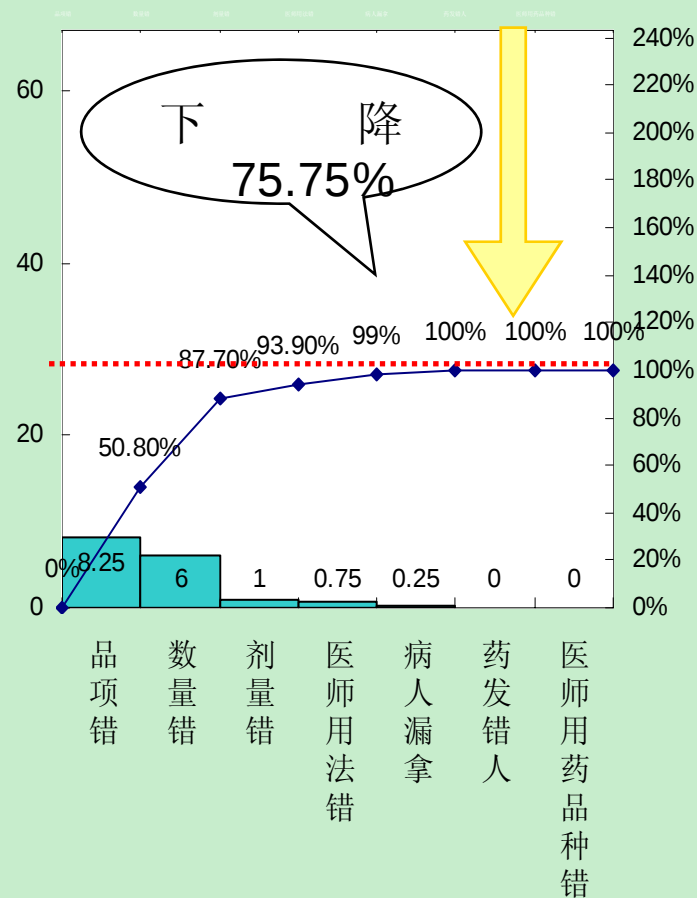
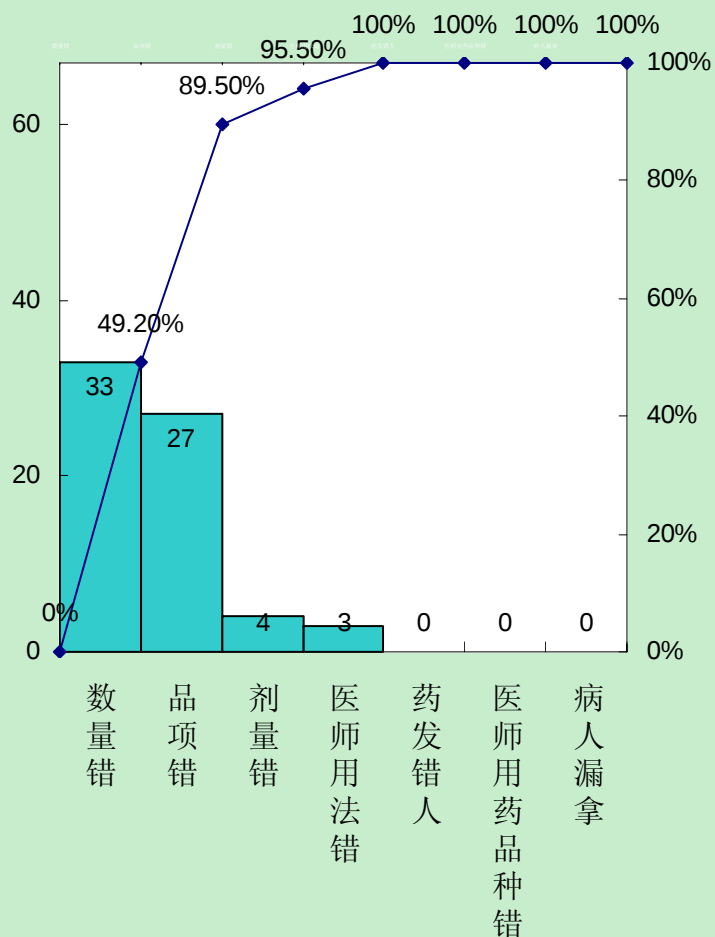
有形成果:



多米诺圈活动——8.效果确认

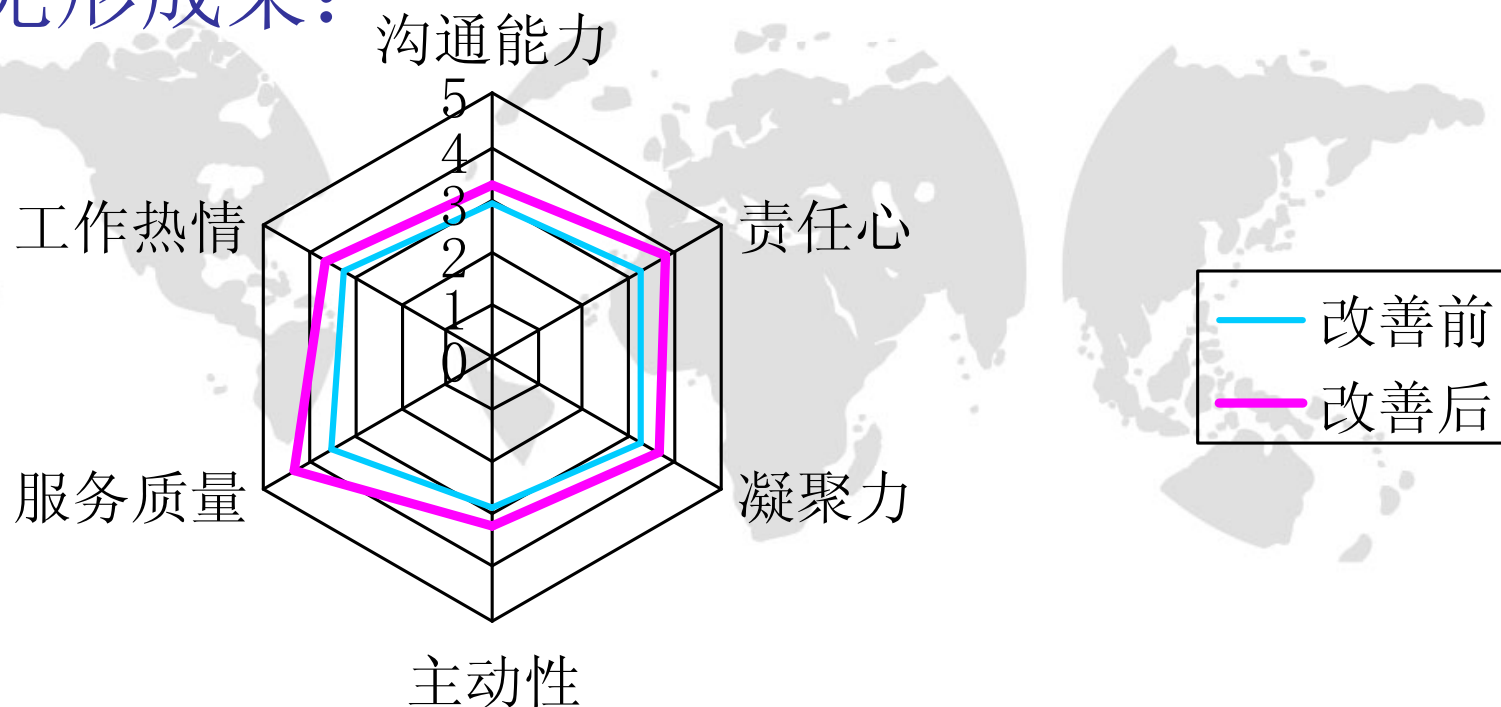


8.效果确认——改善前后比较



多米诺圈活动——8.效果确认

无形成果：

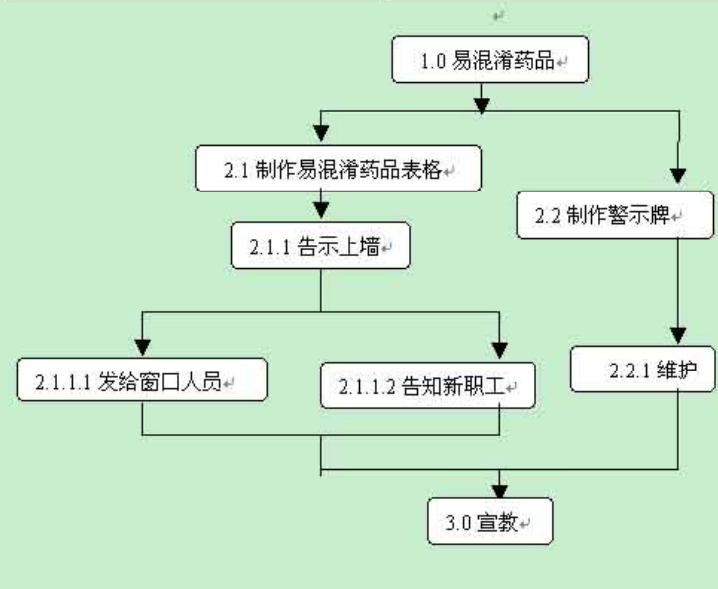




多米诺圈活动——9.标准化

类别： ☒ 流程改善 ☐ 提升质量 ☐ 健保行政 ☐ 临床途径	作业名称： 打印机故障维护作业流程	编号：QCC-001 主办部门：药剂科门诊西药房
一 目的： 二 适用范围： 三 说明： （一）作业程序（流程图） （二）作业内容 1.0 打印机出现故障 2.0 前台先锁定电脑 3.1 后台自我检修 3.1.1 更换打印纸 3.1.2 更换色带 3.2 故障无法排除 3.2.1 向组长报告 3.2.2 找相关人员保修 4.0 故障排除,正常使用 四 附则： （一）实施日期：2009年9月1日正式实施。 （二）修订依据：若流程有所更动，则本标准随之修改。		
修订次数： 修订日期： 制定日期：2009年9月1日	核定	审核 主办人

多米诺圈活动——9.标准化

类别:	☐ 流程改善 ☒ 提升质量 ☐ 健保行政 ☐ 临床途径	作业名称: 列出易混淆药品的表格, 加强学习	编号: QCC-002 主办部门: 药剂科门诊西药房
一 目的: 二 适用范围: 三 说明: (一) 作业程序(流程图) (二) 作业内容 1.0 易混淆药品 2.1 制作易混淆药品表格 2.1.1 告示上墙 2.1.1.1 发给窗口人员 2.1.1.2 告知新职工 2.2 制作警示牌 2.2.1 维护警示牌 3.0 宣教		 <pre> graph TD 1.0[1.0 易混淆药品] --> 2.1[2.1 制作易混淆药品表格] 1.0 --> 2.2[2.2 制作警示牌] 2.1 --> 2.1.1[2.1.1 告示上墙] 2.1.1 --> 2.1.1.1[2.1.1.1 发给窗口人员] 2.1.1 --> 2.1.1.2[2.1.1.2 告知新职工] 2.2 --> 2.2.1[2.2.1 维护] 2.1.1.1 --> 3.0[3.0 宣教] 2.1.1.2 --> 3.0 2.2.1 --> 3.0 </pre>	
四 附则: (一) 实施日期: 2009年9月1日正式实施。 (二) 修订依据: 若流程有所更动, 则本标准随之修改。			
修订次数:	核定	审核	主办人
修订日期:			
制定日期: 2009年9月1日			

多米诺圈活动——10.检讨与改进





活动项目	优点	缺点或今后努力方向
主题选定	能发挥主观能动性,从各个角度发现药房实施问题	一个个解决存在的问题才是持续可发展的品管圈活动
活动计划拟定	每个步骤拟定时井然有序	实施过程中忽略了实际遇到的问题,有些步骤没有如期完成
现状把握	查检表分类条目在具体实施中得到了改进制成了真因查检表,显得更合理	刚开始数据收集不够全面,今后在现状把握上要充分考虑因素,力求更全面
目标设定	圈员意见一致,统一了共同目标	在主题选定时对圈能力评估过高,所以在目标设定时不得不客观地降低
解析	圈员集思广益,解析全面	创意不够,利用品管手法和图表能力待提高
对策拟定	拟定的对策可操作性高	对策针对性待提高
对策实施与检讨	能按计划实施	有的对策设计多部门,对于实施有难度但通过协调可以完善的对策,还是需要圈员努力
效果确认	能针对实施的措施收集数据	收集数据中有所懈怠
标准化	标准作业程序简洁	未对所有对策进行标准化,其他部门或工作中不同的内容也可以参照此法
圈会运作情形	形式多样	常是休息时间,工作疲劳影响头脑风暴效果;圈员发言积极性有待提高
残留问题	由于第一次开展品管圈,前期活动较手忙脚乱,且因为是边学边做边改,活动进度一直拖延。另外,对策四效果确认时调剂差错件数无改变而未能确定是否为有效对策。	

下期主题选定



...





Quality Control Circle

2010.7.3 成果发布会



11/22/2010



药剂科QCC（品管圈）第二期项目推优奖励

医院药房	奖项
复旦大学医学院附属中山医院门诊药房	最佳组织奖
复旦大学医学院附属中山医院住院药房	最佳现场表现奖
上海交通大学医学院附属第六人民医院门诊药房	最佳成果改善奖
复旦大学医学院附属华东医院门诊药房	最佳幻灯片制作奖
第二军医大学附属长海医院门诊中药房	最具特色奖
复旦大学医学院附属肿瘤医院门诊药房	最佳才艺奖
上海交通大学医学院附属胸科医院门诊药房	最具推广价值奖
同济大学医学院附属第十人民医院门诊药房	最佳创意圈名奖
同济大学医学院附属第十人民医院住院药房	最佳主题奖
同济大学医学院附属同济医院门诊西药房	最佳改进方案奖
同济大学医学院附属同济医院门诊中药房	最具寓意圈徽奖



三大平台

交流平台

学习平台

展示平台





Quality Control Circle

三大提高

对于医院和科室

对于我们的团队

对于我们个人

11/22/2010





在培训的过程中通过各个圈之间的**相互交流和良性竞争**，提高了品管圈负责人的**沟通协调和组织管理能力**、通过项目总结以及不定期的经验交流分享会议，不断巩固成果，扩大了品管圈质量改善项目的价值和影响力，推动了医院药剂科管理工作更加科学、规范、合理，使医院药学工作更好的为患者服务。

心得感想

- **准备和启动阶段**：有新鲜感，大家都跃跃欲试。
- **活动开展阶段**：感觉辛苦，但能够坚持下来，另外觉得学习和探索精神很重要，凝聚力和work热情在不断提升。
- **活动尾声**：有收获，感觉到了**成长的喜悦、团队的力量、自我价值的实现与自主改善的渴望**。

学到的东西在今后的工作学习中都会有所帮助，
品管圈值得推广



谢谢

