

## 药房药品调剂中运用 PDCA 循环管理模式的效果分析

谢文燕

天水市中西医结合医院药剂科 741020

**【摘要】目的** 探讨药房药品调剂中运用 PDCA 循环管理模式的效果。**方法** 收集本院 2022 年 1 月至 2023 年 12 月期间接收的药方药品调剂药品案例, 依照数字法分为常规组 5321 例与改良组 5472 例, 常规组运用常规管理, 改良组运用 PDCA 循环管理模式, 分析不同管理模式后调剂差错率与患者满意度情况。**结果** 改良组调剂差错率为 0.16%, 常规组为 1.07% ( $p < 0.05$ ); 改良组在在平均等候时间与投诉率上, 各项明显少于常规组 ( $p < 0.05$ )。**结论** 药房药品调剂中运用 PDCA 循环管理模式, 可以有效减少调剂差错率, 缩短患者等候时间, 提升工作效率, 减少投诉纠纷, 整体状况更好。

**【关键词】** 药房药品调剂; PDCA 循环管理模式; 效果**【中图分类号】** R197**【文献标识码】** A**【文章编号】** 1005-4596 (2024) 11-082-02

在药房药品调剂工作中, 应用 PDCA 循环管理模式是一种行之有效的管理方式。PDCA 循环由计划 (Plan)、执行 (Do)、检查 (Check)、处理 (Act) 四个步骤组成, 旨在通过持续改进提升工作效率和药品调剂的准确性。具体来说, 这一管理模式不仅适用于日常的药品管理, 还能够在流程优化、服务质量提升等方面发挥关键作用。本文采集 2022 年 1 月至 2023 年 12 月期间的药方药品调剂案例, 分析运用 PDCA 循环管理模式下的效果, 具体如下:

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

收集本院 2022 年 1 月至 2023 年 12 月期间接收的药方药品调剂药品案例, 依照数字法分为常规组 5321 例与改良组 5472 例。所有记录情况来自一线工作记录情况。

### 1.2 方法

常规组运用常规管理, 改良组运用 PDCA 循环管理模式, 具体如下:

首先, PDCA 循环的“计划”阶段会明确当前调剂工作的需求和问题。药房会对调剂过程中出现的常见差错、药品库存不足、患者等待时间过长等问题进行分析, 制定具体的改进目标。例如, 如果发现某些高频药品经常断货或调剂时间较长, 药房管理者可以在计划阶段拟定改善库存管理或简化调剂流程的方案。同时, 这一阶段还需明确职责分工和时间安排, 为后续的执行提供基础。

接下来是“执行”阶段, 这一步骤是将计划落实为具体的行动。在这个阶段, 药房会按照既定的方案进行操作。例如, 如果计划中提出要优化药品的陈列方式以缩短调剂时间, 那么在执行阶段, 工作人员会重新排列药品的存放顺序, 将常用药品放置在方便取用的位置。同时, 针对新的流程或操作进行培训, 以确保所有参与者都能正确理解和实施改进措施。

当执行了一段时间后, 进入“检查”阶段。检查阶段的核心在于对执行效果进行评估, 看是否达到了预期目标。药房可以通过数据分析和现场观察来判断措施的有效性。例如, 通过统计患者的平均等待时间、调剂差错率以及药品库存的周转效率等指标, 检查是否有明显改善。如果发现某些环节的效果不如预期, 还需要进一步分析原因, 找出可能的改进点。

最后是“处理”阶段, 即根据检查结果对措施进行总结和调整。如果某些改进措施取得了明显成效, 药房会将这些措施固化为标准化流程, 并在今后的工作中长期执行。而对于效果不理想的部分, 则需要重新审视问题, 调整计划, 再次进入 PDCA 循环中的计划环节, 开启新一轮的改进。在这个过

程中, PDCA 循环的优势在于其持续性和灵活性, 能够根据实际情况不断优化。

### 1.3 评估观察

分析不同管理模式后调剂差错率与患者等候时间、投诉率情况。

### 1.4 统计学分析

spss22.0 分析, 计数  $n(\%)$  表示, 卡方检验, 计量 ( $\bar{x} \pm s$ ) 表示,  $t$  检验,  $P < 0.05$  具备统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 患者满意度情况

见表 1 所示, 改良组在在平均等候时间与投诉率上, 各项明显少于常规组 ( $p < 0.05$ )。

表 1: 患者满意度评估结果  $[n(\%)]$

分组	n	平均等候时间 (min)	投诉率 $[n(\%)]$
改良组	5472	19.42 $\pm$ 4.79	5 (25.49)
常规组	5321	27.65 $\pm$ 5.36	34 (33.33)
$t/\chi^2$		6.2724	20.9735
p 值		0.0000	0.0000

注: 两组对比,  $p < 0.05$

### 2.2 患者调剂差错率情况

见表 2 所示, 改良组调剂差错率为 0.16%, 常规组为 1.07% ( $p < 0.05$ )。

表 2: 患者调剂差错率评估结果  $[n(\%)]$

分组	n	数量差错	规格差错	品种差错	调剂差错率
改良组	5472	4 (0.07)	2 (0.04)	3 (0.05)	0.16%
常规组	5321	21 (0.39)	17 (0.32)	19 (0.36)	1.07%

注: 两组对比,  $\chi^2=3810.0774$ ,  $p=0.0000$ ,  $p < 0.05$

## 3 讨论

本研究结果中, 在药房药品调剂工作中, 应用 PDCA 循环管理模式相较于传统的常规管理模式, 可以更有效地减少调剂差错率、缩短患者等候时间、降低患者投诉率, 其原因在于 PDCA 模式具有更强的系统性和持续性。传统的管理模式通常依赖固定的流程, 一旦执行方案出现问题, 往往缺乏灵活的反馈和调整机制。而 PDCA 循环则通过计划、执行、检查、处理四个阶段, 不断进行改进, 使得整个调剂流程能够在实践中发现问题、调整措施、再实施改进, 形成良性循环。PDCA 循环中的“检查”和“处理”环节为调剂工作的持续优化提供了保障。它不仅仅是执行操作, 而是通过数据分析、实际反馈等方式对药品调剂中的错误、延误等情况进行实时

(下转第 85 页)

所下降,且试验组患者 SBP 和 DBP 水平均低于对照组 ( $P < 0.05$ )。见表 1。

## 2.2 健康知识知晓率

干预 3 个月后,试验组患者的健康知识知晓率 92.07% 高于对照组 75.61% ( $P < 0.05$ )。见表 2。

表 2: 两组健康知识知晓率对比 [n (%)]

组别	例数	知晓	不知晓	知晓率
对照组	164	124 (75.61)	40 (24.39)	75.61
试验组	164	151 (92.07)	13 (7.93)	92.07
$\chi^2$ 值				14.783
P 值				0.000

## 3 讨论

本研究结果显示,干预后,试验组患者的收缩压 (SBP) 和舒张压 (DBP) 水平均低于对照组 ( $P < 0.05$ ); 试验组患者的健康知识知晓率高于对照组 ( $P < 0.05$ )。说明高血压健康教育在高血压患者的血压控制、健康知识传播等方面均具有显著效果。分析可知,在健康教育课程中,患者系统地学习了高血压的相关知识,了解到血压控制的重要性以及不良生活方式对血压的影响。例如,患者认识到高盐饮食会导致水钠潴留,增加血容量,从而升高血压;缺乏运动可使体重增加,脂肪堆积,影响血管弹性,也不利于血压控制。基于这些认知,患者能够自觉地调整生活方式,减少盐的摄入,增加运动锻炼,这有助于降低血压。个性化健康指导则进一步强化了患者的自我管理行为,根据患者的个体情况制定的

(上接第 82 页)

监控。通过这种动态监测和调整,差错率可以逐步降低。同时,PDCA 模式强调在每一轮执行过程中总结经验并标准化流程,这有助于减少不必要的重复错误,提高操作的规范性。对于药房工作来说,这种不断优化管理方式有效减少了调剂过程中的人为失误。同时,PDCA 模式的灵活性和目标导向使得整个工作流程更加高效。通过对患者等候时间的监控和分析,管理者能够有针对性地改进药品的调剂流程,例如优化药品摆放位置,改进工作分工,从而有效缩短等候时间。此外,PDCA 循环的逐步调整方式也减少了资源浪费,使药房运营更加有序和高效,进一步提升了患者的满意度。

总而言之,PDCA 循环管理模式在药品调剂中的应用,不仅能提升药房的工作效率,还能减少差错,改善患者的体验。

(上接第 83 页)

病案管理是医院管理的重要组成部分,医院病案管理包括病案录入、病案编码、病案归档、病案保管以及病案查询等流程,近些年伴随我国医疗卫生事业的发展,医院病案管理系统在各级医院均得到了一定的普及<sup>[2]</sup>。病案管理常规流程中病案统计科工作人员工作任务繁重,且由于医院就诊患者数量较多,病案借阅、病案复印均在一定程度上增加了病案管理难度,提升了病案编码错误、病案资料缺失等现象的发生<sup>[3]</sup>。PDCA 管理法包括计划、实施、检查、处理等环节,结合病案管理中存在的问题不断探究问题发生原因,并制定、落实解决方案,从而提高医院病案管理质量<sup>[4]</sup>。本次研究显

示医院病案管理流程中 PDCA 管理法实施后病案质量明显提升。

饮食和运动计划更具针对性和可操作性,如为盐摄入量高的患者制定详细的低盐饮食计划,患者能够更明确地知道如何调整饮食结构,从而更好地控制血压<sup>[3]</sup>。此外,健康教育课程采用了多种教学形式,使患者能够更全面、深入地了解高血压的相关知识,如多媒体教学通过图片、视频等直观的方式展示高血压的相关内容,让患者更容易理解和记忆;小组讨论和案例分析则鼓励患者积极参与,分享自己的经验和见解,从他人的案例中学习到更多知识和应对方法。个性化健康指导过程中,医护人员与患者的一对一交流,能够及时解答患者的疑问,进一步加深患者对高血压知识的理解。健康宣传资料的发放也为患者提供了随时学习的资源,患者可以在日常生活中反复阅读宣传手册、观看视频等,巩固所学知识,从而提高健康知识知晓率。

综上所述,高血压健康教育能有效提高高血压患者的健康知识知晓率,改善血压控制水平。在临床护理工作中,应加强高血压健康教育的实施,以提高高血压的预防和治疗效果。

## 参考文献

- [1] 黄文. 健康教育在高血压护理中的应用效果 [J]. 中文科技期刊数据库 (全文版) 医药卫生, 2023(4):80-82.
- [2] 孙恕, 易松. 2023 年《中国高血压防治指南》更新临床实践 [J]. 心电与循环, 2023, 42(3):203-206, 212.
- [3] 杨兴陪. 健康教育应用于高血压护理的价值分析 [J]. 每周文摘·养老周刊, 2024(3):0269-0271.

通过不断地发现问题、解决问题,药房的调剂流程会逐步趋于完善,形成一套适应性强且科学高效的管理机制。这种循环改进的模式也能培养员工的责任心和参与感,使整个团队更具协作精神,从而为患者提供更优质的药事服务。

## 参考文献

- [1] 杜魏龙, 李恒, 蒋超. 药房药品管理中调剂管理与药事监护的效果研究 [J]. 中国卫生产业, 2023, 20(12):56-59.
- [2] 伍小婷, 黄国超, 伍丹丹. 基于计划-实施-检查-确认的管理模式在住院药房药品调剂中的应用观察 [J]. 中国基层医药, 2023, 30(1):144-147.
- [3] 冯良容, 郑舟, 李晶晶. 中药房信息化管理对药品调剂与不良事件发生率的影响 [J]. 智慧健康, 2022, 8(15):1-3.

## 参考文献

- [1] 李津华, 卢建军, 廖南益. PDCA 循环管理法在病案回收管理中的应用 [J]. 医学信息, 2023, 1(2):355.
- [2] 何奕. PDCA 对提高病案管理的应用价值 [J]. 中国卫生产业, 2021, 15(28):54-55.
- [3] 马起龙. PDCA 管理对医院病案归档率的影响 [J]. 中国病案, 2023, 20(5):6-7.
- [4] 窦圣艳, 张凤珍, 申素芳, 等. 基于 PDCA 循环的医院病案质量管理与持续改进 [J]. 中国现代医药杂志, 2022, 21(8):107-108.