

以人为本的管理理念在静脉用药调配中心的应用

郭丹, 焦培艳, 张晓丽, 宋广福, 齐小亮, 夏月

(南方医科大学南方医院药学部, 广州 510515)

摘要 静脉用药调配中心(PIVAS)运用以人为本的理念:做好岗前培训教育,消除工作人员恐惧心理;工作安排公平合理,工作岗位定期轮换;群策群力,改善PIVAS内部工作流程;创造多种形式的文化活动,增加PIVAS的凝聚力,对PIVAS进行日常管理能够激发工作人员的工作热情,既保证了正常工作,又减少了差错,保证了医疗质量安全。

关键词 静脉用药调配中心;以人为本;管理理念

中图分类号 R952 **文献标识码** C **文章编号** 1004-0781(2012)09-1246-02

卫生部办公厅下发[2010]62号文件《静脉用药集中调配质量管理规范》。该规范是静脉用药集中调配工作质量管理的基本要求,适用于肠外营养液、危害药品和其他静脉用药调剂的全过程^[1]。医疗机构集中调配静脉用药应当严格按照《静脉用药集中调配操作规程》执行。我院静脉用药调配中心(pharmacy intravenous admixture services, PIVAS)于2010年5月建成,目前已调配42个病区静脉滴注长期医嘱,每天调配成品输液4 000多袋。在PIVAS日常管理中,运用“以人为本”的管理理念进行日常管理,取得了满意结果。

1 PIVAS简介

我院PIVAS占地面积800平方米,包括抗菌药物和细胞毒性药物调配间、普通和肠外营养药品调配间、药品准备区、成品输液核对区等。中心有7台生物安全柜,用于调配抗菌药物、细胞毒性药物和抗病毒药物,有9台水平层流台,调配普通药品、电解质和营养药品。为了统一管理,按照《静脉用药集中调配质量管理规范》要求,新招40名药学专业技术人员,全具备药学大专以上学历。40名药学专业技术人员在万级洁净环境,局部百级层流台内,按照无菌操作规程,进行静脉药物无菌调配。

2 做好岗前培训教育,消除工作人员恐惧心理

40名工作人员都是刚毕业的大学生,他们在实习期间没有在PIVAS实习过,仅在中心药房、门诊药房实习过,对PIVAS的概念和工作性质、内容都非常陌生,甚至对要调配细胞毒性药物产生紧张、恐惧心理^[2]。为此,首先由PIVAS中心负责人对PIVAS调配环境及其工作原理进行详细讲解。PIVAS严格按照人流、物流、信息传递3个环节布局,主要由审方区、排药

区、摆药区、缓冲区、更衣区、调配区及成品复核区组成。调配区分为两个工作间:一间调配营养静脉药物和普通静脉药物,房间设计为正压,摆放水平层流台;另一间主要调配抗菌药物和细胞毒性药物,房间设计为相对负压,摆放生物安全柜。调配区内的净化级别为万级,调配台内为百级,空气为层流净化。调配过程中,生物安全柜形成了相对负压的循环气体,沾染细胞毒性药物的空气直接向室外排出,保证调配人员不会吸入污染的空气,保持了调配区域的洁净度^[3]。然后由护士长对无菌技术操作原则进行讲解和示范具体调配步骤。整个调配过程,工作人员穿戴防护服、一次性口罩、帽子和双层手套进行防护。在万级净化的环境,严格按照操作规程进行调配。通过以上的教育和培训,消除了工作人员紧张、恐惧心理,使他们能有一个愉快的心情投入到工作中。

3 工作安排公平合理,工作岗位定期轮换

PIVAS内部工作环节比较多,主要由三大部分组成。第一部分为审核医嘱,其工作内容为提取医嘱,审核医嘱用药合理性,打印输液标签,打印科室药品汇总请领单。第二部分为摆药,工作内容为贴输液标签、排药、摆药、复核。第三部分为成品输液调配,工作内容为成品输液调配,成品复核。医嘱审核需要药师具备较全面的药学专业知识,摆药工作量大,成品输液调配需要早上6:30和下午14:00上班,工作时间长,工作强度大。为了使工作人员感觉工作不枯燥,审核医嘱、摆药、成品输液调配每个岗位固定1个月后进行岗位轮换。为了能够让工作人员胜任审核医嘱的工作,专门安排一位高年资的主管药师指导他们审核医嘱,使他们能够把学校所学的书本知识应用到实践中,提升他们的药学专业水平。这样的工作安排既能够保证工作人员能够尽快熟悉PIVAS内部工作流程,又使他们觉得工作安排公平合理,能够心情愉快地工作。

4 群策群力,改善PIVAS内部工作流程

PIVAS开始运行之初,本着“保证质量,积极稳妥,

收稿日期 2011-06-13 修回日期 2012-01-06

作者简介 郭丹(1970-),男,湖南韶山人,副主任药师,博士,研究方向:医院药学。电话:020-62787585, E-mail:gdan_2007@126.com。

逐步推进”的原则,以 1 周增加 3 个病区的速度来推进静脉用药集中调配工作,但增加到 20 个病区时,摆药和集中调配的工作量急剧增大,每天要工作到 20:00 才完成摆药工作。工作人员每天忙于应付摆药和集中调配工作,医嘱合理性审核形同虚设,而且不满意目前繁重的工作。

为此,首先增加晚班过晚餐,稳定工作人员们情绪。然后召开会议,要求全体人员献计献策,收集建议,组成改善小组,集中分析目前流程中的问题和合理化建议,开始改善工作流程。

首先审方间挪到摆药区隔壁,利于互相沟通。其次,对摆药区域作了适当调整,将摆药区域分为两个区域。一个区域摆放药架,摆放 4 个药架和 2 台双门医用冰箱,分别摆放抗菌、抗肿瘤、营养、消化、循环、血液药品、中药注射剂,实行货位管理。药架靠墙的一侧摆放相对应的整箱药品,利于及时加药补充。另一区域为摆药区域,平行摆放 3 张工作台,围绕 3 张工作台的 3 面墙的位置集中摆放 19 种规格的大输液和一些整瓶、整袋的输液药品。

PIVAS 的工作模式为早上 6:30 集中调配 8:00 的医嘱,14:00 集中调配 16:00 和晚上的医嘱,同时 14:00 开始准备次日 8:00 医嘱的药品。为了提高工作效率,不同岗位工作同步并行,消除怠工、等待现象。14:00 点的工作:把 PIVAS 人员分为 3 组,每组 6 人。每组 1 人负责提取医嘱,审核医嘱,按照病区打印药品汇总请领单,打印输液标签;1 人按照病区药品汇总请领单在摆药区货架上取药;1 人对照输液标签摆输液并贴标签;2 人负责摆药;1 人核对。早上 6:30 集中调配,16 人负责调配成品输液,2 个人负责提取新增医嘱和终止医嘱,2 人负责成品输液复核。

PIVAS 内部工作流程改善后,每个岗位每个人对自己的工作都有清晰的认识,工作积极主动。目前已调配 42 个病区静脉滴注长期医嘱,每天调配成品输液 4 000 多袋,下午摆药时间从优化前的 480 min,大大缩

短为 210 min 以内。早上集中调配成品输液的时间从优化前的 180 min 缩短为 <120 min,大大提高了工作效率,同时降低了错误率,提高了工作质量。

5 创造多种形式的文化活动,增加 PIVAS 的凝聚力

在 PIVAS 的日常管理中,工作人员不仅是 PIVAS 的主体,也是管理的主人。为了培养他们的主人翁精神、团队精神和爱岗敬业精神,增加 PIVAS 的凝聚力。PIVAS 精心组织形式多样的文化活动,如业务质量评比、调配成品输液技能操作比赛、歌唱比赛、体育比赛、野外拓展训练等活动。这些活动从严肃枯燥的说教形式中解脱出来,不仅有利于提高工作质量,而且通过文化活动增强了相互沟通和凝聚力。为了增强工作人员主人翁责任感,拥有话语权,定期召开员工民主生活会,采纳合理化建议。采取一些措施增强他们的归属感,例如让他们自己管理 PIVAS 的零星收支,建立支出收入登记本;每位工作人员过生日,PIVAS 都会送上一份精美生日礼物。同时加强职业道德教育。通过平时的点滴养成,养成“敬业、乐业、勤业、精业”的良好习惯^[4],增强服务意识、端正服务思想,改善和提高医疗质量。

6 结束语

运用“以人为本”的管理理念对 PIVAS 进行日常管理,能促使工作人员怀着一种满意或者满足的心态以最佳的精神状态全身心投入工作,既保证了正常工作,又减少了差错,保证了医疗质量安全。

参考文献

- [1] 中华人民共和国卫生部. 静脉用药集中调配质量管理规范[M]. 北京:人民卫生出版社,2010:1.
- [2] 吴永佩,焦雅辉. 临床静脉用药调配与使用指南[M]. 北京:人民卫生出版社,2010:354.
- [3] 徐叶静. 国内静脉药物配置中心的现状与存在问题[J]. 中国药业,2010,19(18):63-64.
- [4] 张明. 医院文化建设应树立以人为本的理念[J]. 中国现代医生,2010,48(15):79-80.

DOI 10.3870/yydb.2012.09.053