

基于 JCI 标准的医院门诊药房质量监督管理实践

何家伟, 杨东亮, 刘冰* (新疆医科大学第一附属医院药学部, 乌鲁木齐 830011)

摘要: 目的 探讨基于 JCI 标准的门诊药房质量监督管理方法, 改进门诊药房的工作与服务质量。方法 JCI 标准结合等级医院评审标准, 建立 C-B-A 3 级递进式门诊药房质量控制目标和评价指标, 并对 2015 年 5 月—9 月的门诊药房质量监督检查结果进行分析总结。结果 按 C 级评价指标进行检查, 16 个检查项目中有 6 项发现问题, 分别为①药房环境、药品储存、消防安全; ②药品效期管理; ③特殊药品管理; ④高警讯药品管理; ⑤冷藏药品管理; ⑥流程管理 6 项, 其中前 4 项的扣分值占总扣分值 80% 以上。结论 将 JCI 标准的“质量, 安全, 持续不断的质量改进”的理念应用于药房质量监督工作中, 利于持续保证药房质量管理的质量。

关键词: JCI 标准; 质量监督管理; 门诊药房

中图分类号: R952

文献标志码: B

文章编号: 1007-7693(2016)09-1217-04

DOI: 10.13748/j.cnki.issn1007-7693.2016.09.031

Practice of Quality Control on Outpatient Pharmacy of Hospital Based on JCI Standard

HE Jiawei, YANG Dongliang, LIU Bing* (Department of Pharmacy, the First Teaching and Affiliated Hospital of Xinjiang Medical University, Urumqi 830011, China)

ABSTRACT: OBJECTIVE To discuss the methods of quality control of outpatient pharmacy based on JCI standard in order to improve the work and service quality. **METHODS** Combined with JCI standard and grade hospital evaluation standard, C-B-A 3 levels progressive objectives and evaluation indicators of quality control were set up, and the results of quality control in outpatient pharmacy from May to September in 2015 were summarized and analyzed. **RESULTS** Quality control activities were conducted according to evaluation indicator of level C, which including 16 items totally, and 6 items had problems. These 6 items were respectively pharmacy environment, medication storage, fire safety; management of medication expiry date; management of special medication; management of high-risk medication; management of cold-storage medication; process management. And the deduction marks of the front 4 items accounted for more than 80% of the total deduction marks. **CONCLUSION** Quality, safety and consistent quality improvement, which are the core ideas of JCI standard, can be used into drug quality control activities to continuously ensure the management quality of pharmacy.

KEY WORDS: JCI standard; quality control; outpatient pharmacy

JCI 标准是美国医疗机构评审联合委员会国际(Joint Commission International, JCI)设计的专门用于医疗机构认证的国际医疗服务标准, 被誉为世界医疗质量金标准, 是世界卫生组织认可的医院管理模式^[1]。

持续监督和控制药房相关工作的质量, 利于保证药品安全有效, 降低患者用药风险, 是医院药事管理的工作内容之一, 也是践行 JCI 标准“以患者为中心”、“安全、质量、持续改进”核心理念的重要工作之一^[1-2]。本文对基于 JCI 标准的门诊药房质量监督管理实践中发现的问题进行探讨。

1 JCI 标准下门诊药房质量监督管理的实践

JCI 标准的特色体现在它的大部分标准只提供质量管理的目标, 未规定具体实现方法^[1], 据此, 新疆医科大学第一附属医院药学部基于 JCI 标准, 结合最新的等级医院评审标准, 制定了新的“C-B-A”3 级递进式质量控制目标和评价指标, 检查结果同绩效挂钩, 用于门诊药房、住院部中心药房等小组的每月质量监督检查。

其中, 对门诊药房质量监督检查项目共包括 16 项, 每项评价指标内容分 C、B、A 3 个等级, 难度依次递增, B、A 级目标主要是要求针对 C 级检查项目要有总结分析和质量改进措施。逐级实

作者简介: 何家伟, 男, 硕士, 药师 Tel: (0991)4362956
(0991)4366560 E-mail: hjw8087803@sina.com

E-mail: 252611797@qq.com

*通信作者: 刘冰, 女, 主任药师

Tel:

施。赋分权重：C级 60%，B级 20%，A级 20%。

2015 年 5 月—9 月，药学部各小组暂按 C 级标准进行质量监督检查。扣分结果见表 1。由表 1 可知，16 个检查项目，有 6 项暴露出问题，分别为药房环境、药品储存、消防安全；药品效期管理；特殊药品管理；对高警讯药品管理；冷藏药品管理；流程管理 6 项，本研究对上述 6 项的药品质量检查评价标准及发现的问题进行分析总结。

1.1 药房环境，药品存储，消防安全

整洁规范的药房环境、规范安全的药品存储是保障药品质量的基础。消防安全也是 JCI 标准要求的重点^[3]。检查结果见表 2。

表 2 药房环境、药品存储、消防安全方面质量检查的评价指标及检查结果

Tab. 2 The evaluation indicator and results of pharmacy environment, medication storage, fire safety in quality control

检查项目	C 级部分标准内容(共 5.4 分)	5~9 月不达标内容						
药房环境、药品存储，消防安全	药品摆放整齐有序(0.3 分)、药架无灰尘(0.3 分)、办公桌面整洁(0.3 分)、地面干净无死角(0.3 分)	药架上有灰尘，有散落的药盒或药品说明书；药箱子存在药品倒置的现象						
	药品分类规范(0.36 分)、存放符合要求(0.36 分)、标示明确(0.36 分)、温湿度记录真实完整(0.3 分)	有的药品缺看似、听似、避光标示；阴凉库药品放置于常温库						
	定期检查灭火器质量(0.3 分)，灭火器位置放置合理(0.3 分)，正确操作灭火器(0.3 分)，消防安全按时记录(0.3 分)	医院消防安全知识问答不流畅						

1.2 药品效期管理

药品要按效期依次摆放，近效期药品放在前面，远效期的放在后面。检查结果见表 3。

1.3 特殊药品管理

麻醉药品实行“五专管理”，执行严格的交接制度，建立合理储存基数，实行班班交接，确保账务相符。检查结果见表 4。

表 4 特殊药品管理方面质量检查的评价指标及检查结果

Tab. 4 The evaluation indicator and results of management of special medication in quality control

检查项目	C 级标准内容(共 5.4 分)	5~9 月不达标内容						
特殊药品管理	毒麻药品管理符合三级基数管理(0.6 分)，五专管理能具体化(0.6 分)，账务相符(0.6 分)，抽查处方合格(0.6 分)，相关记录本完整：基数卡(0.6 分)、窗口临发交接本(0.6 分)、空安瓿回收登记本(0.6 分)、领药记录本(0.6 分)、临床回收登记本(0.6 分)	麻醉药品处方有药师漏签字、药品批号漏登，空安瓿回收登记本工作人员漏签字，麻醉药品处方用法用量有误等现象						

1.4 对高警讯药品的管理

改进高警讯药物的安全性，是 JCI 标准的重点考察指标^[2-3]。检查结果见表 5。高警讯药物是指更容易造成伤害，并且一旦用药错误所造成的伤害很可能更加严重。高警讯药物包括：①高危药品：指药理作用显著且迅速，易危害人体的药品。②易混淆药品：包括包装相似、听似、看似药品，一品多规药品，多剂型药品及新进药品。

表 1 2015 年 5—9 月门诊药房质量监督检查扣分结果

Tab. 1 The mark deduction results of quality control of outpatient pharmacy from May to September in 2015

序号	扣分项目	门诊药房药品质量检查所扣分数						
		5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	合计	构成比/%
1	药房环境，药品存储，消防安全	1	0.6	0.5	0.5	0	2.6	19.84
2	药品效期管理	0	0	0	2.5	0	2.5	19.08
3	特殊药品管理	0	1	1	0	1	3	22.90
4	对高警讯药品管理	1	0	2	0	0	3	22.90
5	对冷藏药品管理	1	0	0	0	0	1	7.64
6	流程管理	1	0	0	0	0	1	7.64
7	其他项目	0	0	0	0	0	0	0

表 3 药品效期管理方面质量检查的评价指标及检查结果

Tab. 3 The evaluation indicator and results of management of medication expiry date in quality control

检查项目	C 级标准内容(共 3 分)	5~9 月不达标内容						
药品效期管理	1. 登记本记录完整，没有缺失或漏登记品种(1.5 分)	1. 近效期药品登记本漏登						
	2. 实际标识与记录一致(1.5 分)	2. 近效期药品标识未及时跟进；标识未及时撤除；未到近效期药品日期，提前进行标识						

表 5 高警讯药品管理方面质量检查的评价指标及检查结果

Tab. 5 The evaluation indicator and results of management of high-risk medication in quality control

检查项目	C 级标准部分内容(共 4.8 分)	5~9 月不达标内容						
对高警讯药品管理	有高危药品目录(0.6 分)，高危药品标示清楚(0.6 分)，并有高危药品专门存放区域和药架(0.6 分)，不得与其他药品混合存放(1.2 分)	存在高危药品缺标签，并与其他普通药品混放等现象						

1.5 对冷藏药品管理

建立了冷藏药品冷链系统,实现医疗冰箱 24 h 温湿度实时监控报警,发生异常时能及时短信通知相关工作人员。医疗冰箱每年进行一次预防性维护。检查结果见表 6。

表 6 冷藏药品管理方面质量检查的评价指标及检查结果
Tab. 6 The evaluation indicator and results of management of cold-storage medication in quality control

检查项目	C 级标准部分内容(共 3 分)	5~9 月不达标内容
冷藏药品管理	冷藏药品验收发放时严格执行相关规定,保证药品质量(0.6 分)	发现冷链监控短信不能正常发送,未及时维修

1.6 流程管理

JCI 标准有 6 条国际患者安全目标(International Patient Safety Goals, IPSG),是医院通过 JCI 评审的前提条件^[3]。目标第 1 条要求正确识别患者身份^[3]。门诊药房窗口发药时采用对患者就诊卡号、患者姓名两种方式确认患者身份。为保护患者隐私,门诊叫号屏幕只显示就诊卡号后 5 位,不暴露患者姓名。

2 讨论

2.1 基于 JCI 标准新的门诊药房质量监督管理标准的可行性

虽然对我国医院管理来说,JCI 标准依然是新的模式。但从本质上讲,JCI 标准“以患者为中心”的核心理念,同国内的等级医院评审“以人为本”的宗旨是一致的^[1]。JCI 标准代表了国际医院服务和医院管理的最高水平,国内最新出台的《三级综合医院评审标准实施细则(2011 版)》就充分学习和借鉴了 JCI 标准的许多重要理念^[1]。

而且 JCI 标准不设定量化评价指标,将建立质量目标和指标的工作交给医院,为医院带来自主选择和创新发挥的可能^[1]。以本文为例,旧版门诊药房质量监督检查标准主要是对照等级医院评审标准建立起来的,现按照 JCI 标准框架,结合最新等级医院评审要求,重新解构和增补后,检查涉及

方面更完全,检查内容更为精确具体。如对高警示药品的重视、对患者隐私的保护、质量安全意识等原先较易忽视的方面,都得到体现。

2.2 质量改进的实践

针对质量检查中发现的问题,门诊药房作出了诸多的质量改进。

2.2.1 药房环境,药品存储,消防安全 进一步提高了药房工作人员整洁意识,药品上架、取药时及时将包装塑料纸、纸箱子丢弃至垃圾箱,积极配合卫生员保持药房洁净。每人分管不同货架,保证各自货架药品摆放规范,标识准确完整。每日排班负责门诊温湿度、消防安全、电话咨询、退药领药等调剂发药外其他工作。

2.2.2 药品效期管理 对药品效期管理,明确由每月质管员专门监督管理,发现近效期药品要在效期管理登记本中及时记录,并对最终去向跟踪记录。

2.2.3 特殊药品管理 截止 9 月份,门诊药房质量管理工作基本完成达到 C 级标准要求,只有特殊药品管理项仍在扣分,是今后质量管理工作需要改进的重点。

对此,门诊药房加强了麻醉药品相关制度的培训,委任更具责任心的人员管理麻醉药品,出现问题较多的麻醉管理员不再委任该职位,有漏签字、审核处方失职等行为的员工将处绩效处罚。

2.2.4 对高警示药品的管理 高警示药品管理严格按照相关制度执行。加强高危药品的处方审核,严格按照说明书的适应证、用法用量审核,专区存放,严禁与其他药品混放。确保易混淆药品、新进药品货架编码准确,每一个药品货架编码只代表一种特定药品。对高警示药品定期清点,保证出现问题及时发现并纠正。

2.2.5 对冷藏药品管理 增加冷链报警短信的通知人数,保障门诊夜间无人值班时能够及时接收冰箱报警讯息。

表 7 流程管理方面质量检查的评价指标及检查结果

Tab. 7 The evaluation indicator and results of process management in drug quality control

检查项目	C 级部分标准内容(共 6 分)	5~9 月不达标内容
流程管理	1.能够通过两种方式确认患者身份(0.6 分)	1.对患者的身份确认还有待于提高
	2.发药时双人核对(0.3 分),与患者有眼神交流(0.3 分),沟通耐心(0.3 分),做到事前审方(0.6 分),用药交代(0.6 分)	2.药师与患者之间的交流(无论是眼神到表情)还需加强
	3.用药错误、临界差错的记录登记及时完整(0.3 分)	

2.2.6 流程管理 进一步保证对门诊患者身份的双重核对,端正并优化窗口工作和服务态度。

为控制调剂差错的发生,门诊药房引入 JCI 标准中临界差错(Near Miss)的概念^[2-3],临界差错是指发生在院内药品管理、储存、调配、运输、使用等流程中的潜在不良后果,被员工及其他人员中途拦截而药品未用于患者的错误。门诊药房已把降低调配临界差错率作为一项质量改进项目,以保障患者用药安全。通过对 2014 年 9 月至 2015 年 9 月门诊药房临界差错数据的统计分析,结果发现,包装相似、看似、听似(发生率约为 59%),一品多规(约 11%)等易混淆药物是造成门诊药房调配临界差错的主要原因,其他原因分别为注意力不集中(约 16%)及货位接近(约 14%)。针对上述原因,门诊药房核查了易混淆药品的标识,提高了药品货位码对应药品的准确率,相似药品尽量分开摆放,加强工作人员及实习生专业知识的培训,窗口发药、后台调剂人员 1 h 轮换制,避免疲劳发药。质量改进结果数据每月总结并上报医院。

3 结语

从 2016 年 10 月起门诊药房将落实“C+B”级标准。B 级要求针对 C 级检查项目都要有总结分析和质量改进措施。而 C 级标准不达标者,B 级指标直接记 0 分。

依照 C 级标准的质量检查已经告一段落,门诊药房通过质量监督检查发现问题、解决问题,基于 JCI 标准下的门诊药房质量监督检查标准的实施,利于保持质量督导强度,使 JCI 标准“质量,安全,持续不断的质量改进”的理念成为常态,以保持药品质量管理的质量,提升医疗服务质量,保障患者用药安全。

REFERENCES

- [1] MA S Y, TIAN W W. Feature analysis on JCI standards and the influence on the appraisal of hospitals in china [J]. Mod Hosp Manage(现代医院管理), 2014, 12(1): 15-17.
- [2] JOINT COMMISSION INTERNATIONAL. Joint commission international accreditation standards for hospitals [M]. 5th ed. Chicago: Joint Commission Resources, 2014.
- [3] 董军. 知道做到: 从 JCI 认证到医院评审[M]. 北京: 光明日报出版社, 2012: 286-313, 1-22, 212.

收稿日期: 2016-01-01

中国现代应用药学杂志社防汇款诈骗紧急通知

最近本编辑部接到作者反馈,有个别作者在与本刊相似的网站投稿后收到诈骗信息,将审稿费或版面费汇到个人账户,造成不必要的经济损失。

现特别提醒各位作者: 本刊不收取稿件处理费或审稿费,仅收取版面费,通知邮件由编辑人员信箱(后缀为 alljournals.cn,如 XXXX@alljournals.cn)发出,版面费的收取方式为通过投稿系统在线支付(稿件被录用后才能付款)或邮局汇款(邮局汇款地址: 杭州市西湖区莫干山路文北巷 27 号 215 室,中国现代应用药学杂志社)。其他邮件通知均为诈骗,请特别关注。

本刊官方网站网址: <http://www.chinjmap.com>, 投稿只能在本刊官方网站进行,请不要在百度搜索得到的其他网站如 <http://xdyyx.qikann.com/> 等投稿,以免上当受骗。

如有疑问可拨打编辑部电话: 0571-87297398。

中国现代应用药学杂志社