

# “分组包房双核对”管理在我院西药房的实施

尹在弘(嵊州 312400 浙江嵊州市人民医院西药房)

药剂科是医院重要组成部门,门诊药房又是药剂科的重中之重,管理质量、服务质量好坏,直接影响医院的社会效益和经济效益。随着改革开放的深化,现代化设备—微机的使用,更要求西药房管理进一步科学化、规范化。为达到调动大家的积极性,更好地为病人服务这基本目的,2年来我们打破了大锅饭格局,实行分组包房、微机双核对发药等管理方法,确实取得了一定成效,现介绍如下。

## 1 总体安排

**1.1 分组包房** 把门诊西药房前方玻璃幕墙现有6个发药窗口依次以3个窗口为单位分隔成2个包房,门诊西药房药剂人员也分成相应的2个组。每个组以自由结合为主,并参考各人的工作资历、学历、业务技能等记以不同的分值进行优化组合。从而引入组间和组内的竞争机制。

**1.2 三级管理** 总药库为一级库,实行一级管理;门诊小药库为二级库,实行二级管理,由专人负责,以保证两包房药品的正常供应;包房间作为相互独立的三级库,凭内部领单向二级药库领取药品,实行三级管理。各级药库的药品出入均由微机操作,职责分明。

**1.3 特制药柜** 每组各配置一套经过大家讨论,精心设计制作药柜,旨在能高度利用空间,尽可能缩短操作距离,合理布局,合理摆放药品,努力做到一药一位并留有发展余地,以利于工作效率的提高及药品的随时补给和核查。

**1.4 计费收款** 药品的计费收款统一由财务科“电脑划价收款处”微机操作,并与门诊药房各窗口微机联网。

## 2 具体运作

**2.1 以功能分窗** 每组3个窗口,其中两边窗口设定为“收方”窗,中间窗口设定为“发药”窗,字体清楚醒目,每个窗各配置一台微机。

**2.2 微机双核对** 每个组每天基本保证4位药剂人员上岗,3人坐窗口,1人领药做准备。窗口3人分别将自己的姓名以代码输入各自操作的微机。收方窗口负责接方、审方、核对微机与处方是否相符,如病人姓名、年龄、药名、规格、数量及配伍合理性等,认为准确后击回车键确认,并依方调配药品,注明用法用量等,以托盘方式交给发药窗。发药窗人员重新审方、核对药品与

处方是否相符,并再次核对微机及调配人姓名,准确无误后才可发药给病人,并做好详细服用交代。

**2.3 职责分明** 收方人员主要为核对微机与处方是否一致负责,发药人员主要为核对处方与药品是否一致负责,责任各分三、七承担;到处方的配伍合理性、姓名、年龄等,原则上双方各负同等责任。由此更体现出发药人员的双重责任性,他既要担负自己的一份责任,又要分担两边调配人员的责任,从而使微机双核对切实成为大家重视和自觉遵守的制度。领药人员除了必须保证窗口药品的供应,保证领单与所领药品数量、规格的一致外,同时还要为窗口人员的不时之需应急代班,以保证病人配方畅通。4个岗位逐日更替,机会均等。

**2.4 重点核查** 除了对特殊药品严格按规章特殊管理外,另外选择日常进入频繁、价格高的药品60~70种,逐日查对20多种,3d为一个周期,以微机随时显示的库存数与实物核对,以便及时发现问题,及时纠正问题或落实责任。此工作由每天的上班人员在下午下班前分工合作完成并签字。

## 3 分配方法

**3.1 重点倾斜** 在奖金分配上适当倾斜于顶窗口、值夜班的同志,按既打破大锅饭,又不完全按效益的方法,以尽量能发挥大家的聪明才智和各自的业务专长为目的。为做到相对公平,我们以奖金总额的8%奖励值夜班的同志,3%奖励顶窗口的同志,3%作为科主任基金用于奖励有特殊成绩的同志。其余奖金分成两部分:岗位基本奖(学历、资历、工作能力等);岗位指标奖(工作实绩、工作质量等)。前者基本恒定,后者以竞争定高低。

**3.2 竞争机制** 竞争分组间竞争和组内竞争。窗口的岗位指标奖,主要根据各组每个月完成的处方量和质量情况进行组间分配。各组所得奖金再根据组内各人完成的工作指标和完成质量,以超额有奖,反之则罚的方法进行组内分配。

**3.3 计算公式** 每人每月应得奖金 = 岗位基本分 × 百分比 + 岗位指标分 × 百分比 + 夜班奖 + 窗口奖 + 特殊成绩奖

## 4 实际收效

**4.1 规范化管理制度和三级药库的层层把关,杜绝了**

过去随便向药房借药、讨药、以此药换他药,以近期效药换远期效药等不良现象,真正扭转了前几年药品连续盘亏的局面,使三个药库帐物符合率分别保持在一级库 100%,二级库 99%,三级库 97%左右。

4.2 改变了过去配方人员和核对人员轮流上岗,既做准备又发药,以致病人排长队,匆忙中频发差错的现象,使微机双核对发药真正成为铁的制度,明显提高了病人的满意度。

4.3 竞争机制的引入和岗位指标的考评,很好地调动了大家的工作积极性、主动性、创造性、促使大家自觉遵守规章制度,改变了过去忌贤嫉能的不良风气,使改进工作,提高效率成为时尚。同时也增加了大家的集体主义观念,因为个人工作的好坏不仅仅是影响个人利益和荣誉,更影响小组的利益和荣誉,要让同事欢

迎、病人满意,就得对内努力工作、对外优质服务,业务技术上不断进取、不断提高。

4.4 由于科主任基金的设立,使奖罚分明有了资金保证,基本做到了奖有理由,罚有依据。

#### 参考文献

- 1 方英立,朱仁山,郭瑞臣.谈我院药品三级微机网络化管理.中国药学杂志,1996,31(7):441.
- 2 陈美义,包丽萍,庞云丽.药剂科定额管理初探.中国药房,1995,6(5):16.
- 3 陈英.门诊西药房微机网络化管理.广西医学,1998,20(1):149.
- 4 郭灿辉,许勤,陈玲.实行药房规范化管理的具体措施.中国医院管理,1999,19(5):53.