

理权限弥补操作权限的不足。通常库房管理员只允许进行正常的购买入库和发放出库两项操作;采购员负责价格维护、代码维护和药品名称定义;仓库主管进行账目数据的修正,数据调整须按级签批后执行^[6],包括纠错、盘盈以及特殊指令。

3.2 规范账目 资金管理是库房管理的重要工作之一,账目管理是规范资金管理的基础。由于微机操作人员的财经素质有限,加之财务对库房监控力度不足,极易出现账目不清。账目定义不清,不仅造成资金管控困难,也造成行管的混乱。

3.3 帐随物走 在物流管理中有句行话:“三分技术,七分管理,十二分数据”^[5]。微机管理使得药品流通的各个环节均有帐可查,药品管理逐步从金额管理向数量管理进行过渡,不仅提高了工作人员的责任心,还最大限度地避免人为的药品流失^[1]。但微机管理仅对录入微机的数据进行查询分析,不能监控人员的实际操作,因此,必须坚持按照实物流动的情况及时录入实物存在的数据,方可堵塞各种人为的漏洞,提高工作效率。

4 积极探求实用技巧

药库管理系统的功能设计比较完全,认识、了解和使用这些功能需要结合实际,不断摸索。

4.1 库存量的控制 系统提供了药品库存的各种参数,包括子库、垛位、效期等,并可根据查询的目的,进行排序分析。特别是库存的管理采用5线控制,即积压、上限、下限、应急和零库存。积压线主控可能引起浪费资金;上下限调控药品流通波动范围;应急线反映库存超常变动,是药品预算的重点;零库存是逐批药品消耗的标志,不可作为预算申请的依据。此外,月结工作可及时反映药品流通的状态。

4.2 及时入库 对于票货同行,可以做到及时入

库,但实际工作中常常出现票货分离。先票后货以货为准;先货后票可进行正常入库,待收到发票后在主窗口中补录发票号。

4.3 纠错操作 录入错误数据时有发生,但纠正错误不可影响正常工作。笔者以主管人员为操作员;纠错入库、纠错出库为账目;错误数据处理为目的,保持纠错账目平衡,凸显纠错操作,及时保证系统数据标准、准确。

药库管理系统的应用,在规范了药学人员的操作和提高其综合素质同时,使整个药品流通从总金额为主转为以品种数量为主,实现了药品数量和金额的双重管理;统一管理药品价格,避免了人为因素干扰;加强药品有效期管理,减少了不必要的损失;充分发挥复核作用,减少了差错的发生;快速方便的查询,及时了解药品流通信息,调整部署和规划^[1-3]。因此加强人员培训,快速掌握系统设计的逻辑,加强行政管理,是医院药学建设的当务之急,也是医院管理信息化建设的当务之急。

参考文献:

- [1] 姜德宝,卢定华,陈世才. 我院药剂科计算机管理系统使用体会[J]. 中国药房,1999,10(6):259.
- [2] 吕莉. 基层门诊部药房计算机管理系统的设计基础和应用体会[J]. 解放军药学学报,2001,17(6):345.
- [3] 潘学军,谢江蓉. 医院计算机管理系统的研制与应用[J]. 广西中医学院学报,2001,18(1):94.
- [4] 张卓容,李晓琴. 医院药品信息计算机管理[J]. 中国药师,2002,5(12):720.
- [5] 魏桂萍,王芳. 计算机在物资供应管理中的应用[J]. 科技情报开发与经济,2003,13(3):22.
- [6] 孙丰润,吕瑞琴,孙迎东,等. 我院药剂科计算机管理网络的应用[J]. 中国医院统计,1998,5(3):183.

收稿日期:2005-03-01

ISO9001:2000 在医院药剂科质量管理体系中的应用

战旗,李捷玮,张国庆(第二军医大学东方肝胆外科医院药材科,上海 200438)

摘要 目的:探索医院药学服务与国际质量标准接轨的方式。方法:依据 ISO9001:2000,运用科学的管理理念,结合医院药剂科工作的特点,制定规范化管理文件,建立医院药学部门质量管理体系。结果:确立了新型的医院药剂科管理模式。结论:ISO9001:2000 标准适用于医院药剂科质量管理。

关键词 ISO9001:2000;质量管理;医院药学

中图分类号:R95 **文献标识码**:A **文章编号**:1006-0111(2005)04-0230-03

医院药剂科的管理规范与否,直接关系到医疗质量的优劣以及患者的生存质量。随着我国医疗保

险制度、医药卫生体制的完善和医药科技的不断发展,医院药学工作在内容和形式上都发生了很大的

变化。为与国际标准接轨,确保药学服务质量,使得医院药学质量保证体系有效运行。我们引入 ISO9001:2000,将日常工作标准化、程序化、法制化轨道,使医院药学工作走向标准化、科学化的道路。

1 ISO9001 质量标准概述

ISO 组织于 2000 年 12 月 15 日发布了 ISO9001:2000,它的全称是:“质量体系设计、生产、安装和服务的质量保证模式”。在新的 2000 版 ISO9000 族标准中的八项质量管理原则的第一项,就标明:“以顾客为中心”,并明确指出:“组织依存于其顾客。因此,组织应理解顾客当前的和未来的需求,满足顾客要求并争取超越顾客期望”。ISO9001 是 ISO9000 族中对质量保证的要求最高的标准。共有 20 个要素,重点内容体现于“管理职责”、“资源管理”、“产品实现”“测量、分析和改进”四个版块。由此可见,实施该标准的目的就是为了使产品的质量满足顾客的需要。就是要建立科学的质量管理体系,使各项医院药学工作走上标准化、程序化、法制化的轨道^[1]。

2 ISO9001 质量标准要素在医院药学工作中的应用

2.1 ISO9001 质量标准的适用性 ISO 质量管理原则是“以顾客为中心”与目前所倡导的药学服务“以病人为中心”的原则完全吻合。多数专家认为,医院的性质属于服务性单位,在医院药学工作质量管理标准中应用 ISO9001 质量标准十分贴切^[2]。

2.2 ISO9001 体系四个版块要素 适用于医院药学工作的要素主要有,质量方针和目标;管理评审;职责和权限;内部审核;培训和人员安排;设施和环境控制;文件和资料的控制;质量记录控制;产品的标识和可追溯性;采购;控制产品实现过程策划;与顾客有关的过程;顾客满意度;测量和监控;不合格控制;预防措施和持续改进。以上要素对硬件、软件、流程和服务都有普遍适用性。

2.3 医院药剂科建立质量保证体系的意义 医疗质量管理是主动管理,医院药剂科为适应医疗卫生体制改革的新形势,在对医院药学服务需要和趋势作出预测,并对潜在的风险和利益作出正确评价之后,建立了质量保证体系,进行质量管理^[3]。我们建立的内部质量体系,是将药剂科的各重要质量环节,按一定的程序,标准化的方式加以有效运用,以处理药学服务过程中所发生的问题。它能使医院药剂科的质量管理制度标准化、科学化、正规化,使药学服务所经历的每一个步骤都按质量体系标准完

成,各个岗位都把最基本的工作做好。

2.4 ISO9001 质量标准在医院药学服务中的具体应用

2.4.1 质量方针和目标 药剂科以“病人为中心,提供优质、舒适的药学服务”为质量方针。

2.4.2 管理评审 管理者代表举行评审会议,于会议上评审:内部审核结果,顾客意见,质量管理体系有效性、正确性、合适性,提出纠正预防措施,评审上次会议事项解决效果。

2.4.3 工作策划 科室最高管理者按照院部要求、质量目标等,充分收集相关资讯作为依据,进而拟定工作计划各部门按照目标拟定实施计划并统计工作成绩;分析结果寻找差异原因,采取相应措施。

2.4.4 职责和权限 确立药剂科主任、副主任、主管药师、药师、药士的工作职责和权限;明确药学部各部门的工作范围、任务。

2.4.5 内部审核 审核由质量管理组成员以年度计划为依据进行,对不合格事项提出纠正错误的通知书,然后对各相关部门的检查及纠正情况进行监督。内审报告应交由管理评审会议讨论。

2.4.6 人力资源管理 为提升全体人员的药学专业素质和技能,重点针对守职、质量、改善绩效、职责、违规等项目进行教育训练。

2.4.7 设施和环境的管理 为确保服务质量符合需求,应对各相关设施、设备和环境进行严格监控,确保药品的生产、配置、调配部门的环境符合要求。对工作环境中的安全措施、作业条件给予充分考虑。

2.4.8 文件和资料的控制 文件和资料的控制是质量管理控制的重要组成部分。包括法规、行业规范标准、上级文件以及质量体系文件的质量手册、程序文件和作业指导书。文件的发放、修改、变更、废止、保存都应由相关部门依控制程序进行。

2.4.9 质量记录控制 质量记录是整个服务过程的反映,各个部门的活动、运作中所涉及的记录资料均应真实填写,妥善保管,以备查。

2.4.10 采购 药品的采购是产品实现、药学服务必需的前提条件。药品的需求、采购的种类、采购资料、采购计划、采购药品的质检等内容相比其他要素繁杂,但却是整个服务质量的关键所在。

2.4.11 产品的标识和可追溯性 药品所涉及的标识和可追溯性有很多方面,药品的来源、制造过程、检验、存放、分类、使用方法、处方标识都是追溯其应用情况,储藏地点及发现不合格原因的依据。

2.4.12 过程的控制 药学服务的各个环节、药剂科各部门之间的协调、药学与临床的结合、与医院其他辅助科室的协调都处于控制范围之内,

2.4.13 与顾客有关的过程 药学工作是以“病人为中心”的服务。病人的满意度是我们的最终考虑目标。因此,与顾客有关的过程的控制是我们与病人沟通、发现问题,寻找解决方案、提出实施计划,跟踪检查的重要方法。

2.4.14 测量和监测 此环节是检查产品是否符合要求的关键环节。药品从采购到病人的使用过程中有多个环节,要进行检验药品质量、检查处方用药的合理性、监测工作人员服务质量等,都应按照测量和监测控制程序。

2.4.15 预防、纠正和持续改进 包括对不合格药品的和不合格服务的预防、纠正两个方面。持续改进应针对质量目标、顾客需求,对照内部审核、质量评审中发现的问题,解决问题,检查结果。

3 讨论

医疗行业是特殊的服务性企业,医院的产品是

医疗服务。ISO9001 质量标准引入医院管理体制变革,给医院质量管理带来了新的观念。随着社会的发展和人民生活水平的提高,给医院带来的不仅是机遇,更是全方位的竞争。伴随着卫生改革的不断深入,建立质量体系和质量管理体系认证制度,是21世纪医院质量管理的发展方向,是医院在质量管理方面与国际接轨的必经之路。ISO9000 族已走进国内多家三级甲等医院,其对提高医院服务质量、效益和管理水平的重要意义毋庸置疑。

参考文献:

- [1] 吴丽卿. 2000 版 ISO9001 实战范本[M]. 广州: 广东经济出版社, 2001.
- [2] 顾伟民. ISO9000 族标准与医院管理[J]. 中国医院管理, 2000, 20(1): 23.
- [3] 殷晓红. ISO9001 质量管理体系在医院的有效应用必须以观念转变为先导[J]. 中华现代医院管理杂志, 2003, 1(4): 20.

收稿日期: 2005-04-05

药品招标采购管理系统软件研制过程的体会

赵文, 陆军(太原铁路中心医院, 山西太原 030013)

摘要 为配合药品招标采购工作,提高工作效率,降低工作强度,更好地体现公平、公正、公开的原则,作者采用 Visual Basic 6.0 和 Microsoft Access 2000 开发了《药品招标采购管理系统》,本文分析了作者在药品招标采购软件研制过程中的体会。

关键词 药品招标采购;软件;管理

中图分类号: R95 **文献标识码:** B **文章编号:** 1006-0111(2005)04-0232-03

长期以来,我国城镇医疗制度实行的是公费医疗,医院由国家大包大揽全额拨款,因此医疗服务定价极低。但是随着改革开放和市场经济体制的确立,国家不再给予医院全额财政拨款,而改为财政补助,其补助额度平均只占医院全年总收入的7%,在医疗服务价格不能体现医疗服务劳务价值,甚至与价值相背离的情况下,为了医院自身的生存与发展,势必出现“以药养医”^[1]的非正常现象。长期的“以药养医”造成下列局面:一方面患者抱怨药费太贵,看不起病;另一方面,医生认为诊疗费用太低,不能体现知识经济时代医生的自身价值;而且昂贵的药品价格容易引发不良的市场竞争,导致药品采购、供应、销售等各环节中不正之风的产生,引发腐败事件。

上述情况已经引起了卫生部门的高度关注,提出了多种改革方案。针对药品价格虚高的弊病,卫生主管部门决定采用药品集中招标采购^[2]的方法:让药厂和医院直接见面,医院公开购药,在保证药品质量的前提下,价格低的药品优先获得订单。最终实现让利于民的目的。为配合药品招标采购工作,作者开发了此系统软件。

1 开发目标

针对上述形势,北京铁路局太原铁路分局积极响应卫生部等五部委的《关于印发医疗机构药品集中招标采购试点工作若干规定的通知》指示和北京铁路局、太原铁路分局《药品和医疗器械招标采购管理暂行办法的通知》等文件精神,在分局采购领导小组的统一安排下,首次组织进行了2002年分局所属6家医疗单位药品集中招标采购工作。此次招标采购工作,人工编写招投标书,人工审核厂商资质

作者简介:赵文(1968-),男,大学本科,主管药师。E-mail:zwty@21cn.com.