

# 医院应建立并逐步完善药品供应的预报反馈机制

刁幼林 刘海军 杨维高(解放军第148医院 淄博 255300)

关键词 药品供应率; 反馈; 制药因素

从目前情况分析, 医院临床用药品种有1000多种, 但因主观和客观因素影响, 供应及时率难以达到规定的98%以上, 直接影响到病人治疗以及正常的医疗工作。从影响药品供应率的原因来看不外乎二个。其一, 在市场经济条件下, 医院药品供应受外部制约因素影响越来越大, 医药公司及药厂从自身利益出发, 热衷于开发生产销售利润高的新药, 而对疗效确切、价格低廉的大路货药品生产销售积极性都不高, 以致市场上经常断档脱销, 时有时无, 影响正常供应; 其二, 医院药品供应的内部管理因素, 主要是药品供应部门内部协调不够、信息不灵, 科室各自为战, 缺乏沟通和解释性工作, 久而久之, 则产生工作上推诿、扯皮等不负责任现象, 直接影响医疗工作, 间接地产生隔阂、误会和矛盾, 成为制约医院药品供应的“瓶颈”。我们认为克服这一“瓶颈”, 保证药品供应的方法是尽快建立并逐步完善药品供应的预报反馈机制。“预报”是一种信息, 是反馈的一个前提条

件和必要基础, 与“反馈”是相辅相承、不可缺少的一个方面; “反馈”是控制论的一个基本概念。现代管理其实质就是控制, 控制过程的主要环节就是反馈。“反馈理论”的原理就在于信息是控制基础, 而控制又要通过反馈来实现; 没有反馈就不能在执行过程中及时沟通联络, 就没有自动调节和自动组织, 也就不可能实现有效控制。在现代管理中, 合理运用预报反馈机制, 就能够保证管理者正确制订决策, 执行决策。只要预报反馈及时准确, 就能使决策愈趋正确, 管理愈趋完善。医院药品供应预报反馈机制的核心内容就是在病人与临床科室, 临床科室与药剂科, 药剂科与药品厂商, 以及药剂科内部各科室之间加强沟通, 形成信息网络, 互为依存, 相互制约, 在操作上规定时限, 责任清楚, 可操作性强, 有利于协调, 能够保证药品供应的顺畅和连续性, 建立起职能负责制、高功能完善的质量控制体系, 这个体系具有横向控制相互衔接与纵向控制贯通结合的特点。(见图1)

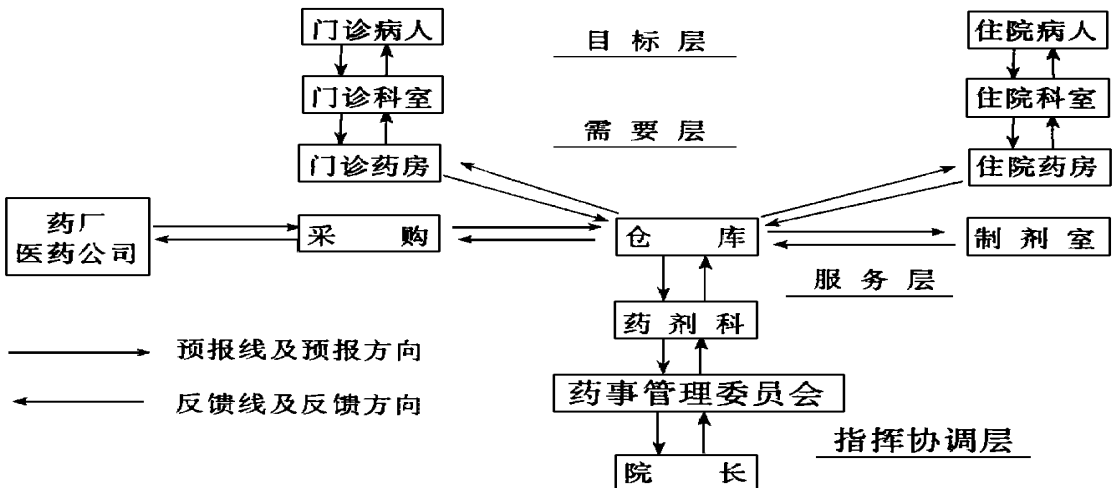


图1 药品供应预报反馈机制示意图

### 图示说明:

1 此图将各类关系划分成目标层、需要层、服务层和指挥协调层 4 个层次, 将病人列为目标层意味着我们供应的目的就是病人的治疗要求, 他们的需求是第一位的, 只要需要随时都可提出预报, 其它科室都毫无条件的予以提供服务, 从图中也能看出目标层是预报的源泉, 我们一切工作都是围绕他们而开展的。

2 作为需要层的门诊的临床科室, 他们是病人和药剂科之间的桥梁, 他们的预报反映了病人的需求, 应在规定时限内予以反馈(时限以各医院实际情况规定)。当然, 他们提出的预报时限只是新药的申请, 常规用药不存在预报, 门诊、住院药房除新药申请予以及时向仓库预报以及向临床科反馈外, 常用药的短缺也应及时向临床科室预报反馈。

3 作为服务层的药剂科, 内部又自成一个网络, 室与室之间都存在一个预报、反馈及协调关系, 这也是保证药品供应最主要的信息网络, 必须予以重点关注。科领导的责任就是及时沟通协调, 发现“梗塞”及时处理。

### 4 预报反馈机制的几个特点

4.1 规定了时限。各科室之间预报、反馈都有具体时间限制(医院根据情况自定), 明确了各科室的有效等待时间, 各室对上一层次提出的预报要在规定时限内予以反馈, 防止工作上的扯皮, 影响医疗工作。

4.2 责任明确, 可操作性强。预报和反馈均以请领单、新药申请单、购药申请等书面形成, 签字生效, 责任到人, 克服了环节多、容易遗忘以及科室提出的要求被搁置不理等不良工作之风, 并将这项工作与“优质服务”挂勾, 从中评价

每个人的工作质量。

4.3 有利于协调工作。将领导从工作盲目性中解放出来, 充分利用这一机制, 掌握工作的主动权, 及时找到供应断档的症结, 对症下药, 分清是非, 奖罚分明, 有效利用协调这个工作上的“润滑剂”, 保证药品供应这一系统工程顺畅动作。

4.4 预报和反馈的信息主要包括: 药品请领的品种及数量、药品的短缺预告、现存药品使用的时间、新药的申请、短效期药品的推荐、短缺药品代用品的替代等。对于药品的短缺信息反馈到临床科室时要注明原因并提出建议供科室参考。

4.5 力争将药品短缺不足等供应不顺畅现象消灭在萌芽状态。在供应过程中依据预报、反馈的时限优势, 提前预报, 快速解决, 始终保持快速反应状态, 使整个供应过程时刻都处于监控待发状态, 发现问题迅速提前处理到位, 保证供应的连贯性。

5 能够加强药品供应的政策协调性。药品是防病治病, 保障人民健康的特殊商品, 政策性很强, 在这方面通过药事委员会与目标层、需要层、服务层的预报反馈联系, 能及时、准确的将《药品管理法》、《药品管理法实施办法》和《医院药剂管理办法》等政策法规贯穿于医院整个药品供应全过程。通过政策预报, 执行信息反馈, 能使医院的药品供应工作在院长的领导下, 在药事委员会协调下, 有组织、有计划地加强法规管理和业务管理, 依法供药, 保质保量的满足病人的治疗需求。

(收稿: 1998-09-28)

### •更正•

本刊 1999 年第 17 卷第 1 期第 44 页《抗菌药物应用与医院感染的相关性调查分析》一文中摘要部分第二行病例数“1000”应为“100”, 特此更正。

[本刊编辑部]