



湖南省人民医院
Hunan Provincial People's Hospital
湖南师范大学附属第一医院
First Affiliated Hospital of Hunan Normal University

构建医院卓越药学服务体系

湖南省人民医院（湖南师范大学附属第一医院）

祝益民



祝益民 (Zhu Yimin)

二级教授，博士生导师，湖南省人民医院院长

国家十二五重大科技支撑计划首席专家

人事部百千万人才工程国家级人选

享受国务院政府特殊津贴专家

卫生部有突出贡献的中青年专家

中华医学会科普分会副主委

中华医学会急诊分会儿科急救学组组长

湖南省医学会副会长兼急诊专业委员会主委

湖南省优秀专家和湖南省医学领军人才

实用休克杂志主编

先后8次获得省部级科技进步奖，主编医学专著12本，发表论文240篇





一院四区：同质、同步、同心、同创--高品质管理

岳麓山
院区



天心阁
院区



马王堆
院区



星沙
院区



关注





主要内容

□ 始于一九一二年 □

1

医院药学发展的机遇

2

药学服务模式的转变

3

医院药学的定位与发展



第一节

医院药学发展的机遇

**P: 政策--
医疗改革和医保政策**

**S: 社会--
老龄化趋势**

**E: 经济--
医疗品质要求提高**

**T: 科技--
专业化管理、信息化与
医疗设备科技**

这些环境的变化，对药学发展带来诸多挑战

- 2016年10月25日，中共中央、国务院发布了《“健康中国2030”规划纲要》，这是今后推进健康中国建设的行动纲领。

- ✓ “规划纲要”要求：提供优质高效的医疗服务，提升医疗服务水平和质量，加强健康教育；充分发挥中医药独特优势，提高中医药服务能力。





● 国卫办医发〔2017〕26号《关于加强药事管理转变药学服务模式的通知》

- ✓ 提高对药事工作重要性的认识
- ✓ 加强服务能力建设
- ✓ 规范临床用药行为
- ✓ 提升科学管理水平





- 国卫医发〔2018〕29号《关于坚持以人民健康为中心推动医疗服务高质量发展的意见》

- ✓ 大力推动医疗服务高质量发展。拓展医疗服务新领域，将优质药学服务等延伸至基层医疗卫生机构。进一步发挥医务人员作用，开展科技创新，推广适宜技术。

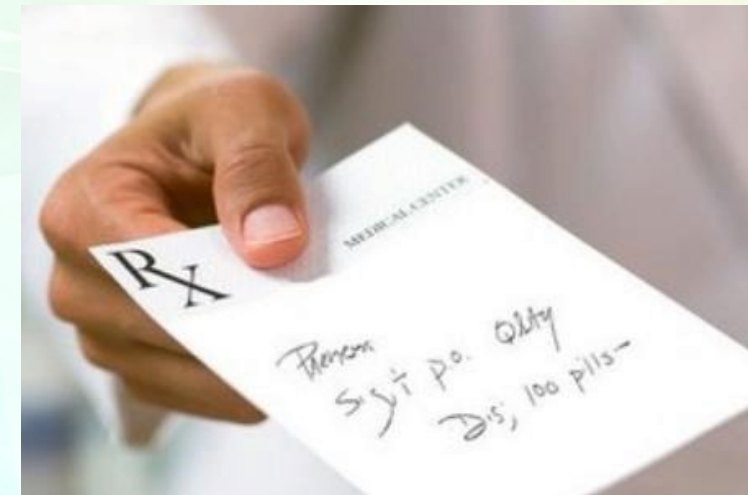
习近平：没有全民健康，就没有全面小康

健康中国人



● 国卫办医发〔2018〕14号《关于印发医疗机构处方审核规范的通知》

- ✓ 《规范》共包括7章23条，对方审核的基本要求、审核依据和流程、审核内容、审核质量管理、培训等作出规定。通过规范处方审核行为，一方面提高处方审核的质量和效率，促进临床合理用药；
- ✓ 另一方面，体现药师专业技术价值，转变药学服务模式，为患者提供更加优质、人性化的药学技术服务。





● 国卫医发〔2018〕45号《关于加快药学服务高质量发展发展的意见》

- ✓ 进一步提高对药学服务重要性的认识
- ✓ 推进分级诊疗建设，构建上下贯通的药学服务体系
- ✓ 加快药学服务转型，提供高质量药学服务
- ✓ 加强药师队伍建设，充分调动药师队伍积极性
- ✓ 积极推进“互联网+药学服务”健康发展





第二节

药学服务模式的转变



湖南省人民医院
湖南师范大学第一附属医院

加强药学部门建设

1. 加强药学专业技术人员和设备设施配备。
2. 发挥管理职能，会同其他职能部门和临床科室，加强药品遴选、采购、处方审核、处方调剂、临床应用和评价等全过程管理

建立药师激励机制

1. 完善培养培训、绩效考核和分配机制，保障并逐步提高药师待遇，吸引优秀药学人才，稳定药师队伍。
2. 有条件的医疗机构开设药师咨询门诊，为患者提供用药咨询和指导。
3. 探索设立药事服务费，体现药师劳务技术价值，建立合理补偿机制，促进合理用药

临床药师队伍建设

1. 大力培训和合理配备临床药师，发展以病人为中心、以合理用药为核心的临床药师队伍。
2. 临床药师要积极参与临床药物治疗，实施药学查房和药师会诊，提供药品信息与用药咨询，开展临床药学教学和药学应用研究等，发挥在合理用药中的作用。

医院药师

- 保障供应型
- 被动服务型
- 注重“药品”管理

重新定位

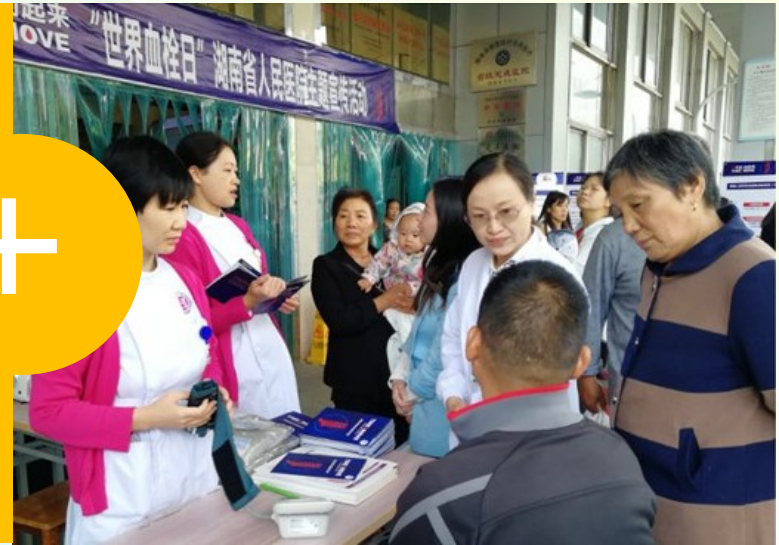
低 附加价值 高

临床药师

- 技术管理型
- 主动服务型
- 注重“病人”的合理用药管理

规范临床用药行为

- 落实相关制度规范
- 加强处方审核调剂
- 加大处方点评力度
- 做好用药监测和报告



提升科学管理水平

- 创新药事管理方式
- 推行信息化管理，加强慢病随访，用药指导，加强合理用药宣教
- 开展静脉用药集中调配
- 开展特色中药服务

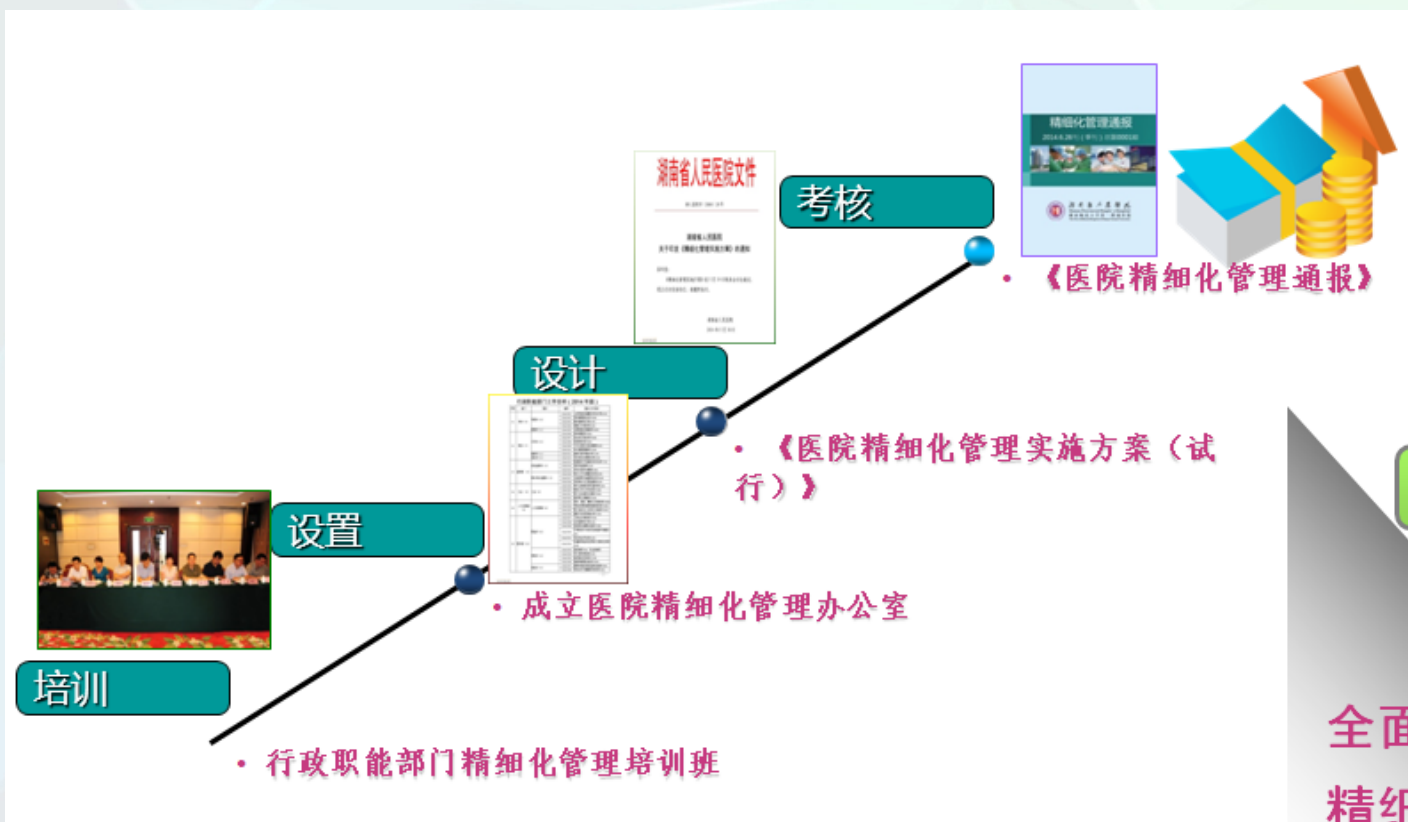


精细化管理

ORTCC
理论模型



医院全面推行精细化管理



✓周有周表

✓月有安排

✓年有计划

全面推进
精细化管理

院 周、科、科、科
八级科、王心、王心

2013年第32周周表(8月5日—8月9日)

日期	星期	时间	内容
8月5日	一	15:00	院委会 地点: 综合楼十五楼一会议室 参加人员: 全体院领导及相关人员
8月5日	一	9:00	消防安全检查(含消防疏散演练) 地点: 综合楼、门诊、住院部 参加人员: 主管院领导、保卫办全体人员及消防队
		15:00	医疗服务项目实施质量调查座谈会 地点: 综合楼十五楼一会议室 参加人员: 主管院领导、医疗办全体人员、相关临床科室负责人
8月6日	二	15:00	作风整顿座谈会 地点: 综合楼十五楼一会议室 参加人员: 相关院领导、老领导代表、临床支援人员(骨科主任代表、泌尿系副主任、肛肠科主任、急诊科、护理部、人力资源部、院感科负责人、党委宣传委员)
		9:00	总务暨后勤保障座谈会 地点: 综合楼十五楼一会议室 参加人员: 相关院领导、总务科、医务科、院感科、医学装备科、药剂科、检验科、输血科、中心药房负责人、物业、保安负责人
8月7日	二	15:00	职工代表座谈会 地点: 综合楼十五楼一会议室 参加人员: 全体院领导、工会主席、部分职工代表
		特定	厅堂安全生产领导小组检查 地点: 院内 参加人员: 保卫办、医务部、护理部、药剂科
8月8日	四	院委会 地点: 综合楼十五楼一会议室 参加人员: 院领导、科主任、护士长、职能科室负责人、支部书记、工会主席	
		15:00	精细化培训管理座谈会 地点: 综合楼十五楼一会议室 参加人员: 全体院领导、职能部门(20个人)主任
8月9日	五	15:00	党的群众教育实践活动保障工作组座谈会 地点: 综合楼十五楼一会议室 参加人员: 相关院领导、职能部门负责人及保障组组长、党支部书记、宣传委员、学工处主任、学生工作部、团委、保卫处、保卫处、保卫处、保卫处
		17:00-19:30	院委会 地点: 综合楼十五楼一会议室 参加人员: 院领导、工会主席、工会主席、工会主席及全体院领导

医院成立精细化管理办公室，管理管理者，监督职能部门工作。



行风建设

合理检查

合理收费

合理用药

《湖南省人民医院关于建立分级排查机制强化医疗质量与行风管理的规定》（湘省医院发〔2016〕33号）。通过个人自查、科室互查、行政职能部门抽查和院领导重点专项检查建立常态长效监督考核机制。



精细化管理通报

2018年6月20日刊(月刊)总第0041期



2. 医用设备折旧使用

折旧等级	折旧金额	折旧科室
二级	200元/科	耳鼻喉科, 呼吸内科
一级	100元/科	耳鼻喉科, 消化内科

《四》医疗《质控》质控管理(24001)严格按二月度出台的质控文书执行, 副高以上医生未交质控反慢表。

折旧等级	折旧金额	折旧科室
三级	600元/科	超声外科, 介入科
三级	500元/科	肝胆外科, 泌尿外科
二级	400元/科	泌尿二科, 内分泌科
二级	300元/科	心胸外科, 肝胆外科, 心内三科
二级	200元/医生室, (未交反慢反慢表)	耳鼻喉科, 急诊科, 介入科, 呼吸内科, 消化内科, 泌尿内科, 泌尿外科, 泌尿三科, 泌尿四科, 泌尿五科, 泌尿六科, 泌尿七科, 泌尿八科, 泌尿九科, 泌尿十科, 泌尿十一科, 泌尿十二科, 泌尿十三科, 泌尿十四科, 泌尿十五科, 泌尿十六科, 泌尿十七科, 泌尿十八科, 泌尿十九科, 泌尿二十科, 泌尿二十一科, 泌尿二十二科, 泌尿二十三科, 泌尿二十四科, 泌尿二十五科, 泌尿二十六科, 泌尿二十七科, 泌尿二十八科, 泌尿二十九科, 泌尿三十科, 泌尿三十一科, 泌尿三十二科, 泌尿三十三科, 泌尿三十四科, 泌尿三十五科, 泌尿三十六科, 泌尿三十七科, 泌尿三十八科, 泌尿三十九科, 泌尿四十科, 泌尿四十一科, 泌尿四十二科, 泌尿四十三科, 泌尿四十四科, 泌尿四十五科, 泌尿四十六科, 泌尿四十七科, 泌尿四十八科, 泌尿四十九科, 泌尿五十科, 泌尿五十一科, 泌尿五十二科, 泌尿五十三科, 泌尿五十四科, 泌尿五十五科, 泌尿五十六科, 泌尿五十七科, 泌尿五十八科, 泌尿五十九科, 泌尿六十科, 泌尿六十一科, 泌尿六十二科, 泌尿六十三科, 泌尿六十四科, 泌尿六十五科, 泌尿六十六科, 泌尿六十七科, 泌尿六十八科, 泌尿六十九科, 泌尿七十科, 泌尿七十一科, 泌尿七十二科, 泌尿七十三科, 泌尿七十四科, 泌尿七十五科, 泌尿七十六科, 泌尿七十七科, 泌尿七十八科, 泌尿七十九科, 泌尿八十科, 泌尿八十一科, 泌尿八十二科, 泌尿八十三科, 泌尿八十四科, 泌尿八十五科, 泌尿八十六科, 泌尿八十七科, 泌尿八十八科, 泌尿八十九科, 泌尿九十科, 泌尿九十一科, 泌尿九十二科, 泌尿九十三科, 泌尿九十四科, 泌尿九十五科, 泌尿九十六科, 泌尿九十七科, 泌尿九十八科, 泌尿九十九科, 泌尿一百科, 泌尿一百零二科, 泌尿一百零三科, 泌尿一百零四科, 泌尿一百零五科, 泌尿一百零六科, 泌尿一百零七科, 泌尿一百零八科, 泌尿一百零九科, 泌尿一百一十科, 泌尿一百一十一科, 泌尿一百一十二科, 泌尿一百一十三科, 泌尿一百一十四科, 泌尿一百一十五科, 泌尿一百一十六科, 泌尿一百一十七科, 泌尿一百一十八科, 泌尿一百一十九科, 泌尿一百二十科, 泌尿一百二十一科, 泌尿一百二十二科, 泌尿一百二十三科, 泌尿一百二十四科, 泌尿一百二十五科, 泌尿一百二十六科, 泌尿一百二十七科, 泌尿一百二十八科, 泌尿一百二十九科, 泌尿一百三十科, 泌尿一百三十一科, 泌尿一百三十二科, 泌尿一百三十三科, 泌尿一百三十四科, 泌尿一百三十五科, 泌尿一百三十六科, 泌尿一百三十七科, 泌尿一百三十八科, 泌尿一百三十九科, 泌尿一百四十科, 泌尿一百四十一科, 泌尿一百四十二科, 泌尿一百四十三科, 泌尿一百四十四科, 泌尿一百四十五科, 泌尿一百四十六科, 泌尿一百四十七科, 泌尿一百四十八科, 泌尿一百四十九科, 泌尿一百五十科, 泌尿一百五十一科, 泌尿一百五十二科, 泌尿一百五十三科, 泌尿一百五十四科, 泌尿一百五十五科, 泌尿一百五十六科, 泌尿一百五十七科, 泌尿一百五十八科, 泌尿一百五十九科, 泌尿一百六十科, 泌尿一百六十一科, 泌尿一百六十二科, 泌尿一百六十三科, 泌尿一百六十四科, 泌尿一百六十五科, 泌尿一百六十六科, 泌尿一百六十七科, 泌尿一百六十八科, 泌尿一百六十九科, 泌尿一百七十科, 泌尿一百七十一科, 泌尿一百七十二科, 泌尿一百七十三科, 泌尿一百七十四科, 泌尿一百七十五科, 泌尿一百七十六科, 泌尿一百七十七科, 泌尿一百七十八科, 泌尿一百七十九科, 泌尿一百八十科, 泌尿一百八十一科, 泌尿一百八十二科, 泌尿一百八十三科, 泌尿一百八十四科, 泌尿一百八十五科, 泌尿一百八十六科, 泌尿一百八十七科, 泌尿一百八十八科, 泌尿一百八十九科, 泌尿一百九十科, 泌尿一百九十一科, 泌尿一百九十二科, 泌尿一百九十三科, 泌尿一百九十四科, 泌尿一百九十五科, 泌尿一百九十六科, 泌尿一百九十七科, 泌尿一百九十八科, 泌尿一百九十九科, 泌尿二百科

《五》医院感染与院感管理

折旧等级	折旧金额	折旧科室
三级	800元/人	泌尿外科器械室

七、专项督导

(一) 院长办公会

2017年院长办公会已落实事项, 两院区公务用车管理的相关事宜已协调落实, 全院2016年耗材出库已断帐, 其他事项进度如下:

1、要求完成事项

部门	要求完成的事项	完成进度说明
医学设备部	完成可以暂存手术室的耗材目录清单	正在与手术室协商清理
信息中心	修改审批程序, 需上报主管院领导或院务会通过	正在修订中

(二) 周表要求完成的专项检查

医务部(天心阁院区)专项检查: 首台手术准点开台抽查, 会诊五个到位专项督导、医疗质量安全巡查, 党办(两院区)5S管理专项督导均坚持落实到位, 医疗行风不定期巡查、推进护理质量管理五级控制已反馈建议, 精细化管理办将持续跟进落实情况。

每月一期精细化管理通报, 对存在的问题分析整改, 对整改不到位等难点问题进行专项督导



2018年美国国家患者安全目标（综合医院版）

2017年11月15日，The Joint Commission（TJC）发布了《2018年患者安全目标》（2018 NPSG）

GOAL 1提高患者身份识别的准确性：在进行医疗照护时，至少使用两种识别患者的方法。消除因识别患者身份错误而导致的输血错误

GOAL 2加强医务人员间的有效沟通：及时报告诊断治疗密切相关的危急值

GOAL 3确保用药安全：对所有手术及相关操作无菌区域的药物、药物容器和其他溶液进行明确标识（药物容器包括注射器、药杯和盆）。减少与使用抗凝剂治疗相关的伤害。患者用药信息的准确呈现和传递



中国医院协会患者安全目标（2017版）

- 目标一 正确识别患者身份
- 目标二 强化手术安全核查
- 目标三 确保用药安全
- 目标四 减少医院相关性感染
- 目标五 落实临床“危急值”管理制度
- 目标六 加强医务人员有效沟通
- 目标七 防范与减少意外伤害
- 目标八 鼓励患者参与患者安全
- 目标九 主动报告患者安全事件
- 目标十 加强医学装备及信息系统安全管理



目标三 确保用药安全

- (一) 规范药品管理程序，对高浓度电解质、易混淆（听似、看似）药品有严格的贮存、识别与使用的要求。
- (二) 严格执行麻醉药品、精神药品、放射性药品、肿瘤化疗药品、医疗用毒性药品及药品类易制毒化学品等特殊药品的使用与管理规范。
- (三) 规范临床用药医嘱的开具、审核、查对、执行制度及流程。
- (四) 制定并执行药物重整制度及流程。



第三节

医院药学的思考与发展



湖南省人民医院
湖南师范大学第一附属医院

医院药学

药学服务

- 用药咨询
- 患者宣教
- 临床用药
- 个体化给药

教学

- 见习带教
- 进修带教
- 本科带教
- 研究生带教
- 临床药师带教

科研

- 临床用药评价
- 个体差异研究
- 代谢组学
- 药动学研究
-



日常工作优化



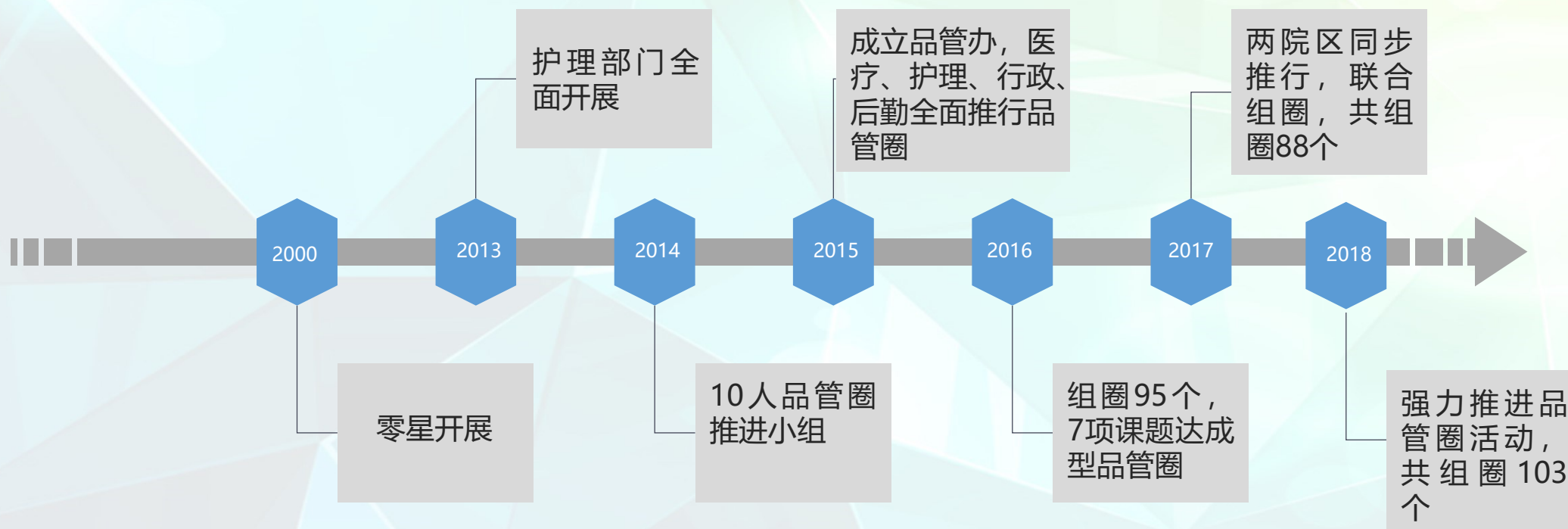
湖南省人民医院
Hunan Provincial People's Hospital
湖南师范大学附属第一医院
The First Affiliated Hospital of Hunan Normal University



管理制度、工作流程持续改进



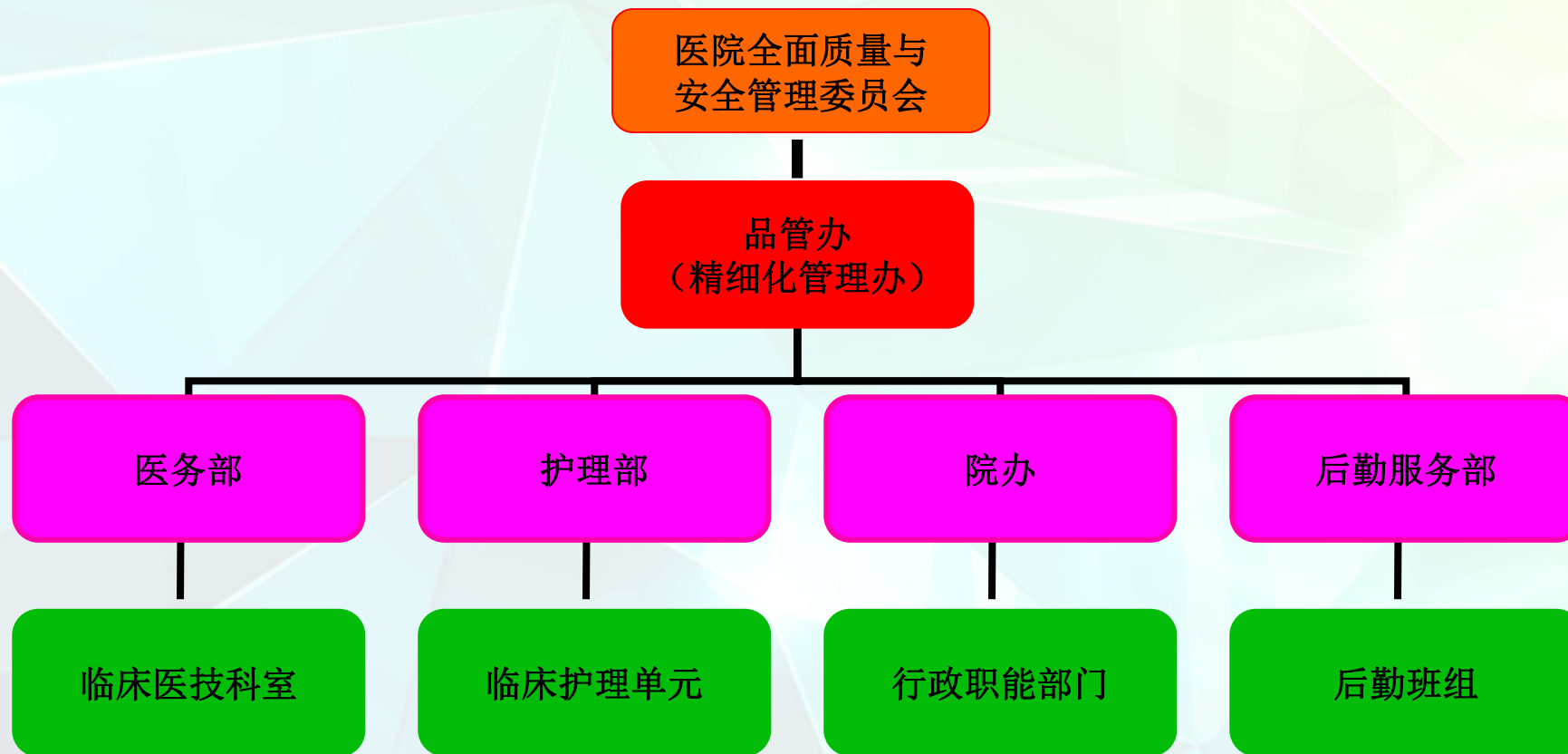
强化精细化管理，重视持续改进，遵循PDCA循环，以QCC为管理工具



湖南省人民医院品管圈发展情况



开展品管圈







QCC使医院形成了比学赶超的工作氛围

- ★第三方患者满意度调查稳步上升;
- ★医院QCC项目全国竞赛获奖;
- ★牵头成立湖南品质联盟;



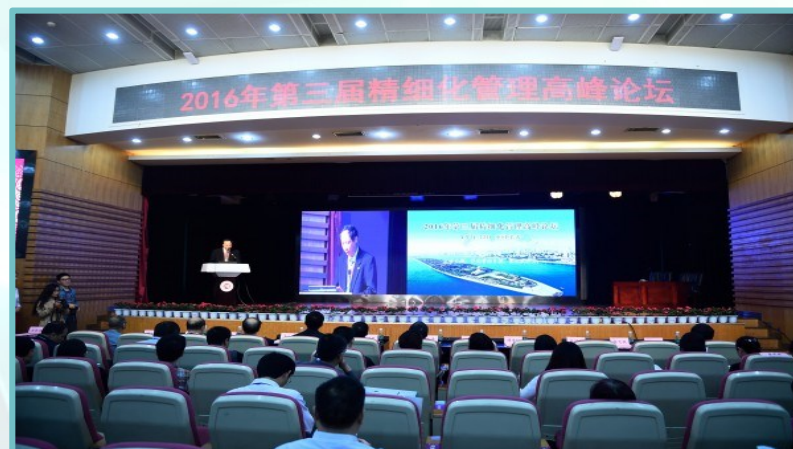
牵头举办首届湖南省品管圈大赛



2017, 我院获第五届
全国医院品管圈大赛
课题达成型专场二等
奖



2018, 我获得第六届
全国品管圈大赛三级
医院综合场二等奖和
急诊专场三等奖

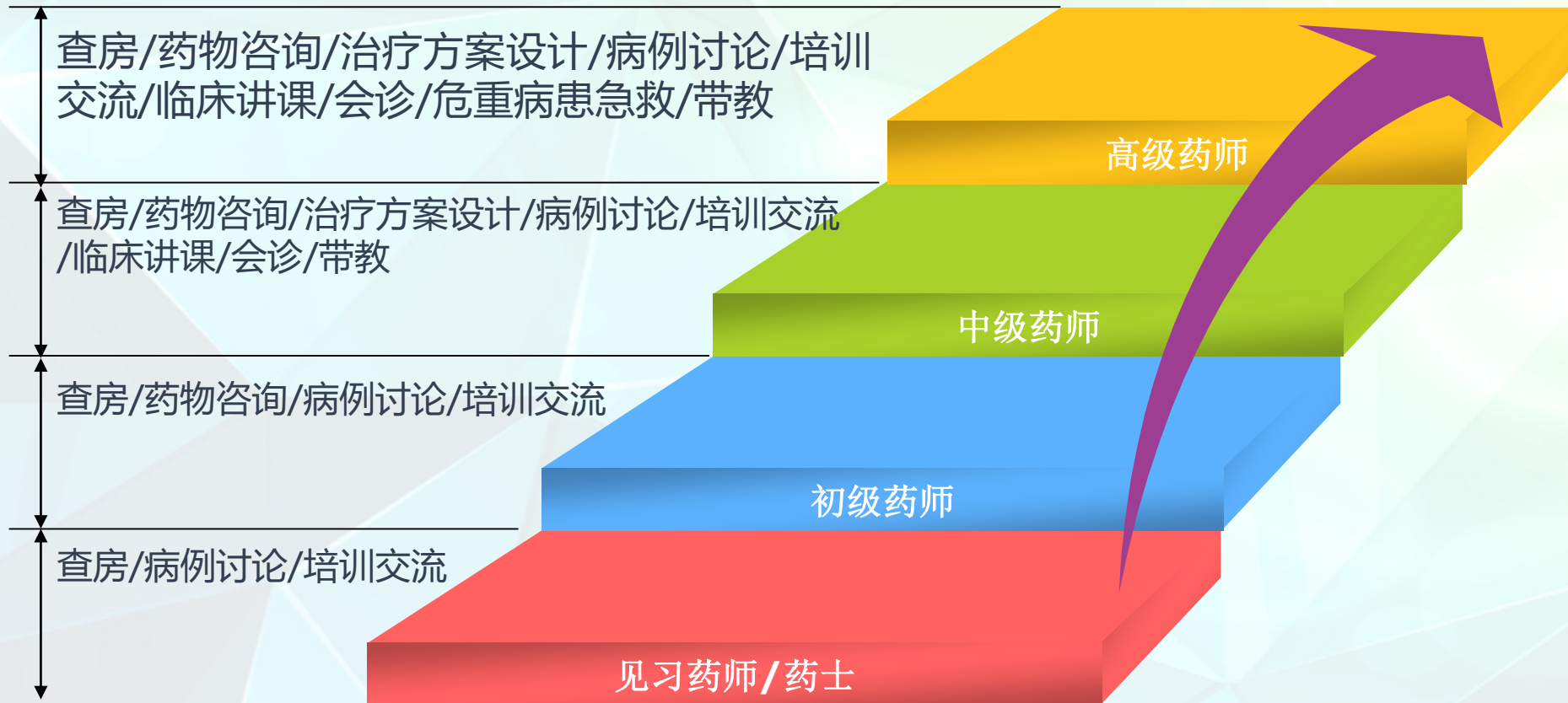


医院牵头成立湖南品质联盟：每年开展全省品管圈大赛

临床药师队伍建设



湖南省人民医院
Hunan Provincial People's Hospital
湖南师范大学附属第一医院
The First Affiliated Hospital of Hunan Normal University



典型案例 诊治

- 参与MDT疑难病例讨论
- 以全院大会诊形式参与疑难病例诊治
- 重点案例药学监护

- 提供药物信息
- 根据临床不同需求进行针对性宣讲
- 参与住培医生抗菌药物合理使用培训

培训 宣教

- 万古霉素
- 伏立康唑
- 美罗培南
- 丙戊酸
- 百草枯
-

TDM

远程药学服务

指导患者科学合理用药，提供用药知识宣教，解决患者药物使用中遇到的问题



慢病患者药学服务

探索开展对慢性病患者的定时提醒、用药随访、药物重整等工作，重点是同时患有多重慢性病的老年患者，以保障用药安全。

医疗联合体

面向基层\社区提供远程药学服务,药学继续教育培训.



THANK YOU

湖南省
人民医院



湖南省人民医院
Hunan Provincial People's Hospital
湖南师范大学附属第一医院
First Affiliated Hospital of Hunan Normal University