

全面质量管理理论对药品质量、调配及收益的影响

陆宇¹ 郑春新²

1 昆明邦宇制药有限公司 云南 昆明 650000

2 台州黄罐健源食品有限公司 浙江 台州 310000

摘要: 目的: 探究全面质量管理(TQM)策略应用于医院药学部门管理中, 对增强管理效能及提高管理人员满意度的作用机制。方法: 选取案例为 S 医院的药学部, 分设实验组与对照组, 通过比对 TQM 实施前后期的药品质量控制、药品配发效率、经济收益指标, 并结合管理人员的满意度调研, 进行深度分析。结果: TQM 实施后, 实验组在药品质量、调配效率及经济效益方面的评分远超对照组, 此差异统计学上显著 ($P < 0.01$)。进一步的管理人员满意度调研指出, 实验组的整体满意度水平及高度满意比例均显著增长, 与对照组形成鲜明对比 ($P = 0.031$)。结论: TQM 框架的应用极大促进了医院药学管理的效能, 不仅在保障药品质量、加速调配流程、增加经济回报方面成效显著, 同时显著改善了管理人员的工作满意度, 通过促进管理流程的精细化、加强团队沟通与合作、提升人员技能素质及构建正向激励系统, 全方位增强了部门的运行效率和团队凝聚力。这些发现为医疗卫生机构的管理模式优化提供了宝贵的实证参考与策略导向。

关键词: 全面质量管理理论; 药品质量; 药品调配; 药品收益

在当代医疗管理体系中, 药学部门担当着举足轻重的角色, 其功能已经远远超越了基本的药品供应范畴, 深入渗透到医疗服务的全链条中, 成为确保医院高效运转的关键环节。全面质量管理(TQM), 作为一种先进且综合的管理哲学, 对于促进药学部门工作的标准化与科学性增长具有重大价值^[1]。

在确保药品质量、优化调配流程和提升经济收益方面, TQM 发挥着核心作用。药品质量直接关联到病患治疗的安全性和有效性, 是医疗服务品质的基石。TQM 的实践帮助药学部门构建了一套严谨的质量监管体系, 覆盖药品生命周期的每一环, 以确保药品品质的持续稳定。此外, 借助 TQM 强调的过程标准化和流程优化, 药学部门能显著提升药品调配的效率, 有效配置资源, 减少不必要的损耗, 同时增强药品库存管理的科学性, 最终在维护高质量医疗服务的同时, 实现医院经济效益的最大化^[2]。更重

要的是, TQM 的导入不仅是一种管理手段的革新, 它还催化了一种新的合作文化和质量优先的思维模式, 增强了部门间的协同作业, 提升了人员的责任感和质量意识, 共同推动服务质量的全面提升。持续的改进和创新在此基础上展开, 使得药学服务趋于更规范、更科学, 为病患提供更为安全、高效的药物治疗, 也为医院的长期发展注入持久动力。

本项研究聚焦于 TQM 理论在医院药学管理领域的实践, 特别是其对药品质量控制、调配效率及经济成果的具体影响, 研究成果如下。

1 研究设计

1.1 研究对象

本研究涉及的时间跨度为 2021 年 3 月至 2022 年 5 月, 选取了我院药学管理的实际情况及管理人员作为分析样本。具体来说, 2021 年 3 月至 10 月的数据构成了对照组基础, 而观察

组数据则收集自 2021 年 10 月至 2022 年 5 月，以此来跟踪 TQM 实施效果。为确保研究的严谨性和准确性，我们随机抽选了对照组与观察组各 37 条检查记录，进行了细致的对比分析。

在管理人员样本中，研究涵盖了 31 位药学部管理者，男女性别比例为 12:19，年龄分布广泛，介于 22 至 56 岁之间，平均年龄约为 42.19 岁，标准差为 3.55 岁。依据 TQM 实施的时间节点，这些管理者被分入对照组或观察组，旨在通过两阶段的比较，清晰展现 TQM 引入前后的管理成效变化。

对管理人员的基本信息分析显示，两组间不存在统计学意义上的差异 ($P>0.05$)，证实了两组在基本属性上的可比性。所有参与者均为自愿加入研究，并完成了知情同意程序。本研究方案事先已通过本院伦理审查委员会的审核并获得批准。

1.2 研究方法

1. 对照组（实施前）的研究方法

在原制定的管理制度下严格执行，没有应用 TQM 理论。

2. 观察组（实施后）的研究方法

(1) 融入全面质量管理 (TQM) 理念：构建理论模型。基于《医疗机构药品监督管理办法》及国际实践经验，量身定制适用于本院的 TQM 应用策略。策略框架围绕管理主体的确立、架构设置、指标确立及监督强化四方面展开^[3]。

(2) 界定管理主体与职责：精细划分各职位的工作责任与管理目标。通过对药学管理各环节的深入剖析，明晰各岗位的任务权重，以确保关键任务得到重视和落实。

(3) 搭建管理架构：设计全面的药剂科管理蓝图，详述管理内容、目标预期、时间规划及评价体系，通过分阶段实施与细致工作流程，促进管理活动的高效有序进行。

(4) 确立量化管理指标：遵循 TQM 原则，设定详细的操作标准与流程指引，为每一管理

环节确立具体量化指标，作为操作规范与评估依据。

(5) 实行分级量化评价：借力美国专家倡导的量化指标分析，将药学管理活动划分为多个等级，以等级反映管理成效。观察组周期性进行量化评估，提炼优势做法，针对不足之处采取改进措施，以强化总体管理表现。

(6) 强化监管与质量把控：组建由医疗副院长与药剂科负责人构成的绩效监管团队，负责监督执行进度与质量结果。团队通过定期会商与评估，确保管理工作的连续进步与质量稳定。

(7) 效果评测与反馈搜集：融合定量与定性评估手段，全面审视 TQM 执行效果。整合药学管理数据、员工意见及患者疗效等多维度信息，全面评判 TQM 的积极影响与实施成果。

(8) 动态反馈与策略调适：基于评估反馈，观察组灵活调整管理战略与实施细节，不断优化 TQM 的应用实践，确保其在实战中的高效性与持续改进能力。

1.3 指标

(1) 药品质量评分体系：采用满分 10 分的量表评估药品质量。此评分综合考量药品的配制精确性、成分的稳定性和无菌条件等关键指标，高分象征高标准的药品质量与合规性，低分则提示潜在的质量问题或稳定性风险。

(2) 药品调配评分标准：同样采用 10 分评价系统，对药品调配流程进行打分，主要评价点包括调配的精确度、操作效率和流程的标准化执行情况。高分数值代表调配高效、准确且合规，而低分则意味着调配过程中可能出现失误或操作不规范^[4]。

(4) 药品收益评分机制：采用 10 分评价制度来衡量药品的经济效益。评分考量范围涉及药品库存管理的成效、成本控制能力以及盈利能力等方面。得分高意味着药品管理带来了显著的经济利益，反之，低分则揭示出资金运用效率低下或成本管控不佳的问题^[5]。

(5) 工作人员工作满意度测评：通过 100 分满分的问卷调查，来评估药学管理人员的工作满意度。满意度划分如下：得分 ≥ 80 分被定义为“非常满意”，79 至 60 分区间视为“满意”，而低于 60 分则为“不满意”。同时，通过计算满意率（非常满意与满意人数总和和占总人数的百分比），以全局视角掌握管理人员的工作满意度水平。

1.4 统计学

采用 SPSS 26.0 软件来分析和处理收集的数据。

(1) 针对药品质量、药品调配及药品收益的量化数据处理：首先，汇总并计算对照组与观察组在这三项指标上的平均得分（含标准偏差），并利用独立样本 t 检验来探查两组评分之间的差异是否显著。若得出的 P 值小于 0.05，即可确认两组在相应指标上存在统计学上的明显区别。

(2) 药学管理人员满意度的分类数据分析：对收集到的满意度调查结果进行计数，明确不同满意度级别（如非常满意、满意、不满意）下各组人员的数量及其所占比例。利用卡方检验（ χ^2 检验）来分析和比较两组在工作满意度分布上的异同。若 χ^2 检验的 P 值小于 0.05，说明两组管理人员在工作满意度上表现出显著的统计学差异。

2 结果

2.1 两组药学管理数据对比

在药品质量方面，观察组平均得分为 8.64 分（标准差 1.52 分），相比之下，对照组为 6.26 分（标准差 1.36 分）。统计测试结果显示，两组间的 t 值为 4.285，伴随 P 值显著低于 0.01，证明观察组的药品质量评分明显优于对照组，两者差异具有统计学意义。药品调配环节，观察组评分为 8.56 分（标准差 2.11 分），而对照组为 6.28 分（标准差 1.25 分）。此处 t 检验的 t 值达到 5.275， P 值同样小于 0.01，说

明观察组在药品调配方面的表现显著高于对照组，差异具备统计学显著性。至于药品收益评估，观察组得分 8.65 分（标准差 1.45 分），对照组则为 6.48 分（标准差 1.22 分）。该指标的 t 检验结果为 6.875，且 P 值远低于 0.01，表明观察组的药品收益评分显著超出对照组，且此差异在统计意义上显著。

总结上述分析，无论是在药品质量、药品调配还是药品收益上，观察组的评分均显著高于对照组，所有比较的 P 值均小于 0.01，强有力地验证了在这些测量维度上，观察组与对照组之间存在的显著统计学差异。

表 1 两组药学管理数据对比 ($\bar{x} \pm s$)

组别	观察组 (n=37)	对照组 (n=37)	t 值	P 值
药品质量	8.64 $\pm$ 1.52	6.26 $\pm$ 1.36	4.285	<0.01
药品调配	8.56 $\pm$ 2.11	6.28 $\pm$ 1.25	5.275	<0.01
药品受益	8.65 $\pm$ 1.45	6.48 $\pm$ 1.22	6.875	<0.01

2.2 两组管理人员满意度对比

观察组中有 17 位成员（占比 54.84%）表达了非常满意的态度，而对照组中仅有 9 位（29.03%）持相同看法。在感到满意的反馈上，两组各有 13 人（占各自组别 41.94%）。不满情绪在观察组中较轻微，仅 1 人（3.22%）表达不满意，而对照组的不满意人数达到了 9 人（29.03%）。总体满意度来看，观察组达到了 96.78%，对照组则为 70.97%。

通过 χ^2 检验的统计分析, 结果显示检验值为 4.734, 伴随 P 值为 0.031, 低于通常的显著性阈值 0.05。这证明了一个显著的事实: 观察组与对照组在工作满意度上存在统计学上的明显差异。观察组的管理人员显示出更高级别的整体满意度, 尤其在极度满意的比例上远超对照组; 相反, 对照组遇到的不满意反馈显著高于观察组。

表 2 两组管理人员满意度对比 [n (%)]

组别		观察组 (n=31)	对照组 (n=31)	χ^2 值	P 值
非常满意	人数	17	9		
	率 (%)	54.84	29.03		
满意	人数	13	13		
	率 (%)	41.94	41.94		
不满意	人数	1	9		
	率 (%)	3.22	29.03		
总满意率 (%)		96.78	70.97	4.734	0.031

3 讨论

3.1 全面质量管理 (TQM) 理论的引入对提升药学管理效果具有显著的正面影响

全面质量管理 (TQM), 作为一种综合管理系统, 着重于全员参与、持续改进及顾客为中心的原则, 以增强组织的整体质量表现。本研究深入探讨了 TQM 在医院药学管理中的应用效应, 揭示了其对提升管理效能的积极贡献。接下来, 我们将从几个维度详细解析这一研究成果。

TQM 的一个核心理念在于全员的参与性,

它不仅要求管理层, 而且鼓励每一位员工成为质量管理的活跃分子。在药学管理场景中, TQM 的融入激励药学管理者更积极地投入到管理策略拟订、药品质量把控及调配流程优化中^[6]。研究数据显示, 观察组相较于对照组, 在药品质量、调配效率及经济收益上取得显著更高的评价, 这说明 TQM 推广促使药学团队关注细节, 强化标准化作业, 从而有力提升了药品质量与调配的精准度。以药品质量为例, 观察组的高分表现, 很大程度上得益于 TQM 强调的高标准质控与持续改进实践。

此外, TQM 加强了内外部的沟通与协作, 尤其是药学管理中与临床团队、供应商及患者的沟通桥梁。通过明确的沟通机制和紧密的协作策略, TQM 减少了信息交流障碍, 增强了跨职能合作的效率。观察组在药品调配及收益上的突出成绩, 侧面反映了 TQM 在供应链管理优化与跨部门协同中的积极作用, 比如通过规范流程和标准化作业, 提高了药品调配的效率和准确度。

3.2 全面质量管理 (TQM) 理论的引入对提升管理人员的工作满意度具有积极效果

在医院的药物管理部门中, TQM (全面质量管理) 的应用极大地激发了管理人员参与质量管理的积极性与主动性。具体措施, 如成立质量改善小组、例行的质量审核与反馈系统, 以及清晰界定的工作流程和标准, 帮助管理人员清晰界定职责目标, 加深了工作的价值认识与满意感^[7]。TQM 通过促进开放式沟通平台和团队合作模式, 加强了上下级与同事间的信息流通和合作效率, 减少了误解, 增强了团队的协同作业能力。在这样一个鼓励交流和接纳意见的氛围中, 管理人员能更深层次地参与到决策和问题解决方案中, 不仅提高了个人工作满足感, 也加固了团队的团结性和执行效率。

TQM 重视人员培训与个人成长, 通过持续的专业教育和发展计划, 助力管理人员技能和管理水平的双重提升。面对医疗领域快速变迁

的知识和技术,这样的学习机遇让管理人员感受到成就感与职业发展空间,正面影响了他们的工作满意度和职业认同^[8]。此外,TQM实施了公正的绩效评价体系与激励机制,根据明确的业绩指标评定管理人员的表现并合理奖赏,这种透明公正的激励方式促进了管理人员的工作热情与敬业精神,增强了他们对组织的忠诚与归属感,进一步抬升了整体的工作满意度。

长远视角下,TQM的实践意在形成持续进步与优化的管理文化,鼓励管理人员主动求取反馈,不断适应与改进工作策略,持续提高工作品质和满意度。这种文化构建不仅当下惠及管理人员,也为将来人才培养和发展铺垫了坚实基础。

参考文献

- [1] 赵锐,胡若飞,石秀园,等.我国药品临床综合评价全面质量管理体系的构建[J].中国药房,2022,33(12):1409-1414.
- [2] 李军,姜华,柴元武,等.新药品管理法对药品生产质量管理工程的改进[J].广州化工,2021,49(18):119-120.
- [3] 魏燕萍,王吉全,牛建雄.全面质量管理理论对药品质量、调配及收益的影响[J].中国校医,2021,35(04):310-312.
- [4] 曹惠,廖凤美,李晨光.全面质量管理在药品生产企业现场考核的应用[J].中国卫生标准管理,2020,11(18):91-92.
- [5] 张莹,吴月红.基于JCI标准的全面质量管理在新生儿科高危药品安全使用中的效果[J].中医药管理杂志,2020,28(15):124-126.
- [6] 肖引.SX制药公司质量管理改进研究[D].三峡大学,2020.
- [7] 石开云,邹晓川,惠俊敏,等.药品经营质量管理课程改革的探索与实践[J].中国医药导报,2020,17(10):58-61.
- [8] 崔志强.全面质量管理理论在药剂管理工作中的应用[J].当代医学,2020,26(05):117-119.

作者简介:陆宇 汉族 云南昆明 药品生产管理、药品质量管理 530102198503051538