

加强药学管理对提高全程化药学服务质量的影响

徐 超

北京大学第三医院延庆医院 北京市 102100

摘要:目的:观察加强药学管理对提高全程化药学服务质量的影响。方法:选取某人民医院2019年7月—2020年7月进行常规药学管理的处方220张作为参照组,2020年8月—2021年8月实施强化药物管理干预的处方220张作为试验组。比较2组取药等待时间、药房服务质量评分、全程化药学服务质量评分、处方开具不达标率及满意度评分。结果:试验组取药等待时间明显短于参照组,药房服务质量评分及全程化药学服务质量评分均明显高于参照组,差异均有统计学意义($P < 0.01$);试验组处方不达标率为12.73%,明显低于参照组的25.91%,差异有统计学意义($\chi^2 = 12.263$, $P < 0.001$);试验组诊断用药透明度满意度评分和药物疗效满意度评分均明显高于参照组,差异均有统计学意义($P < 0.01$)。结论:在提高全程化药学服务质量时,加强药学管理可提升药学服务质量效果,缩短取药时间,提高药房服务质量,降低处方不达标率,值得推广。

关键词:药学管理;全程化药学;处方;服务质量

在不断发展我国医疗事业的同时,也逐渐凸显了医学服务在整个医疗体系中的应用价值,进而也逐渐提高了服务标准,扩大服务范围。提升服务水平有助于改善现阶段的医疗现状,提升医疗服务质量。对于全程化药学服务来讲,优化临床路径,强化管理药学服务流程,构建药学服务体系,实施药品信息化管理,有助于提升药学服务体系^[1]。以此为前提,将深入探究和分析全程化药学服务质量中药学管理的规范化操作,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 资料来源

选取某人民医院2019年7月—2020年7月进行常规药学管理的处方220张作为参照组,2020年8月—2021年8月实施强化药物管理干预的处方220张作为试验组。

1.2 方法

药学管理方法:在未采取药学管理方法前,临床工作人员和药方工作人员仅对患者予以基础的药学服务,在患者取药时、取药后向患者简单讲述、基础的药学知识,将正确使用方法、剂量等告知患者,提升患者的治疗依从性。采取加强药学管理方法后,药学工作人员不仅予以基础药学服务,实施临床路径提升全程化药学服务质量和药房服务质量,使信息建设逐渐完善,将药品管理力度予以增强,设立明确的管理目标,将药学服务管理机制逐渐完善。

培训:在全程化药学服务工作中药师属于中心任务,其对目前服务理念的认识度和药学服务的专业性对药学服务水平造成直接影响。现全程化药学服务全面开展。

高素质药师缺口较大,因此培养药师全面发展是重要工作。医院管理人员需在引进药师人才的同时,重视对药师的培训,将临床和理论知识相结合,进而提供优质的服务。鼓励医师不断学习,完善自己,时刻掌握先进的全程化药学服务理念^[2]。

组建药物信息网络:全程化药学服务主要将服务贯穿在整个服务过程中,因此工作范围不仅包含药物咨询、调配等,需从患者就诊问药开始直至服用效果的过程进行全程跟踪。组建药物信息网络主要将医师开具的药品信息、使用注意事项、药品供应情况等予以充分体现。药物信息网络组将药物更加准确地收集和使用,为市场调控和研发提供足够的资料。

将医师和药师之间的信息共享予以增强:医师和药师所处的部门不同,医师的临床经验十分丰富,药师对各种药品的了解较充分。因此定期举办交流研讨会,可促进医师和药师之间的交流,还可使各部门之间形成友好关系,使临床药学服务更加有效、精准。满意度考核:定期制定考核表,对药师的服务质量进行考核,定期检查工作情况。使全程化药学服务逐渐规范化、标准化。

新药培训:将临床以往用药习惯予以改变,对药物信息予以及时更新,定期组织医师和药师进行新药培训,由专业人员讲述各药品的优点和禁忌,在临床上可大力推荐使用新药,将医护人员的安全用药情况予以提高^[3]。

1.3 观察指标

比较2组取药等待时间、药房服务质量评分、全程化药学服务质量评分、处方开具不达标率及满意度评分。药

房服务质量评分、全程化药学服务质量评分及满意度评分使用问卷调查,满分为100分,分数越高服务质量越高。

1.4 统计学方法

采用SPSS 22.0统计软件对数据进行分析。计量资料以均数±标准差($\bar{x} + s$)表示,组间比较采用 t 检验;计数资料以频数或率(%)表示,组间比较采用 χ^2 检验。 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义^[4]。

2 结果

2.1 取药等待时间、药房服务质量评分及全程化药学服务质量评分

比较试验组取药等待时间明显短于参照组,药房服务质量评分及全程化药学服务质量评分均明显高于参照组,差异均有统计学意义($P < 0.01$),见表1。

表1 参照组与试验组取药等待时间和药房服务质量评分比较($\bar{x} + s$)

组别	张数	取药等待时间(min)	药房服务质量评分(分)	全程化药学服务质量评分(分)
参照组	200	25.36±3.41	78.63±2.96	76.32±4.59
试验组	200	14.78±3.62	89.67±2.16	94.18±4.75
t 值		31.555	44.688	40.105
P 值		< 0.001	< 0.001	< 0.001

2.2 处方不达标率比较

试验组处方不达标率为12.73%,明显低于参照组的25.91%,差异有统计学意义($\chi^2 = 12.263, P < 0.001$),见表2。

表2 参照组与试验组处方不达标率比较[张(%)]

组别	张数	没有规范书写	没有规范记录信息	没有使用专用处方	处方不达标率(%)
参照组	220	26(11.82)	19(8.64)	12(5.45)	25.91
试验组	220	15(6.82)	10(4.55)	3(1.36)	12.73 ^a

注:与参照组处方不达标率比较,^a $P < 0.01$

2.3 满意度评分

比较试验组诊断用药透明度满意度评分和药物疗效满意度评分均明显高于参照组,差异均有统计学意义($P < 0.01$),见表3。

表3 参照组与试验组满意度评分比较($\bar{x} + s$, 分)

组别	张数	诊断用药透明度满意度评分	药物疗效满意度评分
参照组	220	78.63±2.68	75.39±4.14
试验组	220	93.67±4.12	94.52±4.28
t 值		43.276	45.433
P 值		< 0.001	< 0.001

3 讨论

早于20世纪70年代就已经出现了“药学服务”这一

概念,历经20年的不断发展,该理念逐渐被传播到国内地区。因为药学服务质量在药学服务理念管理下,得到显著的提升。所以我国医疗机构在此方面给予的重视和关注程度也较高。药学服务理念提出的主要目的是帮助患者合理用药,提升患者生活质量。当下相关研究结果表明,全程化药学服务实践工作开展期间,药学管理水平不断增强,继而可以更加规范化和标准化处理处方的开具,并且有助于提升药学服务质量。所以,通过总结多年的工作经验,药学服务工作者需要对自身药学相关理论掌握情况予以强化,提升自身法律知识掌握能力,基于此强化自身实践能力,确保最终可以胜任工作需求,可以从容的处理应急事件,提升药学服务质量和效率^[5]。

一方面,药学服务是医院形象的一种体现,另一方面,药学服务也是医院精神风貌和服务水平的一种体现。临床用药指导、药品的发放和管理是药学服务的主要体现。就临床诊断和治疗的实际工作来讲,经常会出现医师开具处方用药不合理现象,以此将会严重影响临床治疗效果,并且损害医院形象。所以采取科学的用药管理既会影响患者治疗有效率,也会影响用药安全,还会对树立医院良好形象造成影响^[6]。

本研究结果显示,试验组取药等待时间明显短于参照组,药房服务质量评分及全程化药学服务质量评分均明显高于参照组,说明加强药学管理后,全程化药学服务质量有所提升,能为患者提供更加优质的药学服务,缩短患者等待时间,与信息化有关。信息化可让患者在享受一体化的服务,并且更加详细地将患者想要知道的内容在计算机中显示,可供患者打印,为之后的用药奠定基础。信息化还可有效整合各个科室和药房,通过计算机良好的沟通和传递信息,进一步确保安全用药和提升服务质量。试验组处方不达标率明显低于参照组,诊断用药透明度满意度评分和药物疗效满意度评分均明显高于参照组。说明加强药学管理可提升处方开具的准确率,并提升诊断用药的透明度,让患者在实际使用药物时得到更加理想的治疗效果,加快恢复健康的速度,也让他们对医院的药学服务更加满意,减少医疗纠纷,促进医院的发展。需要注意的是,加入信息化服务时需定期维修相关设备,确保设备正常使用,不会出现差错,以免在患者实际使用中提供错误的信息或无法提供优质服,降低患者对医院的满意度。可见,医院在提升全程化药学服务质量时,加强药物管理可为患者带来更加优质的药物服务体验,提升药物服务质量,让工作人员在培训和工作不断提升服务素质和能力,提升用药安

全性。

综上所述，在提高全程化药学服务质量时，使用加强药学管理可提升药学服务质量效果，缩短取药时间，提高药房服务质量，降低处方开具不达标率，值得推广。

参考文献：

[1]艾莉.加强药学管理对提高全程化药学服务质量的作用及意义[J].中国卫生产业,2020,15(4):12-13,16.

[2]胡新玲.加强药学管理对提高全程化药学服务质量的作用及意义[J].临床合理用药杂志,2020,9(23):61-62.

[3]郑金聪.加强药学管理提高全程化药学服务质量[J].临床合理用药杂志,2019,12(14):153-154.

[4]王海燕.探讨加强药学管理在全程化药学服务中的价值[J].中国卫生产业,2020,15(20):68-69.

[5]苏庆玲.加强药学管理对提高全程化药学服务质量的作用及意义探讨[J].中国卫生产业,2020,14(21):6-7.

[6]谷铁波,康敏,袁微,等.规范化药学服务模式在癌痛全程化管理中的应用研究[J].中南药学,2019,17(5):752-755.