

精细化药房管理模式提高医院门诊药房工作

潘媛媛

郟阳区中医医院 湖北 十堰 442500

摘要:目的:探究精细化药房管理模式对提高医院门诊药房工作的效果。方法:选取在2022年1月到2023年1月(采用常规药物管理模式时)本院收治的75例患者,将其纳入对照组。并选取在2023年2月到2024年2月(采用精细化药房管理模式时)本院收治的75例患者,将其纳入观察组。对比两组管理效果。结果:相比对照组,观察组管理效果、管理满意度均较高($P < 0.05$)。结论:医院门诊药房工作中应用精细化药房管理模式可以获得更高的管理效果。

关键词:精细化药房管理模式;门诊药房;管理效果

在医疗体系日益完善的今天,医院门诊药房作为医疗服务链中的关键一环,其运作效率与管理质量直接影响着患者的就医体验和治疗效果。传统的药房管理模式,虽在一定程度上满足了基本的药品分发需求,但在面对日益增长的患者流量、复杂的药品管理要求以及不断提升的服务期望时,已显得有些力不从心^[1]。因此,探索并实施一种更为精细化、高效化的药房管理模式,已成为提升医院门诊药房工作效能、优化资源配置、确保患者用药安全的迫切需求^[2]。本文旨在探究精细化药房管理模式对提高医院门诊药房工作的效果。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取在2022年1月到2023年1月本院收治的75例患者,将其纳入对照组。并选取在2023年2月到2024年2月本院收治的75例患者,将其纳入观察组。其中,观察组男42例、女33例,平均年龄(43.52 ± 6.22)岁;对照组男45例、女30例,平均年龄(43.05 ± 5.98)岁。一般资料无差异, $P > 0.05$ 。纳入患者需自愿参与研究,并签署知情同意书,表明其了解研究目的、方法等,并愿意积极配合研究。排除标准:(1)患有认知障碍或精神疾病的患者;(2)因各种原因(如语言障碍、行动不便等)无法配合研究者进行问卷调查、随访或接受用药指导的患者;(3)患者存在严重的药物过敏史、合并症或其他可能影响研究结果的情况。

1.2 方法

观察组采用精细化药房管理模式:(1)建立健全药品管理制度。建立健全严格的药品管理制度,确保药品从采购到发放的每一个环节都有章可循,包括制定周详的采购计划,控制药品储藏成本,预防囤货、缺货情况出现;严格进行药品的入库、出库登记和验收,执行检查批号、资质、有效期等工作等。对于特殊药品,如麻

醉药品、精神药品等,应实行专人专柜管理,确保合法合规使用。(2)优化工作流程。对门诊药房内部进行合理划分,如设立麻、精药品取药窗口、患者取药窗口等,以满足不同患者的需求。根据药房的实际情况和患者的需求,增设取药窗口,如增设人工调配窗口和自动机取药窗口。并且,充分利用自动化设备,如全自动摆药机等,以提高工作效率。针对取药高峰期,制定应急预案,如增设临时窗口、调配更多工作人员等,以应对可能出现的排队现象,确保患者能够快速取药。还应通过优化门诊药房电子发药系统,帮助患者快速定位取药药房。(3)加强人员培训与服务技能提升。在培训过程中,应注重理论与实践的结合。除了传授药学知识和药品管理技巧外,还应通过模拟场景、案例分析等方式,让工作人员在实践中学习和掌握服务技能。药房可以设立学习角或提供学习资源,如药学书籍、专业期刊等,供工作人员自主学习。定期组织交流会或研讨会,让工作人员分享自己的工作经验和学习心得,促进相互学习和共同进步。此外,还应注重培养工作人员的服务意识和团队协作精神。通过教育和引导,让工作人员认识到自己的服务对患者的重要性,并时刻保持热情、耐心和细致的服务态度。鼓励工作人员之间互相支持、互相协作,共同为患者提供优质的服务。(4)引入信息化管理系统。构建一个集药品采购、库存管理、处方审核、药品调配及患者服务为一体的综合信息管理系统。该系统需与医院HIS系统无缝对接,确保处方信息的实时传输与处理,利用大数据与云计算技术,对药品库存、销售数据进行深度分析,为药房管理者提供精准的决策支持。引入条形码与RFID技术,实现药品从入库、存储到出库的全链条智能化管理。通过智能扫描设备,快速识别药品信息,减少人工录入错误,提升药品调配速度。并且,借助移动医疗APP或微信公众号,提供药品预约、

处方查询等线上服务,让患者可以随时随地掌握药品信息,减少现场等待时间。(5)注重患者体验与满意度。对现有的服务流程进行全面梳理与优化,减少不必要的环节,提高服务效率。药房内部应合理规划布局,确保药品调配、审核、发放等环节流畅无阻,进一步提升服务速度。每位患者的情况都是独一无二的,因此,需要提供个性化的服务来满足他们的需求。这包括根据患者的年龄、病情、用药习惯等因素,为他们提供定制化的用药指导与咨询服务。药房还可以设立专门的咨询窗口,由经验丰富的药师为患者解答用药疑问,提供科学的用药建议^[1]。良好的沟通是提升患者满意度的关键。药房工作人员还应主动与患者建立联系,了解他们的需求与期望,及时收集反馈意见,并据此进行服务改进。并且,可以通过设置意见箱、开展满意度调查等方式,鼓励患者积极参与评价,为药房服务质量的持续提升提供有力支持。

给予对照组常规药物管理模式:集中化储存、管理、发配全部药品,由采购人员对药品进行采购,根据医生的诊断和治疗方式进行临床用药。

1.3 观察指标

(1) 管理效果, 显效: 药房工作人员的平均工作时

长缩短, 处方处理速度加快, 药品发放流程更为顺畅, 减少了患者的等待时间。药品库存准确率、有效期管理以及特殊药品管理等方面均表现出色, 确保了药品的安全性和有效性。药房工作人员的专业素质和服务态度得到患者和医院内部的广泛认可, 投诉率显著降低。有效: 药房工作流程得到一定程度的优化, 处方处理速度和药品发放效率有所提高, 但尚未达到最优水平。药品库存管理、有效期管理等方面基本符合规定, 但仍需进一步优化和提升。药房工作人员的服务态度和专业素质有所提升, 但仍有提升空间。无效: 药房工作流程未得到优化, 处方处理速度和药品发放效率未提高, 甚至有所下降。药品库存管理、有效期管理等方面存在明显漏洞或不足, 可能导致药品安全隐患。药房工作人员的服务态度和专业素质未得到提升, 甚至出现了服务质量下降的情况; (2) 管理满意度。

1.4 统计学分析

SPSS23.0处理数据, 管理效果、管理满意度以 $n(\%)$ 表示, “ χ^2 ”检验, $P < 0.05$ 差异有统计学意义。

2 结果

2.1 管理效果: 观察组高于对照组 ($P < 0.05$), 见表1。

表1 管理效果【 $n(\%)$ 】

分组	n	显效	有效	无效	总有效率
观察组	75	48	25	2	73 (97.3)
对照组	75	37	18	20	55 (73.3)
χ^2					6.352
P					< 0.05

2.2 管理满意度: 观察组高于对照组 ($P < 0.05$), 见表2。

表2 管理满意度【 $n(\%)$ 】

组别	n	非常满意	满意	不满意	总满意度
观察组	75	45	27	3	72 (96.0)
对照组	75	25	28	22	53 (70.7)
χ^2					8.241
P					< 0.05

3 讨论

医院门诊药房作为连接医生与患者之间的关键桥梁, 其重要性愈发凸显。药房不仅承载着药品的储存、调配与发放等核心职能, 更是医疗服务质量和患者满意度的重要体现^[4]。然而, 面对日益增长的医疗需求和患者对于高效、安全、便捷服务的期待, 传统的药房管理模式

逐渐暴露出种种不足, 如药品管理不善、工作流程繁琐等问题, 这些问题成为了制约医院门诊药房工作进一步提升的阻碍。基于此, 精细化药房管理模式以其独特的魅力和显著的成效, 逐渐成为了医院门诊药房改革的新方向^[5]。

精细化药房管理模式, 是一种旨在提升药房运营效

率、保障药品安全、优化患者服务体验的综合管理策略^[6]。这一模式以患者为中心,通过精细化的手段对药房的各项工作进行规范化、系统化、智能化的管理,从而实现药房管理的全面升级。这种模式的特点在于其细致入微的管理方式,强调对药房工作的每一个环节进行严格的把控和优化^[7]。这一模式不仅要求药房管理者具备高度的责任心和敏锐的观察力,能够及时发现并解决药房工作中存在的问题,更要求药房工作人员不断提升自身的专业素养和服务技能,以更好地满足患者的需求。本文通过探究精细化药房管理模式对提高医院门诊药房工作的效果,结果显示,观察组管理效果、管理满意度均高于对照组($P < 0.05$)。原因为:精细化药房管理模式强调对药品的严格管理和细致分类。传统的药品管理模式往往依赖于人力,工作效率低下且出错率较高。而精细化药房管理则通过引入信息化管理系统,对药品的采购、存货分类等环节进行规范化管理。这不仅加快了配药速度,还显著降低了出错率。对于特殊药品,精细化管理要求另行管理,并张贴警示标语,合理规划存放位置,从而确保了药品的安全性和有效性。同时,精细化药房管理模式注重患者体验的全面提升。它要求药房工作人员在提供药品服务时,不仅要确保药品的准确无误,更要关注患者的心理感受与需求^[8]。通过优化服务流程、简化取药环节、提供个性化用药指导等措施,精细化药房管理使得患者在取药过程中的等待时间大大缩短,用药疑虑得到及时解答,从而显著提升了患者的满意度。这种以患者为中心的服务理念,正是精细化药房管理模式的核心所在。并且,精细化药房管理模式注重提升药房工作人员的专业素养与服务技能。通过定期组织培训与学习,药房工作人员能够不断更新自己的药学知识,提高专业技能水平。此外,精细化药房管理模式还强调对工作流程的不断优化与改进。通过引入先进的作业流程与操作方法,药房工作人员能够更加高效地完成药品的调配与发放工作。精细化药房管理还鼓励药房工作人员在日常工作中积极发现问题、分析问题并寻求解决方案。这种持续改进的精神不仅提高了药房工作的效率与质量,还增强了药房工作人员的创新意识与团队协作能力^[9]。

综上所述,医院门诊药房工作中应用精细化药房管理模式,能够显著提高管理效果、管理满意度。总之,精细

化药房管理模式不仅是对传统药房管理的一次革新,更是对医疗服务质量和患者满意度的一次重大提升。通过精细化的管理手段,医院门诊药房在药品管理、工作流程、服务质量等多个方面均取得了显著的成效。未来,随着医疗技术的不断进步和患者需求的日益多样化,精细化药房管理模式将成为未来药房管理的重要趋势。然而,精细化药房管理模式需要药房管理者与工作人员的共同努力与持续创新,应继续深化对精细化药房管理模式的研究与实践,不断探索更加高效、便捷、安全的管理方式,以满足患者日益增长的需求与期待。

参考文献

- [1]郑芳芳,曲梓涵,孙明.双人核对联合精细化管理在提升药房工作效率和管理质量中的应用研究[J].中国卫生产业,2024,21(9):116-118,122.
- [2]代军,李勇.基于精细化理念的药房管理模式对西药房工作效率、药品调配情况的影响[J].中国卫生产业,2024,21(8):102-105.
- [3]李永红,袁苗.双人核对联合精细化管理模式对门诊药房工作效率及发药质量的影响[J].智慧健康,2024,10(2):230-233.
- [4]窦丽娜,王培霞,张琳娜.门诊药房精细化管理联合药物ABC分类法对药房服务工作效率及患者满意度的影响[J].临床研究,2024,32(9):188-191.
- [5]康月月,宁美丽,袁罕博.精细化药房管理模式提高医院门诊药房工作效率和药物安全性的影响研究[J].贵州医药,2023,47(11):1785-1786.
- [6]徐晓涵,颜博闻,蔡峰,等.4M1E精细化管理法在优化我院门诊药房工作中的应用及效果评价[J].中国药房,2021,32(4):490-495.
- [7]任真.双人核对模式联合精细化模式、强化管理在门诊药房药品调剂管理中的应用效果及对退药情况的影响[J].临床合理用药杂志,2021,14(29):152-154.
- [8]邓小美.精细化药房管理在减少高峰期中药房候药时间及处方调配差错率中的应用[J].中外医学研究,2021,19(26):176-178.
- [9]甄文芳,韩宝云.精细化药房管理在减少高峰期中药房候药时间及处方调配差错率中的应用[J].中外医学研究杂志,2024,3(5):114-116.