

加强药房管理对药学服务质量的影响分析

陈小青

湖北省十堰市郧阳区 湖北 十堰 442500

摘要：目的：探究加强药房管理对药学服务质量的影响。方法：选取本院于2022年1月-2023年1月（药房管理整改前）收治的35例接受用药指导的患者，将其纳入对照组，并选取本院于2023年2月-2024年2月（药房管理整改后）收治的35例接受用药指导的患者，将其纳入观察组。对比两组管理效果。结果：相比对照组，观察组服务效果高、用药依从性高、不合理用药发生率低（ $P < 0.05$ ）。结论：加强药房管理，能够提高服务效果、用药依从性，减少不合理用药情况的发生。

关键词：药房管理；药学服务质量；影响

在当今医疗体系日益完善、患者需求日益增长的背景下，药房作为医疗机构的重要组成部分，其管理质量直接关系到药学服务的整体水平，进而影响患者的治疗效果与满意度^[1]。随着医疗技术的不断进步和患者健康需求的日益提升，加强药房管理，优化药学服务质量，已成为提升医疗机构综合竞争力的关键所在^[2]。因此，如何在新时代背景下，通过加强药房管理，确保药品的安全有效，提升药学服务的专业性和人性化，成为摆在面前的一项紧迫任务。本文旨在探究加强药房管理对药学服务质量的影响。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取本院于2022年1月-2023年1月收治的35例接受用药指导的患者，将其纳入对照组，并选取本院于2023年2月-2024年2月收治的35例接受用药指导的患者，其中观察组男女患者分别为22、13例，平均年龄（ 46.39 ± 7.25 ）岁；对照组男女患者分别为20、15例，平均年龄（ 46.58 ± 7.21 ）岁。资料无差异， $P > 0.05$ 。纳入患者需对本研究内容充分了解，并自愿签署知情同意书。排除标准：（1）患者的临床资料或用药记录存在缺失或不完整的情况；（2）存在严重认知障碍、沟通障碍或精神疾病等特殊情况的患者。

1.2 方法

加强药房管理的具体措施：（1）完善药品管理制度。包括从药品的采购、储存、分发到使用的每一个环节，都应建立严格的管理制度和流程。采购时，要确保药品来源的合法性和质量可靠性，与信誉良好的供应商建立长期合作关系；储存时，要根据药品的特性和储存条件进行分类管理，定期检查药品的有效期和质量，确保药品在有效期内使用；分发时，要严格按照医嘱和处

方进行，避免错发、漏发；使用时，要加强对患者的用药指导和监测，确保患者正确、安全地使用药品。（2）加强药师队伍的建设与培训。注重选拔机制的完善，通过严格的考核和评估，确保每一位药师都具备进入药房工作的基本素质。建立药师继续教育的长效机制，鼓励药师不断学习新知识、新技能，跟上药学领域的发展步伐。在培训方面，要注重内容的全面性和实用性。不仅要涵盖药学基础知识、药品管理法规等常规内容，还要注重培养药师的临床思维能力和沟通技巧。通过模拟患者咨询、病例讨论等实践环节，让药师在实践中学习、在实践中成长。还要加强对药师职业道德和服务态度的教育，让他们始终牢记“以患者为中心”的服务理念，真诚、耐心地对待每一位患者。（3）引入信息化技术。通过构建药房信息管理系统，可以实现药品从入库到出库的全链条信息化管理，确保每一瓶药品的来源可追溯、去向可查询。借助移动医疗APP、微信公众号等线上渠道，药师可以实时接收患者的用药咨询，为患者提供及时、专业的用药指导。并且，通过大数据分析，药师可以根据患者的用药习惯和健康状况，为患者定制个性化的用药方案，进一步提升药学服务的精准性和有效性。此外，通过引入智能机器人、自动化分拣系统等高科技设备，药房可以大幅降低人力成本，提高药品分拣和配发的准确性。智能化管理系统还能够实时监测药房的库存情况，自动预警药品短缺或过期，确保药房始终处于良好的运营状态。（4）优化药房工作流程。通过引入自动化分拣系统和智能配药设备，可以大幅减少药师在药品分拣和配发上的时间消耗，确保药品能够迅速、准确地送达患者手中。通过合理的排班制度和任务分配，可以确保药师在工作时间内保持高效的工作状态，避免因疲劳和压力过大而导致的服务质量下降。同时，

在优化药房工作流程的过程中，要注重患者的参与和反馈。通过设立患者意见箱、开展患者满意度调查等方式，可以及时了解患者对药学服务的满意度和意见，为进一步优化工作流程提供有力的依据。还要加强与患者的沟通和交流，了解他们的用药需求和疑虑，为他们提供更加贴心、个性化的药学服务。（5）加强药房管理的监督和考核。在监督和考核的过程中，既要关注药师们的工作成果，也要重视他们的工作过程。通过设立科学合理的考核指标，可以对药师们的工作进行全面、客观的评价，从而激励他们不断提升自身的专业素养和服务水平。并且，加强药房管理的透明度，让监督和考核工作更加公开、公正。这要求建立有效的信息反馈机制，鼓励药师们积极参与监督和考核过程，提出自己的意见和建议。通过定期的沟通会议等方式，可以及时了解药房工作的实际情况，发现潜在的问题和隐患，从而及时采取措施进行改进和优化。同时，还需要注重考核结果的运用。对于表现优秀的药师，要给予充分的肯定和奖励，以激发他们的工作热情和创造力。对于工作存在不足的药师，要进行耐心的指导和帮助，指出他们的问题所在，并提供改进的方向和方法。

1.3 观察指标

（1）服务效果，显效：药品的采购、储存、发放等环节均得到严格把控，药品过期、变质、错发等安全事件显著减少，患者用药安全性得到大幅提升。药师经过专业培训后，能够准确、全面地解答患者关于药品的疑问，提供个性化的用药指导，患者满意度显著提升。由于药学服务质量的提升，患者对药品的使用方法和注意事项有了更清晰的认识，用药依从性得到增强，从而提高了治疗效果。有效：药品的采购、储存、发放等环节均有明确的流程和标准，药品管理更加规范化。通过优化工作流程和引入信息化技术，药师的工作效率得到提升，患者等待时间缩短，药学服务效率提高。药房通过举办讲座、发放宣传资料等方式，普及了用药知识，提高了患者的用药意识和自我管理能力。无效：药品的采购、储存、发放等环节仍存在明显问题，如药品过期、变质、错发等安全事件频发。药师在专业知识、服务态度等方面未有明显提升，无法准确、全面地解答患者疑问，患者满意度较低。患者对药品的使用方法和注意事项仍缺乏清晰认识，用药依从性未得到明显改善，治疗效果不佳；（2）用药依从性；（3）不合理用药发生率。

1.4 统计学分析

SPSS22.0统计学软件，服务效果、用药依从性、不合理用药发生率以[n(%)]表示，“ χ^2 ”检验， $P < 0.05$ ；差

异有统计学意义。

2 结果

2.1 治疗效果：观察组比对照组高（ $P < 0.05$ ），如表1。

表1 治疗总有效率【n(%)】

组别	n	显效	有效	无效	总有效率
观察组	35	20	13	2	33 (94.3)
对照组	35	16	9	10	25 (71.4)
χ^2					6.135
P					< 0.05

2.2 用药依从性：观察组比对照组高（ $P < 0.05$ ），如表2。

表2 用药依从性【n(%)】

组别	n	完全依从	部分依从	不依从	总依从性
观察组	35	18	15	2	33 (94.3)
对照组	35	14	12	9	26 (74.3)
χ^2					8.365
P					< 0.05

2.3 不合理用药发生率：观察组比对照组低（ $P < 0.05$ ），如表3。

表3 不合理用药发生率【n(%)】

组别	n	发生例数	发生率
观察组	35	3	3 (8.6)
对照组	35	9	9 (25.7)
χ^2			8.251
P			< 0.05

3 讨论

在当今医疗体系中，药房不仅是药品分发的重要场所，更是连接医生与患者之间的桥梁，承载着保障患者用药安全、提供药学服务的重要职责^[3]。随着医疗技术的不断进步和人们对健康需求的日益增长，药学服务的重要性愈发凸显。然而，面对复杂多变的药品管理环境，如何确保药学服务的质量，成为摆在面前的一道难题^[4]。

加强药房管理，这一举措在医疗体系内占据着举足轻重的地位，它不仅仅是提升药品管理效率与质量的关键，更是确保患者用药安全、优化医疗服务体验的重要一环^[5]。药房，作为医疗机构的核心组成部分，其管理水平的高低直接关系到医疗服务的整体质量和患者的满意度。本文通过加强药房管理对药学服务质量的影响，结果显示，与对照组相比，观察组服务效果高、用药依从性高、不合理用药发生率低（ $P < 0.05$ ）。原因为：加强药房管理能够对药品的采购、储存、发放等关键环节实施更为严格的监控。通过完善药品管理制度，确保药品从合法渠道采购，避免劣质或假冒伪劣药品流入药房^[6]。

对药品的储存条件、有效期等进行严格管理,确保药品在储存过程中的安全性和有效性。这一系列措施,为药学服务提供了坚实的物质基础,使得患者能够用上安全、有效的药品^[7]。同时,在医疗过程中,患者对医疗机构的信任度是影响其用药依从性的重要因素之一。通过加强药房管理,优化药房环境,提升药师的服务态度和专业素养,可以使患者在取药过程中感受到更多的关怀和尊重。这种良好的就医体验,能够增强患者对医疗机构的信任感,进而提高其用药依从性^[8]。药房还可以通过开展健康教育、发放用药指南等方式,向患者普及合理用药知识,提高患者的自我管理能力和,从而进一步提升其用药依从性。并且,通过引入先进的信息化技术和管理手段,药房能够实现对药品的精准追踪和科学管理。这不仅可以提高药品的发放效率和准确性,还能够减少因人为操作失误而导致的用药错误。信息系统还能够为药师提供全面的用药信息和数据支持,帮助其更好地评估患者的用药风险,制定个性化的用药方案。这种工作流程的优化和信息系统的升级,为减少不合理用药的发生提供了有力的技术保障。此外,促进团队协作也是加强药房管理的重要目标之一^[9]。药房作为一个团队,其成员之间的协作和配合对于提高管理质量至关重要。通过加强团队建设,增强团队成员之间的沟通和信任,形成了良好的工作氛围和团队精神。通过定期的培训和交流活动,提高了团队成员的专业素养和综合能力,为药房管理质量的提升提供了有力的人才保障^[10]。

综上所述,加强药房管理对药学服务质量的影响效果显著,能够获得更高的服务效果、用药依从性,降低不合理用药发生率。总之,加强药房管理对药学服务质量的提升具有深远的影响。它不仅关乎患者的用药安全与疗效,更直接反映了医疗机构的管理水平和专业态度。然而,加强药房管理,需要持续不断地探索与创新,以适应不断变化的医疗环境和患者需求。未来,将

继续深化药房管理改革,加强药师队伍的建设与培训,提升药学服务的整体水平和患者满意度。在此,呼吁所有医疗机构管理者、药师及社会各界共同关注药房管理的重要性,共同推动药学服务的持续改进与升级。

参考文献

- [1] 郑洋洋,杨萌,潘洁,等. 医保谈判药品"双通道"管理机制下我国社会药房药学服务补偿模式初探[J]. 中国药业,2023,32(7):20-24.
- [2] 王智子,沈海滨,赵媛. 中药房窗口药学服务工作规范化管理的效果观察[J]. 临床合理用药,2023,16(22):116-118.
- [3] 钟金盛,冯怡,陈宇靖. 医院中药房优化管理在提升药学服务水平中的应用分析[J]. 中国卫生产业,2023,20(21):98-100,105.
- [4] 刘丹. 新形势下精细化管理在提升门诊药房药学服务中的应用探讨[J]. 基层医学论坛,2021,25(26):3816-3818.
- [5] 杜春凤. 基于回顾性分析探究信息化药学服务平台对中心药房药品管理与配药的应用效果[J]. 名医,2023(16):180-182.
- [6] 杨春文. 精细化管理在提升我院药房药学服务水平中的应用[J]. 心理医生,2017,23(27):340-341.
- [7] 黄冉冉. 强化药学管理辅助合理调配对药房发药效率及用药合理性的提升效果[J]. 养生大世界,2021(3):320-321.
- [8] 徐春燕,张兆颖. 用目标管理教学法对在药房实习的药学专业实习生进行带教的效果探讨[J]. 当代医药论丛,2020,18(5):222-223.
- [9] 李志文. 观察调剂管理与药学监护在药房药品管理中的应用效果[J]. 世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2020,20(35):184-185.
- [10] 王红英. 药学管理服务降低门诊药房处方用药不合理情况的效果观察[J]. 中国处方药,2019,17(11):31-32.