

加强药房管理对药学服务质量的提升思考

余虹

十堰市郧阳区中医医院 湖北 十堰 442500

摘要: 加强药房管理对提升药学服务质量意义重大。本文从药品管理优化、人员管理强化、流程管理细化三个核心方向出发,探讨药房服务模式的优化路径,分析加强药房管理对用药安全、服务专业度、服务效率及患者体验的提升逻辑,并明确管理过程中需关注的可操作性、协同性与动态优化重点,为药房管理实践提供思路,助力药学服务向高质量、精细化、以患者为中心的方向发展。

关键词: 药房管理; 药学服务质量; 用药安全; 服务模式优化; 动态管理

引言: 在医疗改革持续深化、患者对药学服务需求日益多元化的背景下,药房管理已从传统的药品供应保障向以患者为中心的服务模式转型。药房作为医疗服务的终端环节,其管理水平直接影响用药安全、治疗效果及患者满意度。如何通过科学的管理手段优化服务流程、提升专业能力、创新服务模式,成为当前药学服务高质量发展的关键命题。

1 加强药房管理的核心方向

1.1 药品管理优化

药品管理是保障用药安全与提升服务效能的基础。采购管理需建立动态评估机制,依据医疗机构用药需求、药品质量稳定性及供应商资质变化,定期调整采购策略,优先选择质量可靠、供应稳定的供应商,确保药品来源合法合规^[1]。储存管理应遵循药品理化特性分类存储原则,对需冷藏、避光或特殊温湿度要求的药品配置专用设施,并通过信息化系统实现环境参数实时监测与异常预警,避免因储存条件失控导致药品变质。养护工作需结合药品效期与稳定性特点制定差异化方案,对近效期药品实施重点监控,对易分解、易潮解药品增加检查频次,及时清理不合格药品以消除用药隐患。药品调配环节需通过标准化操作规范减少人为差错,引入自动化分包设备提升基础调配效率,同时保留人工复核环节保障准确性,确保药品名称、规格、剂量与处方信息完全一致。

1.2 药房人员管理强化

人员管理是提升药学服务质量的核心要素。专业能力提升需构建分层培训体系,针对不同岗位需求设计差异化课程,基础岗位侧重药品管理法规与操作技能培训,高级岗位强化临床药学知识与复杂病例处理能力,通过定期考核与继续教育学分管理推动知识更新。服务意识培养需将患者需求导向融入日常管理,通过服务礼

仪培训、沟通技巧训练及患者满意度调查反馈,引导药师主动关注患者用药体验,优化服务细节如缩短取药等待时间、提供用药咨询延伸服务。岗位职责明确需基于工作流程分解制定岗位说明书,清晰界定处方审核、药品调配、用药咨询等岗位的职责范围与协作边界,避免因职责模糊导致工作推诿。

1.3 药房流程管理细化

流程管理是保障药房高效运转的关键支撑。处方审核流程需建立多级审核机制,初级审核关注处方格式与基本信息完整性,高级审核聚焦药物剂量合理性、配伍禁忌及特殊人群用药安全性,充分利用信息系统预警功能对超常规处方进行标记并强制复核。发药流程优化应以患者体验为核心,通过增设发药引导标识、提供药品说明书二维码扫描服务等方式减少患者咨询压力,同时强化用药交代环节,确保患者理解用药方法与注意事项。日常运营流程梳理需运用流程再造理论,对药品验收、入库、盘点等基础环节进行效率分析,通过合并冗余步骤、优化动线设计等方式提升整体运营效率。

2 药房服务模式的优化路径

2.1 用药咨询服务优化

用药咨询服务是药房服务的基础环节,优化需聚焦于提升咨询的全面性与专业性。药师应主动拓展咨询内容,从单纯的药品用法说明延伸至药物相互作用、不良反应监测、生活方式干预等维度^[2]。通过建立标准化咨询流程,要求药师在解答患者疑问时,结合患者年龄、疾病状态、用药史等因素提供针对性建议。例如,对慢性病患者,需定期评估用药依从性,调整治疗方案;对老年患者,需简化用药方案,避免多重用药风险。同时,引入用药教育工具如图文手册、视频演示,增强患者对用药知识的理解与记忆。定期开展咨询质量评估,通过患者满意度调查、药师自评等方式,识别服务短板并持

续改进。

2.2 个性化药学服务拓展

个性化药学服务是提升患者治疗依从性的关键路径。需基于患者个体特征构建服务模型，如针对妊娠期女性、肝肾功能异常患者等特殊人群，制定专属用药方案。通过建立患者健康档案，记录用药史、过敏史、基因检测结果等信息，为个性化服务提供数据支撑。药师应参与临床治疗团队，与医师共同制定个体化给药剂量与疗程，例如根据血药浓度监测结果调整抗癫痫药物剂量。拓展服务范围至用药后随访，通过电话、线上平台等方式定期跟踪患者用药效果，及时发现并解决不良反应或疗效不佳问题。将个性化服务纳入药师绩效考核体系，激励药师主动提升服务深度与广度。

2.3 服务沟通机制健全

服务沟通机制是保障药房服务质量的重要纽带。需建立多渠道沟通体系，包括面对面咨询、电话回访、线上问诊平台等，满足患者多样化需求。沟通内容应涵盖用药指导、健康宣教、心理支持等方面，例如对焦虑症患者，药师需用通俗语言解释药物作用机制，缓解其用药顾虑。制定沟通规范，要求药师使用标准化语言，避免专业术语过度使用导致患者理解困难。建立沟通记录制度，对重要咨询内容、患者反馈进行文档化存档，便于后续服务跟进与质量追溯。定期组织沟通技巧培训，提升药师共情能力与问题解决能力，构建和谐医患关系。

2.4 服务场景的延伸与完善

服务场景延伸是提升药房服务价值的重要方向。需突破传统窗口服务模式，将服务场景拓展至临床科室、社区、家庭等空间。在临床科室设置药学服务岗，药师参与查房、病例讨论，提供实时用药建议；在社区开展用药安全讲座、义诊活动，提升居民合理用药意识；为出院患者提供居家药学服务，包括用药提醒、药品整理、不良反应监测等。完善服务场景需配套资源支持，如配备便携式检测设备用于家庭血药浓度监测，开发移动应用实现线上用药咨询与预约。通过场景延伸，药房服务从“被动供应”转向“主动干预”，形成覆盖患者全周期的药学服务网络。

3 加强药房管理对药学服务质量的提升逻辑

3.1 药品管理规范对用药安全的支撑作用

药品管理规范是保障用药安全的基础性框架。通过建立全流程质量管控体系，从药品采购源头把控供应商资质与药品质量，确保进入药房的药品符合国家标准^[3]。储存环节实施分类分区管理，依据药品理化性质设定温湿度、光照等环境参数，并配备实时监测设备，防止因储存条件

不当导致药品变质。调配阶段推行标准化操作流程，要求药师严格遵循“四查十对”原则，对方剂信息、药品剂量、用法用量等进行逐项核对，减少人为差错风险。药品有效期管理通过信息化系统实现动态监控，对近效期药品自动预警并优先使用，避免过期药品流入临床。这一系列规范措施形成闭环管理，从物理层面切断用药安全隐患，为患者提供安全可靠的药品保障。

3.2 人员管理强化对服务专业度的提升作用

人员管理强化是提升药学服务专业度的核心驱动力。通过构建分层分类培训体系，定期组织药师参加药理学知识更新课程、临床实践技能培训，强化其在药物治疗管理、药物相互作用分析、特殊人群用药等领域的专业能力。鼓励药师参与临床查房与病例讨论，积累跨学科知识，提升临床思维与用药决策水平。服务意识培养通过服务礼仪培训、患者沟通技巧训练实现，引导药师从“药品供应者”向“健康管理者”角色转变。建立岗位职责说明书与绩效考核制度，将服务质量、专业能力、患者评价等指标纳入考核体系，激发药师主动提升服务专业度的内生动力。专业能力的持续精进与服务意识的深化，共同推动药学服务向更高水平迈进。

3.3 流程管理细化对服务效率的保障作用

流程管理细化是提升药学服务效率的关键路径。通过绘制处方审核、药品调配、发药等核心流程图，识别并优化瓶颈环节，例如引入智能叫号系统减少患者排队时间，设置快速发药通道满足急诊用药需求。建立流程标准化操作手册，明确各环节时限要求与质量标准，例如规定处方审核应在10分钟内完成，发药环节需双人核对确保准确性。信息化工具的应用进一步简化流程，如电子处方系统实现处方信息实时传递，自动分包机减少人工调配环节，提升整体服务效率。定期开展流程评估与改进，根据患者流量、药品需求等动态调整资源配置，形成适应不同场景的高效服务模式。

3.4 服务模式优化对服务体验的改善作用

服务模式优化是提升患者服务体验的重要抓手。用药咨询服务通过拓展内容维度，从药品用法说明延伸至药物不良反应监测、生活方式干预等，并配备图文手册、视频演示等辅助工具，增强患者对用药知识的理解。个性化药学服务基于患者健康档案与基因检测数据，制定专属用药方案，例如为肝肾功能异常患者调整剂量，为老年患者简化用药方案。服务沟通机制健全通过多渠道反馈平台收集患者意见，药师主动跟进用药效果，及时解决患者疑问。服务场景延伸至社区、家庭，开展用药安全讲座、居家药学服务，满足患者多样化需

求^[4]。这些优化措施共同构建以患者为中心的服务生态，提升患者对药学服务的满意度与信任度。

4 加强药房管理过程中需关注的重点

4.1 管理措施的可操作性与落地性

药房管理措施的设计需紧密结合实际工作场景，避免脱离一线操作需求的理论化倾向。具体而言，管理流程的制定应基于药房日常运转的客观规律，例如药品调配环节的时间成本、人员操作习惯及设备运行效率等要素。管理标准的细化需以可量化为前提，如将药品储存温湿度控制转化为具体设备参数设定，将处方审核责任分解为药师分级授权机制。执行层面的可操作性还体现在工具支持上，通过开发标准化操作手册、可视化指引标识及移动端辅助系统，降低执行难度并减少人为偏差。此外，管理措施的落地需建立分层培训机制，针对不同岗位人员设计差异化培训内容，确保知识传递的有效性，避免因理解偏差导致执行走样。

4.2 管理与服务的协同推进

药房管理的终极目标在于提升药学服务质量，二者需形成有机联动而非割裂运行。管理优化应主动对接服务需求，例如通过调整药品陈列布局缩短患者取药等待时间，通过优化排班制度保障高峰时段药师资源充足。服务质量提升反过来推动管理革新，如患者对用药指导的深度需求，促使药师更新知识结构，进而推动继续教育体系不断完善。协同推进的关键在于建立双向反馈通道，一方面通过服务数据监测识别管理短板，如处方干预率波动反映审核流程漏洞；另一方面将管理成效转化为服务改进动力，如库存周转率提升为开展慢病管理提供资源空间。这种互动关系要求管理者具备服务思维，将质量指标拆解为可管理要素，实现管理动作与服务结果的闭环衔接。

4.3 管理模式的动态优化

药房管理面临医疗技术迭代、政策环境变化及患者需

求升级等多重变量，静态管理模式难以适应发展要求^[5]。动态优化需建立常态化评估机制，定期收集处方数据、患者满意度及运营效率等指标，通过趋势分析识别管理痛点。优化方向应聚焦效率与质量的平衡，例如引入自动化设备提升调配速度时，同步完善人工复核机制保障用药安全。创新管理工具的应用需保持审慎态度，在试点运行阶段充分验证有效性后再逐步推广。更重要的是培育组织学习能力，鼓励一线人员参与管理改进，将实践经验转化为制度优化动力，形成持续改进的文化氛围。这种动态调整能力将成为药房应对未来挑战的核心竞争力。

结束语

药房管理是保障用药安全、提升服务效能的重要抓手。通过构建全链条药品管控体系、强化人员专业能力与服务意识、细化流程管理标准，可有效支撑药学服务质量提升。同时，优化用药咨询、个性化服务、沟通机制等服务模式，能进一步改善患者服务体验。实践中需注重管理措施的可操作性，推动管理与服务协同发展，并建立动态优化机制以适应需求变化。唯有持续完善管理框架与服务生态，方能实现药房价值最大化，为医疗质量提升贡献力量。

参考文献

- [1]徐超.加强药学管理对提高全程化药学服务质量的影响[J].国际全科医学,2022,3(4): 47-49.
- [2]陈丽艳.加强药房管理对药学服务质量的提升效果[J].中国卫生产业,2024,21(15):71-73.
- [3]田娅楠.加强药房管理对药学服务质量的影响分析[J].内科诊疗与进展,2023,4(2): 23-24.
- [4]商林林.强化西药房管理对药学服务质量的影响探讨[J].中国卫生标准管理,2023,14(5):147-150.
- [5]苏靖.关于医院药房管理与药学服务质量的相关性研究[J].中文科技期刊数据库(文摘版)医药卫生,2021(1):245-245.