

探究加强临床药学服务质量的方法与成效

徐 超

北京大学第三医院延庆医院 北京市 102100

摘要:目的: 探讨加强临床药学服务质量的方法与成效。方法: 选取 2020 年 6 月-2021 年 6 月我院临床药学管理的工作事件 1000 例纳入此次研究, 我院于 2021 年 1 月起加强临床药学管理, 以 2020 年 6-12 月 500 例为对照组, 2021 年 1-6 月 500 例为观察组, 对比两个阶段的药学服务质量。结果: 观察组发生抗菌药物滥用、药物过期、药品包装破损的几率均明显低于对照组, 差异有统计学价值 ($P < 0.05$); 观察组满意度为 99.00%, 显著高于对照组的 84.60%, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$); 观察组的不良反应发生率为 3.40%, 显著低于对照组的 11.60%, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。结论: 强化药学服务意识, 做好医院临床药学管理, 可有效提升医院药学服务水平, 值得推广应用。

关键词: 药学服务; 服务治疗; 综合素质

引言: 随着人们医学认识的逐步提高, 越来越多的患者对临床药学有了更深入的认识。在这种情况下临床药学服务面临着更大的挑战, 患者对临床用药水平也提出了更高要求。在医疗体制迅速变革的情况下, 临床药学的任务也发生了一定的变化。从最初的供药到对患者的服务开始出现了一个大的转变, 而在临床上也开始从单一的药品调剂、配置转化成为对医生用药方案制定的协助。本文选取 2020 年 6 月-2021 年 6 月我院临床药学管理的工作事件 1000 例为研究对象, 对临床药学服务方法进行探究, 现报告如下^[1]。

1 资料及方法

1.1 一般资料

将 2020 年 6 月 -2021 年 6 月我院临床药学管理的工作情况纳入此次研究, 我院于 2021 年 1 月起加强临床药学管理, 以 2020 年 6-12 月为对照阶段, 2021 年 1-6 月为观察阶段。研究期间, 药剂科医务人员未发生变动, 共有工作人员 20 例, 其中男 7 例、女 13 例; 年龄 21~45 (30.95 ± 6.18) 岁; 工作时间 1~16 (8.51 ± 3.17) 年, 具有对比研究的价值。此次试验方案上交至医学伦理委员会后通过审批, 并在其监理下进行^[2]。

1.2 方法

对照组加强前施行常规药学管理, 根据工作流程进行药学服务工作, 通过培训提供药师的知识水平与专业素养, 药师应该依据管理制度开展相关工作。在患者出现用药不良反应时, 应进行有效处理, 保证药学服务的顺利, 提供患者的依从性与满意度。观察组加强后在加强前基础上提供药师的药学服务意识, 加强药学管理, 详细内容如下。(1) 对药学部组织架构进行调整, 优

化人员配置。由药学部经验丰富的药师构建出管理委员会, 主要对药品采购、药学服务质量等工作进行监督与审核, 并通过总结与反馈, 进行有效的药学指导。根据患者实际需求, 对药学部软硬件设施进行完善, 并健全管理制度, 强化药学部建设。(2) 建立健全药学管理体制, 根据《药品管理法》《处方管理办法》^[3]相关规章的明确指导下, 编制合理安全的用药管理方案, 确定药学服务标准, 提出药品处方量、取药速度等评价标准, 以确保提升药学服务水平。(3) 采用信息化技术, 设计开发药品管理平台, 实现对药品出入库等信息的详细记录, 包括药品种类、生产日期等, 以保证药品质量, 药师在药品检测智能发挥作用, 并按期清点库存药品, 及时处理破损、过期的药品, 对平台中药品信息进行更新。运行智能取药系统, 患者可以凭借二维码自助取药, 提高药品发放的效率, 并在信息平台中录入拿药信息^[4]。(4) 加药师规范化培训, 提高药学部总体服务素质, 并通过带教机制, 使新药师在经验丰富药师的指导下有效掌握药学部服务标准与工作流程, 通过带教机制加强药师对新药知识的学习, 充分发挥药学部的指导作用, 有效监督医院各科室中药物的使用情况, 并指导护理人员的配药工作, 审核多种药物的使用次序等事项, 整理分析不合理用药事件, 以便为合理用药提供指导。(5) 在用药管理中进行有效反馈, 对医院抗菌药物的应用情况进行调查, 分析其治疗有效性与患者的抗菌药物的耐药性, 确保抗菌药物的合理应用, 按照细菌培养结果为患者选择合适的抗菌药物, 并科学控制用药量, 保证用药效果的前提下降低剂量。在处方药物配置过程中, 需展开系统性用药审核, 保证合理安全用药。并将药品销售信息与临床实

际结合,若出现某抗菌药物使用频繁现象,需要告知药师部管理层,保证抗菌药物的均衡使用。(6)对不良反应进行积极监测,在为患者提供用药指导时,向患者宣讲可能出现的不良反应,并告知患者相应的应对方式,若患者症状严重需要进行检查。(7)对药品不良反应信息进行采集,加强对药品不良反应的警戒,与临床工作结合,对用药错误等安全问题进行管理^[5]。

1.3 临床观察指标

在对照阶段和观察阶段,采用抽样调查的方式,各选取 500 例患者作为对照组和观察组,开展以下调查:

(1)药学管理质量:通过处方审核的方式,结合了解入选患者中出现抗菌药物滥用、药品过期、药品包装破损等安全质量问题的例数,计算发生率。(2)药学服务品质:同时,采用自制调查问卷,让患者对医院临床药学服务进行评价,根据评分,将之分为满意、基本满意、不满意三个层级,计算满意度(3)两组药学管理强化前后临床用药安全性比较。

1.4 统计学处理

数据采用 SPSS 23.0 统计学软件进行处理。计量资料采用 $\bar{x} \pm s$ 表示,行 t 检验;计数资料采用例(百分率)表示,行 χ^2 检验。 $P < 0.05$ 差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组药学管理强化前后管理质量比较

观察组发生抗菌药物滥用、药物过期、药品包装破损的几率均明显低于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。具体见表1。

表 1 两组药学管理质量比较[n(%)]

	n	抗菌药物滥用	药物过期	药品包装破损
观察组	500	5 (1.00)	3 (0.60)	2 (0.40)
对照组	500	55 (11.00)	64 (12.80)	80 (16.00)
χ^2		8.260	9.831	10.572
P		<0.05	<0.05	<0.05

2.2 两组药学管理强化前后药学服务品质比较

观察组满意度为 99.00%,显著高于对照组的 84.60%,差异有统计学意义($P < 0.05$)。见表2。

表 2 两组药学服务品质比较[n(%)]

	n	满意	基本满意	不满意	总满意度
观察组	500	420 (84.00)	75 (15.00)	5 (1.00)	495 (99.00)
对照组	500	315 (63.00)	108 (21.60)	77 (15.40)	423 (84.60)
χ^2		8.513	7.264	9.305	9.118
P		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

2.3 两组药学管理强化前后临床用药安全性比较

观察组的不良反应发生率为 3.40%,显著低于对照组的 11.82%,差异有统计学意义($P < 0.05$)。

3 讨论

随着医学政策的不断改革,使药学部门在医院经营中的地位发生了改变,转变的管理模式要求药师参与到临床中,为临床合理用药提供指导、为患者用药安全提供保证、提高医院效益及药学服务质量等均成为药学部门的新目标。科学的管理理念在药学服务过程中具有重要的作用。因此如何对药学人员进行规范化管理成为了急需解决的重点问题之一。临床药学服务方法是提高临床用药合理性的一项重要手段,对提高患者住院期间的医疗服务水平起着重要作用。在开展过程中加大对处方的审核、评定,加强药学的监护,强化药学咨询水平、药学宣教,可以有效地促进患者用药安全^[6]。在用药过程中推广使用临床药学服务方法,可以及时地发现用药过程中潜在的风险并作出及时处理。尽可能减少用药风险的发生,提高患者用药的安全性。

此次试验中,医院强化药学服务意识,加强临床药学管理后,与管理前比较:发生抗菌药物滥用、药物过期、药品包装破损的几率均明显降低($P < 0.05$);与此同时,管理后患者的总满意度高达 99.00%;此外,管理后不良反应发生率仅为 3.40%,明显低于对照组的 11.60% ($P < 0.05$)。结合本次研究结果数据可知,实施药学服务管理方案后,在药学管理质量、药学服务品质及用药安全性均显著提升^[7]。从中可知,加强临床药学管理的作用机制显著,一方面能够提升药学管理质量,可以使抗菌药物滥用、药物过期、药品包装破损等发生率均显著降低;另一方面,能够提高患者对药学服务的满意度;此外,还能够降低用药不良反应,提高患者用药的安全性^[8]。

结束语:综上所述,加强临床药学服务意识,可提高药学服务水平。

参考文献:

- [1]王奕,乔慧华. 200 例社区医院糖尿病患者药学服务干预研究[J]. 黑龙江医学, 2020, 44(9): 1228-1230.
- [2]马佳慧. 临床药师对尘肺合并慢性阻塞性肺疾病患者开展药物重整的药学服务实践[J]. 黑龙江医学, 2021, 43(12): 1493-1494.
- [3]李鑫,左静,郭美琦,等. 品管圈在降低门诊实时不合理处方数中的应用成效[J]. 中国医药导报, 2021,

18(3):185 - 188.

[4]刘玲, 王益富, 沈伟芳, 等. 品管圈缩短门诊药房高峰时段取药时间实践[J]. 中国药业, 2021, 30(2):21 - 23.

[5]黄婧雅, 姚瑶.品管圈研究热点的可视化分析[J]. 中国卫生质量管理, 2021, 28(4):75-79.

[6]吕楠, 张莹, 陈磊, 等.品管圈在提升我院药

事管理中的应用效果评价[J]. 中国医药导刊, 2020, 22(11):828-832.

[7]董杰, 修青永, 马文军, 等.品管圈在门诊药房管理中的应用及对药学服务质量的影响研究[J]. 河北医药, 2020, 42(20):3173 -3176.

[8]胡智. 临床药学服务经济评价方法探析[J]. 中国药事, 2020.26 (8): 814-817.