

中医药房管理中存在的问题及其改进措施

王 虎

单位邛崃市孔明街道卫生院 四川 成都 611530

摘要:目的:随着我国民众生活质量的提高,越来越多的我国人开始注意医疗保健工作,从而促进了中医产品的需求量不断扩大。而中医产品一直是我国医药学的主要成分,在医药应用中也始终占有主要单位。因此,中医药是医院最主要的服务窗口,而医疗药物的品质与价值也和中药的服务程度息息相关,对病人健康也十分关键。

关键词:中医药房管理;医药质量;改进措施

引言:中药房,是集合采集、研究、销售三位一体的综合性医院,是该院的重要组成部分。作为药品营销的中介,其经营质量的好坏直接关系到药品安全、疗效,所以做好药房管理至关重要。相对而言,制约医疗药店经营的问题较多,不能一下子处理,从大局出发,对公众关心的问题、涉及医疗纠纷的问题先行处理,并采取坚决的措施甚至是完善的政策,逐步化解小矛盾,推动药店经营的有序开展。因此中药房对于每个的医院来说都十分重要,作为医院中直接服务于病人的一部分,体现着医院的管理质量与水平。但是,现在又有不少的医院,因为过分注重于中西医疗管理,而忽略了中医药管理,这一问题的存在也对中药房的管理带来了一些不良影响,从而降低了医疗的整体服务质量。

1 中药房管理中的问题

中药房的管理工作不仅仅需要控制其中的中药饮片,同时还涉及对其他医务人员的控制,做好对中药房的控制对保证药物的安全性十分关键。但是,在我国不少公立医院的中药房管理工作中,仍然暴露出不少问题,对病人的服药安全产生了安全隐患,也降低了公立医院的服务形象,这里面的问题主要体现为以下几点:

1.1 缺乏健全的人事管理制度和监督制度

中药房的大多数医务人员都已经具有合格经验并上岗,但是其本身的学历和业务水平并不可以保证他们顺利完成本职工作,这也严重制约着中药房的经营效率与质量。没有形成完整的管理体系,由此造成药品的监管不健全,或者药店虽然形成了相应的管理体系,却没有彻底的把管理体系完全贯彻。因此便导致了药物的监管不力,从而药物的品质不能得到保障,进而影响了药物的临床使用效果。而药店职工的专业素养普遍不足,是目前我国医院药店管理工作中所存在的最普遍的现象。职工的专业知识素养较低,缺少对药品管理的知识,而多数医疗药店中没有高级的药剂师,不同等级的

职务设置不均衡^[1]。

1.2 处方书写潦草

诊断医师在给病人提供药物处方时,有些医师的笔迹十分的潦草,无法让常人辨认。所以,中药房的人员往往因为误认药方字迹而无法正确地给病人进行配药。由此导致用药材料和剂型发生错误,对病人的临床应用医疗效果带来隐患。

1.3 药方调配不标准

不同区域经济社会发展水平差异,导致不同医疗药房设备技术水平的差异,主要体现在硬件设备和软件基础设施方面。不同医生诊疗目的、范围不同,导致医疗区域、医务人员、仪器和药品数量不同。目前,各社区诊所普遍存在设施不完善、仪器设备落后和药品效率不足的状况,影响了“合格药房”管理制度的严格执行。同时,药店实行了窗口式的业务模式,但滞后的设备导致了医药管理者无法及时准确地掌握购进信息、有效期信息以及最新特药信息,管理人员也无法很好地完成药物周转。由于不少的药剂师在调整药方的过程中工作不规范、不严格,没有正确的掌握提高或降低用药剂量的功效与影响,导致病人的药物作用达不到预定目标,甚至出现不良反应^[2]。

1.4 中药饮片质量不合格

中药饮片品质不合格、中药饮片易过期等的问题,也是我国目前最普遍的中药房管理中的突出问题之一。因为中药房的工作人员,对其中的医药知识、药物的化学特性、重量和色泽等并不能比较充分的掌握和认识,在对药物的检查过程中,工作人员们也并没有做到完全对号入座,同时,更没有注意到所布下的安全隐患。所以,鉴于中国法律上对中药饮片除去胶剂、发酵剂等之外,并未规定有效期,导致有的时候中药饮片数量也非常少。

2 中医药房管理的改进措施

2.1 构建并健全中医药房管理体系

健全的质量管理体系是保证好药品服务的关键,所以政府应该制定有关的管理规定。要想进一步提高对中药房的管理,提高医院的医疗服务质量,就一定要建立有效的药店管理制度,并继续加以健全完善,这主要包括:人事管理制度、医药质量监督制度、医药进仓管理制度、医药供应管理制度,还有影响药房环境的健康管理体系等^[1]。在购买药材时,经营药店的人员一定要认真执行医院或中药药房对药材数量和需求所制订的具体采购计划,并认真核对了药材的特性、品质和颜色,进行仔细查询和鉴别,注意储存情况,防止药物遗漏、失效的状况发生;严格管理药物质量,切实防止低劣或假货流入社会使用。采购药物并入库时,要根据各种药物的特点、差异的用途进行了严格的划分,依次储存,并进行标识以易于辨别。重视对中医药人才的培养,对医务人员进行专门的药学专业知识和技术培训,同时设立合理的考核,严格对每一位在岗人员实行责任制考评,只有合格后获得相应资格证书方可上岗,全面保证病人的用药安全。

2.2 加强药房药剂师的业务能力

药房管理工作包括医院护理和医院的日常工作,必须从多个角度来提升药房工作人员的素质,留住新人,为医院管理提供更多的新鲜血液。首先,医师必须掌握坚实的专业技能,并具有较好的技术业务素质。而由于慢性病种类的发展,各个病人对药品的要求也会产生不同,因此病人不仅需要根据医师的嘱咐去开药、应用,而且更多的病人还需要知道疗效、药理与作用原理,由一种简单的“被治疗者”过渡到“主动治疗者”。第二,应该进行对药剂人员在职持续的培训,引导药房人员开展积极的自主学习活动,对各个阶段的员工提供差异化的服务需求,并鼓励药房员工为患者提供更多的服务^[1]。中药药剂师的服务水平对药店经营和医疗服务将带来直接的作用,同时也对病人的治疗息息相关。所以,药店必须特别重视提高中药药剂师的服务意识,增强其对在库药物的熟悉了解。首先,要提高药剂师的社会责任感、安全意识和业务能力,使他们更能更加明确地认识自身的使命和重要性,并保持更高涨的热情投身到事业中,严格地按照药方做好对药材的调配,切实防止配药错误,并充分调动他们的专业主动性。其次,秉承以人为本,顾客至上的服务宗旨,坚持做到业务一线,工作一流,统一着装,以健康饱满的工作精神为病人提供热情周到的服务。再者,积极开展并组织对药店人员的中药学专业知识和培训,了解最新的中药知识,以提升服务能力,从而药房管理品质与服务。

2.3 推动实施中医药房信息化建设

目前世界医学的诊疗技术在不断进步,而医药行业也步入了高科技化、信息化的新时期,计算机技术也在医学行业中受到了更多的重视与应用。为了实现中国药房管理科学技术与国际水平的接轨,进一步提高中国药房管理水平,在中药房的现代化管理中,必须推动并开展中药房的信息化建设,不断地向国内外的先进医院进行学习,并大力发展中国药房现代化管理,利用计算机科学技术和互联网信息技术提高了中国药房管理的精细化、高效率^[2]。计算机技术的运用不仅可以促进药物的贮藏、利用,同时也十分重要地提升了中药药房的效率。要想进一步提升医院药店管理水平,增加对人才培养方面的投入,经常选派医院药店管理人员出去开展专业培训,以提高医院药店管理人员了解最新知识和新鲜事物的技能,以此提高医院药店管理人员的专业技术和综合素质,更有效的满足医疗药房管理需求。

2.4 实行药房管理绩效考核制度

要完善医院药店管理体系就需要完善医院药店管理体系,同时,医院部门还必须完善对医院药店管理的奖励措施体系,并定期检查医院药房制度的落实情况,对管理工作业绩比较出色的医院药店管理人员给予相应的嘉奖。各药岗位设置考核小组,实行管理绩效考核制。对药店员工的日常管理实行公开、公正的考核,重点评价其态度、语言和行为等方面,结合病人的治疗情况数据,并给他们的实际成绩评分,以此积极激发他们的工作主动性和上进心,同时对他们的工作加以完善和提高培训,为病人创造良好的平台^[3]。

3 中药房管理趋势的展望

药房管理是一个动态的过程,包括:药品购买、检查、贮存、运用等几个阶段。建立一个完善的药物管理体系,对院内的各部门、各环节都实现了一个监管体系,使医院药品的经营管理实现了一个制度化、规范化、标准化。

3.1 药房管理工作改进措施

合理分配是药房管理的关键。树立以病人为核心的服务模式,所有服务都必须以病人为出发点,确保良好的服务。对药学工作者进行技术培训,塑造优秀的人物形象,增进与病人的交流,以良好的服务,使病人倍感温暖,消除其焦虑心情,增加其对医院的信任。并积极开展药物咨询,在合理使用治疗时间的同时,向病人了解关于药物应用的有关资料。定期掌握病人使用药物的疗效和不良反应的状况,以提升药物服务水平。需要医生能与临床进行交流,当然焦点必须位于药品相关领域,包括药品的相互作

用、不良反应等。大多医疗药剂技术人员知识结构较简单,对药品资料收集手段也具有很大的局限性,因此,从医院中选派药师到医学院校以及大医院深造、学习,就做好了从药师技术人员的在职继续教育培训工作,对他们进行了有关的学术活动和各种继续培训,并引导他们利用业余时间学习。药学医师必须高度重视药品的副作用和不良反应,也需要掌握相应的药理、医学知识,以掌握不同药品和各种剂型的合理使用,唯有如此,医师们才能切实掌握并指导合理使用的技术,进行药物监督检查,为病人正确使用带来帮助^[1]。经过了全面、系统、规范的培训,治疗型临床医师已经能够熟悉使用药品的药理学基本知识、临床疾病的治疗过程与药剂处理,也可以针对病人的临床表现做出药品的合理选择使用,并具备了与病人、医生和护理人员交流互动的能力,以便于为病人提供更高品质的服务。

3.2 药房管理信息技术化和规范化

药方的人工操作管理模式,由于药店配备工作人员过多,结构复杂,且运作管理模式也比较乱,给药房药品的管理工作与发放带来了很大的阻碍,也严重影响了医院的整体效益与服务质量,给医务人员与病人带来了一定的困扰,使药店效率与工作质量长期保持较低等状况。由于患者取药时的等待时间过长,在药房药品盘点时要投入更大的时间精力,而且浪费了很长的时间,药品账目的发放和采购药品时间的相符举办率低,医院药品赔偿比例很高,严重干扰了医院工作和业务管理,给病人带来了很大的麻烦,是造成病员数量流失的一个主要原因。药店全面实行了现代管理制度,对员工实施了专门的计算机培训和管理制度,利用了计算机的使用能力和管理水平,自实行了数字化管理模式以来,病人的取药时限和药房药品盘点管理的时限都明显得到了提高,药物账目相符度和药物风险损失也有了很大的改善,工作量也明显得到了减轻,职工的工作积极性得到了提高,生产效率明显得到了提高,同时也大大提高了

药房药品管理和发放信息的精确度和及时性^[2]。同时医院还实行了计算机网络模式下的数字化管理模式,从根本上克服了过去医院药物监管和发放中的缺陷,使医院管理水平得以明显改善,推动了医院整体效益的提高。医院应制订出科学合理、有效的各种制度。如医院药事制度和药物治疗学委员会的机制。处方点评管理制度。中、西药房的处方调剂管理制度;抗菌药品采购管理制度以及抗菌药品的分类管理制度。麻醉药品、第一类精神药品的采购、储备、运输和出库审批管理制度;不合格药物生产和购进的药品管理体系。合理应用监测技术。药品不良反应报告及监测制度。药品集中项目招标采购管理系统。药库管理制度与药品库房管理制度;药品科技考核制度。药品科技安全管理规定。如此可以指导用程序的操作,从而确保患者用药安全、合理、安全、合理。建立医院药房的信息管理系统,以完善各项技术管理制度,健全药品质量管理制度,以提高药剂的技术业务素质、服务质量,才可以更有效的为医院制药业务发展做出更大的努力^[3]。

结语

综上所述,中药房是药店的品牌所在,提高药店管理水平对提高医院知名度和推动自己的发展壮大必不可少。药店要坚持以病人为中心,为病人创造优越的治疗条件和,以及良好的售后服务,同时注重提升自身的专业质量水平。而医疗服务既是关乎社区民众安全的敏感业务,也和病人的用药安全息息相关。所以,良好的医药服务对社会、医务人员、患者都非常重要。

参考文献

- [1]曹庆芳.医院药房管理中存在的问题及其改进措施[J].健康大视野2020年16期,276页,2020.
- [2]朱显飞.医院药房中药管理存在的问题及改进措施分析[J].人人健康,2020,521(12):281-282.
- [3]张月梅.中医药房管理服务创新研究[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(45):2.