

加强药学管理对提高全程化药学服务质量的作用效果评价

李 丽

钦州市第二人民医院 广西 钦州 535099

摘要：目的：本次研究主要讨论在全程化药学服务品质提高中执行强化药学管理工作的功效效果评估。方法：本次研究选择2020年1月—2020年12月间我院开展基本全程化药学管理工作的处方中选择100张处方称为参照组，再选择2021年1月—2021年1月间我院执行强化药学管理工作的处方中选择100张处方称为实验组。然后剖析两组药房、全程化药学服务质量和服药不科学状况。结果：相较于参照组，实验组在药房、全程化药学服务品质得分都比较高，两组之间数据对比分析差别有统计学意义($P < 0.05$)；实验组服药不科学合理状况相较于参照组显著比较低，两组之间差异具有统计学意义($P < 0.05$)。结论：在全程化药学服务品质提高中执行强化药学管理方法，可以使用药不科学状况大大减少，将药学服务品质大幅度提升，非常值得临床医学普遍推广。

关键词：全程化药学服务质量；药学管理；合理用药；效果评价

引言：药学服务是紧紧围绕安全用药，以患者生命品质为主要目标的相关服务，因为药学服务与用药治疗有关，它直接关系疾病治疗的合理化，从而影响治疗效果、可靠性和患者治疗的安全性。但是，药学服务覆盖面广，影响到服务质量的因素有很多。从提升药理学管理方法的视角，变成临床医学关注与进入的核心。本科学研究论述了加强药理学管理方法在药学服务全过程中实用价值。报告如下^[1]

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次研究选择2020年1月—2020年12月间我院开展基本全程化药学管理工作的处方中选择100张处方称为参照组，再选择2021年1月—2021年1月间我院执行强化药学管理工作的处方中选择100张处方称为实验组。对于上面的信息数据开展相关的处理分析，两组之间差异没有统计学意义($P > 0.05$)。

1.2 方法

参照组：本组选用基本的全程药学服务管理方法，以工作人员和医护人员为基本药学服务的重要服务提供者。工作人员首先告知患者具体药物名称，随后向患者详细描述药品可能会引起不良反应，确立治疗的流程和目的，告知患者务必在专业医师的指导意见下进行药物服用^[2]。

实验组：本组采用强化药学管理工作，主要内容如下。(1)制订服务计划：在管理条例实施后，依据患者的具体情况制订服务计划，包含患者的护理、医治、病症检验、服药等药学服务的诸多方面，从而去满足患者

服务项目过程的服药要求，对服药开展全程管理方法，降低服药过程的意外出现，确保合理用药。(2)信息化服务：目前，已进入信息化时代，运用信息科技技术能让患者体会到一体化服务，非常方便了患者开药和服药，也会减少患者拿药的等待时间。电子计算机也可以根据药方键入服务平台向患者给予常用药品的名字、服用方法、用药时间、常见问题等相关信息，使患者对常用药品以及用药依从性拥有更多的掌握。除此之外，信息科技技术、自动发药机等可以提升药房效率，并且能够减少患者拿药的时间以及提升患者拿药的感受与服务品质^[3]。(3)塑造相关人员的综合能力及素养：医院门诊按时开展药学服务具体内容有关的活动，规定全部相关人员参与进来，根据专题讲座、网上学习、相关培训等形式多样，全方位加强药学服务人员的综合素养和素养。还需要创建考核机制，对工作人员的工作任务和日常工作及其服务质量进行评价。应用问卷调查和其它方式来回应该患者对药学服务人员的满意率并获得真实可靠的点评，进而把握目前药学服务工作人员的具体能力及服务水平。需注意，还应当创建奖惩制度，对优秀职工开展奖赏，对服务差的进行批评，并且改正服务质量、从而提升药物专业技能能力和服务水平。(4)加强药品管理制度：①临床路径的应用。临床路径是在具体指导患者时，全部对其身心健康负责任的工作人员，如护理人员、医师、临床医师、麻醉医生等，按规定的服务方式为患者提供帮助。临床路径的时间作为制订健康服务方案的时间，健康服务方案包含患者和病人的健康教育知识、检查的项目、测试报告和检查等。也将具体指导患者医

治后恢复与营养。在临床路径的实行中,药学服务任务也变的严峻。同时将医疗质量管理的发展理念转化成以患者为核心的核心理念,将护理诊疗的发展理念融为一体,从而达到以患者为核心的目的。②提升药品监管。药物是特殊商品。为保证患者更高效、安全系数高地选择药物,药房要加强药品监管,避免为患者给予过期药品,防止医患纠纷。实际管理方案如下所示:一是,对一般药物的管理方法。依据药品种类,将药理学相仿的药物分开摆放,并立即查验药物是不是过期。在派发药物时,提升双审的工作内容,确保合理用药^[4]。二是,精神药品和麻醉药品的监管。依照有关要求,把这些药物放到专门柜子里面,并选定专职人员数据记录承担。取药、配液时严格执行制度。三是,珍贵药物的管理。该类药物应该有专职人员存放,每日查验,每月核对,帐物相符合。发现的问题及时沟通和处理。③提升目标管理,融合医院药学工作质量标准。总体目标管理就是在日常工作中明确工作目标,依照设定的总体目标开展管理方面的工作。并且目标管理归属于管理工作的各个领域。去医院门诊药房和医务科执行这类管理方案,能够管理效益,做到企业目标的效果。经济发展推行的目标管理,重点在于药学健康保健中,应当按照总体目标管理的原则设定药品不良反应并开展工作实践,以确保更加全面的药学管理方法^[5]。(5)创建药物服务管理模式:建立完善药物服务管理模式的目的是为了使各个岗位工作人员明确工作职责,便于在日常工作中井然有序进行各项任务,标准医师专家会诊。患者了解药品有关问题时,应用心倾听,应用文明用语,尽量使用禁忌语。与此同时,也要把考核机制与人员的业绩考核、医护人员的主动性挂勾,最大程度地提升医护人员的诊疗服务质量^[6]。与此同时,搞好医师与临床科室的交流,化被动为主动,充分运用药品的药力,避免用药错误。医院药品种类数量每年都有巨大的变化,用药会很困难。要不断更新国家医保目录,明确提出更科学的服药建议,把药房药物使用方法和使用说明发送至相关负责人的电脑。还可以用专题讲座的形式详细介绍药品的药用价值

和不良反应。除此之外,我们要参与医师护理查房,这样可以更好的了解患者的情况,并和医生一起掌握服药状况,以防止用药错误。(6)不断完善评价制度:药学服务品质必须高度重视药学服务品质的描述。应根据目前医院服务水平和状况,建立完善药学服务评价制度,选用问卷调查报告的形式来患者表述服药感受,依据真实评估结果,优化运营对策、管理成效和服务水平。还应经常召开有关大会,找到存在的不足,仔细分析,及时处理,降低难题对药学服务产生的影响,让医院门诊为患者给予优质的服务,提升患者满意率和服药安全系数^[7]。

1.3 判定指标

针对两组药房、全程化药学服务品质以及用药不合理的情况进行全方位分析研究

1.4 统计方法

为确保数据的合理性,采用SPSS18.0应用统计学软件开展数据统计分析,($\bar{x}\pm s$)代表计量资料,行 t 检验,计数资料比较采用 χ^2 检验,以 $P < 0.05$ 代表差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 针对两组药房、全程化药学服务品质进行比较

相较于参照组,实验组在药房、全程化药学服务品质得分都比较高,两组之间数据对比分析差别具有统计学意义($P < 0.05$),具体数据可以见表1。

表1 针对两组药房、全程化药学服务品质进行比较
[($\bar{x}\pm s$), 分]

组别	药房服务质量	全程化药学服务质量
实验组($n=100$)	92.45±0.85	93.45±0.74
参照组($n=100$)	62.32±0.32	71.32±0.28
t 值	331.740	279.701
P 值	<0.05	<0.05

2.2 针对两组用药不科学合理的状况进行分析

实验组服药不科学合理状况相较于参照组显著比较低,两组之间差异具有统计学意义($P < 0.05$),具体数据可以见表2。

表2 针对两组用药不科学合理的状况进行分析 [n (%)]

组别	例数	药物剂型书写不正确	药物规格、数量书写不规范	药物与适应症不相符	书写字迹不清晰	未使用专用处方	用药不合理情况
实验组	100	3 (3.00)	2 (2.00)	0 (0.00)	3 (3.00)	2 (2.00)	10 (10.00)
参照组	100	8 (8.00)	7 (7.00)	5 (5.00)	4 (4.00)	6 (6.00)	30 (30.00)
χ^2 值							12.500
P 值							<0.05

3 讨论

现阶段,随着我国的医疗改革不断深入,造成药学

管理难度较大。针对临床医学医疗行业而言,药学服务是一项极为重要的具体内容,它能提高医院的工作效能,夯实对患者的诊断治疗。因而,我们要更加注重药物管理,让相关人员提升自己能力及专业技能。但是目前医院的药学服务品质并不是很高,不可合理防止不科学药方,不但会危害患者的诊治,还会继续减少服药安全性。除此之外,药学部和医院的总体形象就会受到危害。因而,应使用有效的办法来提升药物服务水平,减少药方的不良率,保证合理用药,推动医院的高速发展^[8]。在常规药学服务管理中,患者无法得到反映,服务不到位,传统药学服务管理对医疗质量管理重视程度不够,造成假如不再次受教育,认知水平差别很大,造成医院临床药理发展趋势比较困难。药学服务是一个全新的定义,这将药物行为转变成患者个人行为。医师能够利用与众不同的优点,充分发挥临床医学指导作用,为患者提供良好的药学服务。药物服务水平必须从源头上更改安全用药、以患者为核心的思路,使药学服务更为专业。这个时候就需要提升自身的技能水平来保证更为科学合理精确的服药,从而保证良好的功效,保证患者的治疗信心。药学服务也具备独特性,所以必须强化对药学的管理。提升药学管理的办法能使药学服务工作人员变化服务观念,集中体现以患者为根本,一心一意为患者服务。在具体管理中,必须合理科学地利用信息技术,提升拿药步骤,减少患者等待的时间,给予详尽完备的服药信息内容。还要创建对相关人员的评价机制,使工作人员能够把学过用于工作实践和提升患者的服药消体验,采用问卷调查的方式调研目前工作人员的服务水平,进而制订有目的性的措施服务质量,为患者产生高质量服务。也正因如此,药学管理体系才可以不断完善和优化,协助医院自主创新药学服务管理体系,推动医院有长远发展,与此同时提升药理管理,完成全方面的药学服务水准。

根据本科学研究能够得知,与参照组相比,实验组的药学和全程药学服务质量得分比较高,两组之间数据对比具有统计学意义($P < 0.05$);实验组不合理用药显著小于参照组,两组之间数据对比具有统计学意义($P < 0.05$),不难看出,选用科学合理的服药管理方法不但会影响病人的医治效率,还会影响合理用药的安全性,还会建立良好的医院整体形象。

结束语:总而言之,在医院医疗管理环节中,运用药学管理机制能有效提升药学服务品质,有效操纵药房不良服药发生率和医生合理用药的安全度,也进一步提高了医院的服务水平,降低病人等待的时间,提升病人满意度。降低医护人员对药物的汇总时间与提升相关的工作效能。由此可见,这类管理机制非常值得在治疗管理方面全面推广。

参考文献

- [1]艾莉.加强药学管理对提高全程化药学服务质量的作用及意义[J].中国卫生产业,2021,15(4):12-13,16.
- [2]胡新玲.加强药学管理对提高全程化药学服务质量的作用及意义[J].临床合理用药杂志,2021,9(23):61-62.
- [3]郑金聪.加强药学管理提高全程化药学服务质量[J].临床合理用药杂志,2021,12(14):153-154.
- [4]王海燕.探讨加强药学管理在全程化药学服务中的价值[J].中国卫生产业,2021,15(20):68-69.
- [5]苏庆玲.加强药学管理对提高全程化药学服务质量的作用及意义探讨[J].中国卫生产业,2021,14(21):6-7.
- [6]陈斌,杨玉芳,林希敏,等.提高全程化药学服务质量加强药学管理的研究[J].家庭医药,2021(4):371-372.
- [7]王丽娟.全程化药学服务中加强药学管理的方法及效果评析[J].医药前沿,2021,7(36):308-309.
- [8]范垂东,付春颖.药学管理对全程化药学服务质量用药合理性及服务质量的影晌[J].中国卫生产业,2021,15(22):37-38,42.