

# 提升西药房药学服务质量的有效措施和临床价值

雒江妮 王 婧

北京市昌平区中西医结合医院 北京 100028

**摘要:** 西药房作为医院重要的药品供应和服务中心, 药学服务质量的提升对于提高临床医疗水平和提升患者满意度具有重要的意义。本文通过对提升西药房药学服务质量的有效措施和临床价值进行分析, 探讨了如何优化西药房药学服务, 提高药品使用安全性、合理性和患者用药体验。

**关键词:** 西药房药学; 服务质量; 有效措施; 临床价值

## 1 西药房药学服务质量的现状

### 1.1 西药房药学服务的定义与特点

西药房通常是指由经过相应培训并具备药品发药、药品储存、药品管理等技术资格的专业人员从事的药品供应、管理和临床服务的综合性药学技术服务部门。西药房是城市中药品供应主要的部门之一, 其药学服务质量直接影响到患者的用药安全性、用药合理性和治疗效果。西药房药学服务的特点主要包括以下几点: (1) 药品供应的专业性。西药房作为专业的药品供应渠道, 其供应的药品需要符合国家药品监管要求, 同时药师需要经过药学知识培训和考核。(2) 药品管理的严格性。西药房需要建立健全的药品管理制度, 确保药品的质量、安全性和有效性, 并且要进行药品库存管理和药品有效期管理。(3) 用药指导和药学服务的人性化。西药房药师需要为患者提供药品的正确用法、用量和注意事项等指导, 并且针对患者的病情、药品的不良反应和药品的相互作用等问题提供专业的解答和建议。(4) 药品信息的及时性。西药房药师需要及时了解各类药品的属性、适应症、用量、用法、不良反应等信息, 以便更好地为患者提供用药指导和建议<sup>[1]</sup>。(5) 药学服务质量的可评估性。西药房应当建立药学服务质量评估制度, 对药学服务质量进行定期评估和监控, 以不断提高服务水平和质量。总之, 西药房作为一种重要的药品供应和临床服务渠道, 其提供的药学服务质量直接关系到患者的用药安全性和用药效果。西药房药师需要针对患者的具体情况, 提供专业的药学建议和药品用法指导, 以确保患者的用药合理性和安全性。

### 1.2 西药房药学服务质量的现状分析

目前, 西药房药学服务质量存在以下几个方面的问题: (1) 用药指导不足。一些西药房药师对药品的了解不够深入, 无法为患者提供有效的用药指导和建议, 使得患者存在用药不当的情况。(2) 药品信息更新速度

慢。由于药品更新较快, 药品信息的及时更新对于提供用药指导非常重要, 但是现在部分西药房药师对于最新的药品信息掌握不足。(3) 药品供应机制不完善。一些地区药品市场竞争激烈, 导致西药房从药品供应商采购药品的供应机制不完善, 影响了药品的质量和真实性<sup>[2]</sup>。

西药房药学服务质量还存在许多问题, 需要加强药师的培训、制定药品管理制度等途径来提高药学服务质量和规范药品市场, 使得患者能够获得更加优质的医疗保健服务。

## 2 提升西药房药学服务质量的有效措施

### 2.1 落实“五好服务”标准

落实“五好服务”标准。西药房应该按照“服务态度要好、专业技能要高、零误差要求、管理严格要求、药材药品品质要可靠”的标准, 做好医疗服务工作, 为患者提供更加优质的服务。

### 2.2 规范用药指导

规范用药指导是指西药房药师在药品销售中, 为患者提供正确的用药指导和建议, 防止患者因自身粗心或药物误用而导致意外事故的发生。为了规范西药房用药指导, 可以采取以下措施: (1) 重视药学知识培训。西药房药师需要掌握基本的药学知识, 熟知药品属性、药效、不良反应等方面的相关信息, 以提供更加专业化且个性化的用药指导。(2) 全面了解患者的病情。西药房药师需要仔细询问患者病情、病史、过敏等情况, 为患者提供符合个人病情的用药指导和建议, 避免病情加重或引起不良反应等情况。(3) 针对不同的药品提供相应的用药指导。药师需要掌握不同药品的剂量、用法、服用时间、不良反应和药物相互作用等内容, 发现问题在第一时间进行及时解决<sup>[3]</sup>。(4) 加强患者用药与药品管理教育。药师应该向患者强调药品的质量、安全性和有效性, 并督促患者正确储存、使用、处理过期药品等, 提高患者的药品管理意识。(5) 记录用药指导内容。药

师在提供用药指导和建议的过程中,应记录下患者的个人情况、用药情况和建议,以便日后跟踪和评估治疗效果,并为患者提供持续的用药指导支持。

### 2.3 开展药学知识普及宣传

药学知识普及宣传的目的是为了让社会公众了解和掌握一些基本的药物常识和正确使用药物的方法,提高公众对药品的安全性和有效性的认知,从而避免药物误用及不良反应的发生。为了开展药学知识普及宣传,可以采取以下措施:(1)举办药学讲座和系列宣传活动。可以邀请药学专家和医生组织药学讲座,以及制作宣传海报、小册子、口号等吸引公众的视线,让公众了解到一些基本的药学知识和正确用药方法。(2)开设药学微信公众号和社交媒体账号。通过运营微信公众号、微博、抖音等社交媒体平台,向广大群众普及药学知识和用药小技巧,提高公众的药物安全意识和医疗保健素养。(3)加强药学科普宣传教育。通过大众传媒、广播电视、出版物等媒体,推广药学科普宣传教育,让公众了解药品的生产质量和标准、药效和副作用等方面的基本知识,提高公众的药物安全意识和识别能力。(4)在医院、药店等场所张贴药学知识宣传海报。可以制作药学知识宣传海报并张贴在医院、药店等场所,让公众在等待看病或买药的时候看到,增强他们的用药安全意识和自我保护意识<sup>[4]</sup>。

### 2.4 加强药师队伍建设

加强药师队伍建设是提高西药房药学服务质量的关键,是保障公众用药安全的重要举措。为了加强药师队伍建设,可以采取以下措施:增加药师的招聘和培训。西药房应该通过招聘、提拔等方式,引进高水平的药师人才,同时加强药师的培训和实践,提升药师的专业水平和能力,以为患者提供更加优质的用药指导和药学服务。建立健全药师职业评估制度。建立药师职业评估制度,为药师提供晋升职称的机会,鼓励药师通过学习、工作、经验积累等方式不断提高自身的药学水平,同时倡导药师遵循职业道德规范,保证药品服务和用药安全。加强药师队伍的管理。西药房应该加强对药师队伍的管理,建立完善的考评机制和绩效评估方法,依据绩效评估结果对药师的工资待遇、晋升职称等进行激励,同时对业绩不达标、工作不认真的药师进行纠正和惩戒。促进药师与医生、患者之间的沟通<sup>[5]</sup>。药师需要与医生、其他医疗工作者和患者之间建立更加密切的联系和沟通桥梁,加强药学服务和知识传递,让患者和医生对药物的认识更为准确和全面。

### 2.5 优化药品供应链管理

针对西药房药品供应链中存在的一些问题,在优化管理的过程中应该采取几个措施。首先,应该建立起一套完整的药品资料库,包括药品的基本信息、供货渠道、进价、销售价格等相关信息,并在此基础上建立起一套科学的库存管理系统,以保证每种药品的库存量和销售速度始终保持在合理的范围内。其次,需要加强与供应商之间的合作关系,签订合理的采购合同,规范供应商的行为和质量承诺,以降低采购成本和风险。最后,应该建立起科学的药品供应预测模型和供应监测系统,以便于及时调整库存和采购计划,并及时回应顾客的需求,提高顾客满意度。通过以上措施的实施,西药房可以实现有效的药品供应链管理,降低药品库存量和采购成本,从而获得更好的经济效益和社会效益<sup>[1]</sup>。

## 3 临床价值分析

### 3.1 通过提升药学服务质量提高药品安全性和合理性

药学服务质量对于提高药品安全性和合理性具有举足轻重的作用,因此临床价值分析可以从以下几个方面来考虑:首先,提升药学服务质量可以帮助临床医生在药品选择、给药方案制定等方面提供更专业的咨询和建议,从而降低因药品使用不当而导致的不良反应和药物相互作用的风险。其次,优化药学服务流程,比如增加药物疗效、不良反应、药物相互作用等监测与评价流程,减少或避免药品使用过程中的失误,保障患者的用药安全。最后,提升药学服务质量还可以提高患者的自我管理能力和遵医行为,使患者更加了解他们正在使用的药物及其作用和用法,避免误服、漏服等不当使用行为;同时有效的药学服务也能够向患者传递正确用药的观念,让患者更加重视药品的合理使用<sup>[2]</sup>。总之,通过提升药学服务质量来改善临床医疗实践中的药品使用,不仅能够降低药品使用安全问题的潜在风险,促进药品合理使用,还能够提升患者参与临床决策的意愿和能力,从而事半功倍、创造更多的临床价值。

### 3.2 提升药学服务质量对慢性病管理的积极影响

慢性病管理是临床医疗服务中非常关键的部分,药学服务的提升对于慢性病管理也有非常积极的影响,具体如下:首先,药学服务的提升可以帮助临床医生制定更为个性化、科学和有效的治疗方案。药师可以对患者用药情况进行全面的评估和监测,并根据不同患者的临床特点和病情制定个性化的药物治疗方案,从而提高治疗的效果,减轻病情症状。其次,药学服务的提升还可以强化患者的疾病自我管理意识和能力。药师可以向患者提供关于相关疾病的常识、饮食及运动等方面的建议,及时解答患者对药品的疑问,鼓励患者保持积极的

生活方式,减轻病情压力,增加免疫力,同时,患者容易参与管理,不仅可以优化药品治疗方案,而且可以受益于基于药学服务的完善的病案管理,提高治疗效果。最后,药学服务的提升还可以降低患者的药物不良反应和药品失效率,增强患者的使用药品的安全性和合理性。药师可以通过对患者承受副作用的评估,对药品的副作用有科学的判断和给出有针对性的改善措施,进一步提高患者的就医体验和生活质量<sup>[3]</sup>。因此,药学服务提升对于慢性病管理具有丰富的积极影响,可以提高治疗效果和患者的治疗遵从性,达到更好的临床效果和百姓健康的保障。

### 3.3 提升药学服务质量对医患沟通的促进作用

促进医患沟通是提升药学服务质量的一项非常重要的方向,因此通过临床价值分析可以发现提升药学服务质量可以对医患沟通产生积极的促进作用,具体如下:首先,药师可以积极与医生配合完成药学工作,为医生提供全面且权威的药学信息,进而为医生的临床决策提供支持,优化治疗方案。药师可以向医生提供有关患者药物使用方面的信息,促进医患之间的沟通,提高医生对患者药物使用情况的理解和掌握,从而加强医患间的互动和沟通,达到共同治疗的目的。其次,药师可以通过给予患者药盒贴标签等方式,提醒患者按照医嘱规定使用药品,强化患者的药物监测管理体系,并就药品的一般性、单剂量用药、服用时间等给予患者详细的解释。这些信息的传递,对于提升患者对医疗服务的信任感以及信心程度起着至关重要的作用。最后,药学服务的提升可以帮助患者深入理解药品治疗的意义,提高患者遵从性和治疗效果。药师可以向患者提供关于用药方案和注意事项等信息,帮助患者理解药物治疗的原理,增强患者对药物治疗的理解,从而提高患者对治疗的信

心和愿意服用药物的意愿<sup>[4]</sup>。药学服务对于医患沟通具有很好的促进作用,提高患者对药物治疗的理解,增强患者对药物治疗的信心,进而提高患者对医疗服务的信任感和满意度,并为医生提供科学理性的药物治疗方案提供支持,从而优化医疗质量,患者的治疗效果和翌日生活质量。

### 结束语

为了提升西药房的药学服务质量,需要从多个方面入手。加强药师的培训和专业能力提升,让他们能够更加深入了解相关药品和治疗领域,及时回答医疗工作者和患者的疑问。可以加强药物信息的管理和共享,提高医疗工作者获得药学信息的便捷性,进一步提高药师的工作效率和药学咨询质量。与患者沟通,提高他们对药品治疗方案的理解和依从性,也是提高药学服务质量的必要手段。通过这些举措的实施,不仅可以实现药学服务的优质化,还可以提高西药房整体服务能力和竞争力,为医疗服务和患者提供更优质的药学服务。

### 参考文献

- [1]邢小华,郭匀,陈宏英,等.药师参与慢性病管理的研究现状[J].中国药师,2019(6):46-50.
- [2]徐玲.优化药师工作模式,提升药学服务质量[J].齐齐哈尔医学院学报,2019,40(2):243-245.
- [3]刘凡,熊辉,刘鑫,等.西药房药学服务的现状与需求分析[J].中国药房,2020,31(19):2734-2737.
- [4]郑丽萍.药师参与分级诊疗的临床价值[J].医学综述,2020,26(5):831-833.
- [5]骆欣,董杨,冯瑞娟.提高药师工作效率,优化药学服务[J].中国药房,2019,30(13):1840-1842.
- [6]李志伟,邓守江,张瞳.药师在临床用药中的作用及发展前景[J].中国药房,2019,30(22):3166-3169.