

加强药学管理对于提升全程化药学服务质量的效果

梁艳¹ 宋国华²

1. 甘肃省兰州市安宁区人民医院 甘肃 兰州 730070
2. 32604部队药材供应站 甘肃 兰州 730070

摘要:目的: 探讨加强药学管理对于提升全程化药学服务质量的效果。方法: 通过文献综述和理论分析, 阐述药学管理在全程化药学服务中的重要作用, 并提出具体的药学管理措施。结果: 加强药学管理可显著提升全程化药学服务的专业水平、服务效率和患者满意度。结论: 医疗机构应重视药学管理, 不断完善管理措施, 以提升全程化药学服务质量, 保障患者用药安全。

关键词: 药学管理; 全程化药学服务; 服务质量

引言

随着医疗水平的不断提高和患者对医疗服务需求的日益增长, 全程化药学服务已成为医疗服务的重要组成部分。全程化药学服务要求药师在患者用药全过程中提供专业化、个性化的药学服务, 以确保患者用药安全、有效、经济。而药学管理作为全程化药学服务的基础和保障, 对于提升服务质量具有至关重要的作用。

1 药学管理的概念

药学管理是一种全面、系统的管理方法, 旨在通过科学、规范的操作流程, 对药品从采购到使用的各个环节进行严格把控。这不仅涉及药品的储存和配发, 更要求其质量和安全进行全方位的监控。药学管理的核心在于确保药品的有效性、安全性和经济性, 从而为患者提供安全、可靠、高效的用药服务。通过药学管理, 医疗机构能够优化资源配置, 提高服务效率, 最终实现医疗质量的整体提升。

2 全程化药学服务的内涵与发展

全程化药学服务是一种以人为本、以患者为中心的服务理念, 它要求药师在患者治疗的全程中, 提供全面、连续且协调的药学关怀。从患者入院开始, 药师就需积极参与药物治疗方案的制定, 根据患者的具体情况, 为医生提供药品选择的专业建议。在药品的调配环节, 药师需确保药品的准确、及时供应, 并对特殊药品的使用给予特别指导。此外, 药师还需对患者进行用药教育, 监测药物治疗效果, 及时发现并处理可能出现的不良反应。随着医疗模式的转变和药学服务理念的不断更新, 全程化药学服务已经成为医院药学工作的重要组成部分, 它对于提高医疗质量、保障患者用药安全、提升患者满意度具有重要意义。

3 药学管理在全程化药学服务中的重要作用

药学管理在全程化药学服务中发挥着不可或缺的重要作用。第一, 药学管理通过一系列严格的管理措施, 如规范药品采购流程、建立药品质量监控体系、优化药品储存和配送环节等, 确保药品的供应及时且质量可靠。这不仅为全程化药学服务提供了坚实的物质基础, 也为患者的用药安全提供了有力保障。第二, 药学管理注重提升药师的专业素质和服务能力。通过定期组织药师参加专业知识培训、技能培训和职业道德教育, 药学管理不断提高药师队伍的整体素质, 使药师能够更好地为患者提供全面、专业的药学服务^[1]。第三, 药学管理还致力于优化药学服务流程。通过完善服务流程、制定标准化操作规程等方式, 药学管理提高了药学服务的效率和质量, 减少了患者的等待时间, 提升了患者的满意度。这不仅优化了患者的就医体验, 也提高了医疗机构的服务水平。第四, 药学管理在促进多学科合作方面也发挥着重要作用。药学管理推动药师与医生、护士等其他医疗团队成员的紧密合作, 共同为患者提供全面、优质的医疗服务。

4 加强药学管理的具体措施

4.1 建立健全药学管理制度

为了加强药学管理, 医疗机构必须首先建立健全的药学管理制度。这一制度不仅是药学工作的基础, 也是确保药品质量、提升药学服务水平的关键。建立健全药学管理制度, 意味着医疗机构需要对药品的采购、验收、储存、养护、调配等各个环节进行明确规范, 制定详细的操作规程和标准, 确保每一步都有法可依、有章可循。这样不仅可以有效防止药品管理过程中的漏洞和失误, 还能大大提高药品管理的科学性和规范性。同时, 药学管理制度还应包括对药师的管理规定。药师作

为药学服务的主体，其专业素质和服务能力直接关系到患者的用药安全和治疗效果。因此，医疗机构应通过制度明确药师的职责、权利和义务，建立药师的培训、考核和监督机制，不断提升药师队伍的整体素质。

4.2 加强药品质量管理

为了加强药学管理，确保患者用药安全有效，医疗机构必须高度重视药品质量管理工作，并采取切实有效的措施加强药品质量管理。首先，药品采购是保障药品质量的第一关。医疗机构应建立严格的药品采购制度，明确采购程序和标准，对供应商进行全面审核和评估，确保采购的药品来源合法、质量可靠。其次，药品验收是确保药品质量的重要环节。医疗机构应配备专业的验收人员和设备，对采购的药品进行逐一检查、核对，确保药品的名称、规格、数量、生产厂家等信息与采购计划一致，且药品包装完好、无破损、无污染。此外，药品的储存和养护也是保障药品质量的关键。医疗机构应建立科学的药品储存制度，根据药品的性质和储存要求进行分类存放，并定期对药品进行养护和检查，确保药品在储存过程中不发生变质、潮解、霉变等问题^[2]。最后，药品调配是直接关系到患者用药安全的重要环节。医疗机构应加强对药品调配人员的培训和管理，确保其具备专业的药学知识和调配技能，能够准确、快速地完成药品调配工作，避免发生调配错误或药品污染等问题。

4.3 提升药师队伍素质

为了加强药学管理，提升药学服务质量，医疗机构必须重视药师队伍素质的提升。药师作为医疗服务团队中不可或缺的一员，他们的专业知识、技能水平和职业道德直接关系到患者的用药安全和治疗效果。一方面，医疗机构应加大对药师的培训力度，定期组织药师参加专业知识培训。通过系统的学习，药师可以不断更新自己的知识储备，掌握最新的药学理论和研究成果，为临床用药提供更加科学、准确的指导。另一方面，技能培训也是提升药师队伍素质的重要环节。医疗机构应结合实际情况，制定针对性的技能培训计划，提高药师在药品调配、用药指导、药物咨询等方面的实际操作能力。通过技能培训，药师可以更加熟练地运用专业知识，为患者提供更加优质、高效的药学服务。再者，职业道德教育同样不容忽视。医疗机构应加强对药师的职业道德教育，培养药师具备高度的责任心和使命感，始终以患者为中心，恪守职业道德规范，为患者提供安全、可靠的用药服务。

4.4 优化药学服务流程

为了加强药学管理，提升患者的就医体验，医疗机

构必须不断优化药学服务流程。这一举措旨在根据患者的实际需求和医疗机构的资源状况，对现有的药学服务流程进行持续改进，以提高服务效率和质量。医疗机构可以建立快速配药通道，针对急需用药的患者提供优先服务。通过设立专门的窗口或配备快速配药设备，确保这类患者能够及时获得所需药品，减少等待时间，从而有效缓解他们的焦虑情绪。其次，提供用药咨询服务是优化药学服务流程的重要内容。医疗机构应设立专门的用药咨询窗口或在线平台，由资深药师为患者解答用药过程中的疑问和困惑。通过提供专业的用药指导，帮助患者正确使用药品，避免用药错误和不良反应的发生。此外，医疗机构还可以利用现代信息技术手段优化药学服务流程。例如，开发移动应用或在线平台，实现药品信息查询、处方审核、药品配送等功能的线上办理，方便患者随时随地获取药学服务，提升患者的满意度和就医体验。

4.5 强化药学信息服务

为了加强药学管理，提升药师的服务能力，医疗机构必须强化药学信息服务。建立完善的药品信息系统和药学知识库是实现这一目标的关键措施。首先，药品信息系统是药学信息服务的基础。该系统应包含药品的基本信息、使用说明、不良反应、相互作用等详细内容，确保药师能够快速、准确地获取所需信息。通过实时更新药品信息，系统还能帮助药师及时了解新药上市、药品召回等重要动态，确保用药安全。其次，药学知识库对于提升药师的专业素养至关重要。知识库应涵盖药学领域的最新研究成果、临床实践指南、药物治疗方案等内容，为药师提供丰富的学习资源。通过定期浏览知识库，药师可以不断更新自己的知识储备，提高解决复杂用药问题的能力。此外，医疗机构还应注重药学信息服务的便捷性和实时性。药师在繁忙的工作中需要随时获取药品信息和药学知识，因此，信息系统和知识库应具备移动访问功能，支持药师通过手机、平板电脑等设备随时随地查询和学习^[3]。强化药学信息服务是加强药学管理的重要措施之一。

4.6 加强患者用药教育

为了加强药学管理，提高患者的用药效果和安全性，医疗机构必须重视患者用药教育这一环节。通过开展多样化的用药教育活动，医疗机构可以帮助患者更好地理解 and 掌握用药知识，从而提高患者的用药依从性和安全意识。医疗机构可以定期举办用药知识讲座。这些讲座可以邀请资深药师或医生作为主讲人，针对患者常用的药物进行详细讲解，包括药物的疗效、用法用量、

不良反应等方面的内容。通过讲座的形式，患者可以系统地了解用药知识，并有机会与专家进行面对面交流，解答心中的疑惑。其次，制作用药指导手册也是加强患者用药教育的重要手段。医疗机构可以根据患者的实际需求，编写简洁明了、图文并茂的用药指导手册，涵盖各类药品的使用说明、注意事项等内容。这些手册可以放置在医院的公共区域供患者免费取阅，也可以通过电子版的形式在医院官网或移动应用上发布，方便患者随

时查阅^[4]。

5 加强药学管理对提升全程化药学服务质量的 effects

本文选取了我院加强药学管理前后的相关数据进行对比分析。通过对比药师培训次数、药品采购合格率、患者满意度等指标的变化情况，直观地展示了加强药学管理对提升全程化药学服务质量的 effects。具体数据详见下表：

表1 加强药学管理前后相关指标对比

指标	加强药学管理前	加强药学管理后	变化率
药师培训次数（次/年）	2	4	+100%
药品采购合格率（%）	95	98	+3%
患者用药错误率（次/千例）	3.5	1.2	-66%
患者满意度（%）	85	95	+12%
药品库存周转率（次/年）	4	6	+50%
药师参与临床治疗率（%）	60	85	+42%

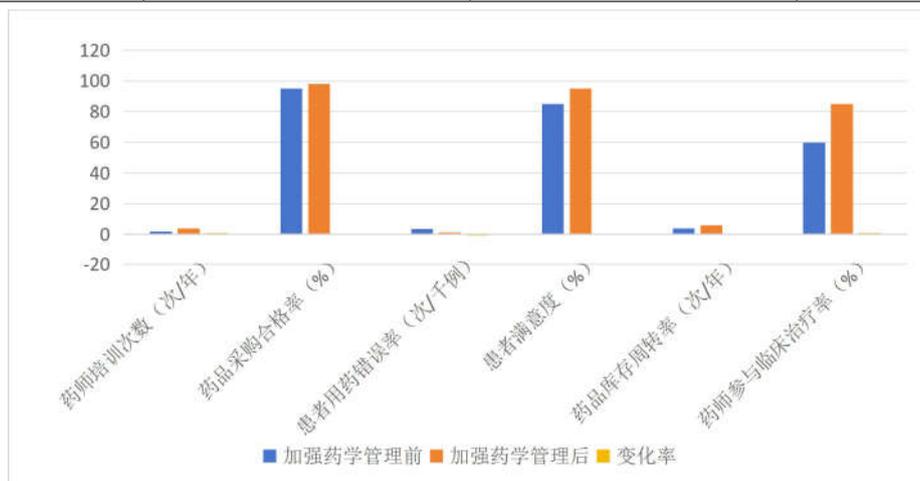


图1 加强药学管理对全程化药学服务质量提升效果

由以上图表数据我们可以发现，药师培训次数的增加意味着药师的专业素质得到了提高；药品采购合格率的提升表明药品的质量得到了更好的保障；患者用药错误率的降低反映了用药安全性的提升；患者满意度的增加则直接体现了药学服务质量的改善。此外，药品库存周转率的提高和药师参与临床治疗率的增加也进一步证明了加强药学管理对全程化药学服务的积极影响。这些数据和图表不仅为医院管理层提供了决策支持，也为药师团队的工作改进提供了明确的方向和动力。

结语

加强药学管理对于提升全程化药学服务质量具有显著效果。医疗机构应充分认识到药学管理的重要性，不断完善管理措施，提高药师队伍素质，优化药学服务流程，加强患者用药教育等方面的工作。同时，建议相关部门加

大对药学管理的投入和支持力度，推动药学管理的创新发展，为提升我国全程化药学服务质量作出积极贡献。

参考文献

- [1]熊锋,赖异彩,沙志勇,庄见钦.加强药学管理对提高全程化药学服务质量的影响[J].临床合理用药杂志,2022,15(16):159-162.
- [2]张铃圆.医院药学管理中应用不同管理方法的效果探讨[J].智慧健康,2021,7(12):22-24.
- [3]钱军,杨朋,邓怀冬.规范化药学服务模式在癌痛全程化管理中的应用效果[J].中国医药导报,2020,17(32):148-151.
- [4]程丽丹,江一唱,王天祺,等.心力衰竭患者全程化药学服务模式的建立与效果评估[J].中国药师,2022,25(2):309-314.