

浅谈如何提高门诊药房药学服务质量

姚 婉

运城市盐湖区人民医院 山西 运城 044000

摘要：提高门诊药房药学服务质量对保障患者用药安全、提升就医体验至关重要。关键措施包括优化服务流程，减少患者等待时间；加强药师专业培训，提升临床药学知识和用药指导能力；完善药品供应与管理体系，确保药品质量和供应稳定；加强与患者沟通互动，提供详细用药指导。同时，建立监测评估机制，对服务质量进行持续改进。通过这些措施，门诊药房将能够提供更高效、更专业、更人性化的药学服务，满足患者需求。

关键词：提高；门诊药房药学；服务质量

引言：在现代医疗体系中，门诊药房药学服务质量直接影响着患者的用药安全和医疗体验。随着医疗技术的不断进步和患者需求的日益提高，提升门诊药房药学服务质量显得尤为重要。本文旨在探讨如何通过优化服务流程、加强药师专业培训、完善药品管理以及加强与患者的沟通交流等方式，全面提升门诊药房药学服务质量，为患者提供更加安全、有效、便捷的用药服务。

1 门诊药房药学服务质量的现状分析

1.1 门诊药房服务流程概述

门诊药房的服务流程主要包括患者取药、药师审核处方、药品发放及用药指导等环节。一般而言，患者在医生处就诊并获取处方后，需前往门诊药房进行药品的领取。药师在此过程中扮演着重要的角色，他们需要仔细核对处方信息，确保药品的准确性和合理性，并向患者提供详细的用药指导。

1.2 药学服务质量的主要评价指标

药学服务质量的评价涉及多个方面，主要包括以下几个方面：（1）患者满意度。患者对药师的服务态度、专业水平及用药指导的满意度是评价药学服务质量的重要指标之一。（2）药师服务效率。药师在审核处方、发放药品及提供用药指导等环节的效率直接影响到患者的等待时间和就医体验。（3）处方审核准确性。药师对处方的审核准确性直接关系到患者的用药安全和治疗效果。任何疏忽都可能导致严重的后果。

1.3 现有服务质量的调研与数据分析

为了深入了解门诊药房药学服务质量的现状，进行了一系列的调研和数据分析。（1）患者满意度调查。通过问卷调查的方式，我们收集了大量患者对门诊药房药学服务的评价数据。结果显示，大部分患者对药师的服务态度和用药指导表示满意，但仍有部分患者对等待时间和药师专业水平提出质疑。（2）药师服务效率评估。

观察并记录了药师在服务流程中的各个环节所需的时间。结果显示，部分药师在审核处方和发放药品时存在耗时较长的情况，这可能与药师的专业能力、工作经验以及工作态度有关。（3）处方审核准确性。对门诊药房的处方进行了抽查和分析。结果显示，大部分处方经过药师审核后均能确保药品的准确性和合理性，但仍有少数处方存在用药不当或配伍禁忌等问题。这可能与药师的审核能力和责任心有关^[1]。

1.4 存在问题及原因分析

通过调研和数据分析，发现门诊药房药学服务存在以下问题：（1）服务流程繁琐。部分服务环节设置不合理，导致患者等待时间过长，影响就医体验。（2）药师专业能力参差不齐。部分药师的专业能力和经验不足，无法为患者提供高质量的药学服务。（3）药品供应与管理问题。部分药品供应不足或管理不当，导致药师在发放药品时遇到困难，影响服务效率。（4）患者沟通不畅。部分药师在提供用药指导时缺乏沟通技巧，导致患者难以理解或产生疑虑。

2 提高门诊药房药学服务质量的策略

2.1 优化服务流程

服务流程的优化是提高门诊药房药学服务质量的首要策略。（1）简化取药流程：首先，我们需要重新审视现有的取药流程，去除不必要的环节，减少患者的等待时间。例如，可以通过电子处方系统实现处方信息的快速传输，减少患者排队等待打印纸质处方的时间；同时，通过提前预制部分常用药品的包装盒、说明书等，提高发放效率。（2）引入自动化设备提升效率：自动化设备的引入可以极大提高门诊药房的工作效率。例如，采用自动发药机、智能药柜等设备，可以实现药品的快速、准确发放；通过药品识别技术，可以实现药品的自动识别与库存管理，降低人工错误率^[2]。（3）设立快速

取药通道或窗口：针对急需用药的患者，我们可以设立快速取药通道或窗口，为他们提供更为便捷的服务。通过这一举措，可以有效减少患者等待时间，提高患者的满意度。

2.2 加强药师专业培训

药师作为门诊药房药学服务的主要提供者，其专业能力和服务水平直接影响到药学服务的质量。因此，加强药师专业培训是提高门诊药房药学服务质量的关键。

(1) 定期开展专业知识培训：医院应定期组织药师参加药专业知识培训，包括药品知识、用药安全、用药指导等方面。通过不断学习新知识、新技术，提高药师的专业素养和综合能力。(2) 提升药师的临床药学知识和用药指导能力：临床药学是药学与医学相结合的一门学科，药师应具备一定的临床药学知识和用药指导能力。通过参与临床查房、参与临床药物治疗方案的制定等方式，提高药师的临床药学水平；同时，加强药师与医生的沟通与合作，共同为患者提供更加科学合理的用药指导^[3]。(3) 加强职业道德和沟通技巧的培训：药师作为医疗服务人员，应具备良好的职业道德和沟通技巧。通过培训，使药师树立正确的职业观念和服务意识；同时，提高药师的沟通技巧和表达能力，使药师能够更好地与患者进行沟通与交流。

2.3 完善药品供应与管理体系

药品的供应与管理是门诊药房药学服务的基础。完善药品供应与管理体系，可以确保药品的充足供应与质量安全，提高药学服务效率。(1) 确保药品的充足供应与质量安全：医院应建立完善的药品采购、验收、储存、发放等管理制度，确保药品的充足供应与质量安全。同时，加强药品的监管与检查力度，防止假冒伪劣药品流入医院。(2) 实施药品效期管理：药品效期管理是确保药品质量安全的重要环节。医院应建立药品效期管理制度，对药品进行定期检查、清点和记录，及时清理过期药品和变质药品。(3) 引入药品管理信息系统：引入药品管理信息系统可以提高药品管理效率和管理质量。该系统可以对药品进行全面的记录与追溯管理，包括药品的采购、验收、储存、发放等各个环节；同时，可以实现药品信息的快速查询与统计分析，为医院管理提供有力支持。

2.4 加强与患者的沟通与互动

加强与患者的沟通与互动是提高门诊药房药学服务质量的重要途径。(1) 提供详细用药指导：药师在为患者发放药品时，应详细讲解药品的用法用量、注意事项、不良反应等信息，确保患者能够正确使用药品。同

时，针对患者的疑问和困惑进行耐心解答，增强患者对用药的信心和满意度。(2) 设立药师咨询窗口：医院可设立药师咨询窗口或提供在线咨询服务平台，方便患者随时向药师咨询用药问题。药师应耐心解答患者的疑问并提供专业的用药建议。(3) 利用信息技术进行远程咨询与随访：利用信息技术手段如电话、微信等对患者进行远程咨询与随访可以及时了解患者的用药情况和病情变化。药师可以根据患者的反馈调整用药方案并提供针对性的用药指导。

2.5 推行个性化服务

个性化服务旨在满足患者不同的需求，提升服务体验和患者满意度。(1) 针对不同患者群体制定服务策略。门诊药房应深入了解患者群体的特点，如年龄、性别、疾病类型等，并据此制定个性化的服务策略。例如，对于老年人群体，可以提供大字体的药品说明书、设立专门的取药区域并配备助听器和放大镜等工具；对于儿童群体，可以提供口感好、易于服用的药品剂型，并配备儿童友好的取药环境。(2) 提供个性化用药咨询与指导。药师在为患者提供用药咨询与指导时，应根据患者的具体情况制定个性化的用药方案。通过深入了解患者的病情、过敏史、用药史等信息，为患者提供更加科学合理的用药建议。同时，药师还可以根据患者的需求提供个性化的用药指导，如用药时间、用药顺序、用药注意事项等^[4]。(3) 设立特殊人群服务专区。为了方便特殊人群（如老年人、儿童、孕妇等）的取药和咨询，门诊药房可以设立专门的服务专区。这些专区可以提供更加细致、周到的服务，如设置舒适的休息区、提供热水、零食等便利设施，以及配备专业的药师进行用药咨询与指导。(4) 利用信息技术实现个性化服务。随着信息技术的发展，门诊药房可以利用现代技术手段为患者提供更加便捷的个性化服务。例如，通过患者信息管理系统，药师可以了解患者的用药记录和健康状况，为患者提供更加精准的用药建议；通过移动应用程序或微信公众号等平台，患者可以随时随地查询药品信息、获取用药指导以及进行用药咨询。

3 门诊药房药学服务质量实施保障与持续改进

3.1 组织领导与政策支持

组织领导与政策支持是推动门诊药房药学服务质量提升的首要保障。(1) 成立专门的服务质量改进小组：门诊药房应成立由药学专家、临床医生、护士、患者代表等多方参与的服务质量改进小组。该小组负责制定改进目标、制定详细的改进计划、监督实施进度，并定期评估改进效果。这样的跨部门、跨学科的协作方式能够

确保改进措施的全面性和实效性。(2)制定详细的改进计划与实施时间表:在成立改进小组后,需针对当前门诊药房药学服务中存在的问题和不足,制定详细的改进计划。计划应涵盖服务流程、药师培训、药品供应与管理、患者沟通等多个方面,并明确各项改进措施的具体实施步骤和时间节点。通过制定实施时间表,可以确保改进措施的有序推进和及时完成。(3)获得医院领导及相关部门的支持:改进工作的顺利实施需要医院领导及相关部门的支持。医院领导应充分认识到门诊药房药学服务质量提升的重要性,为改进工作提供必要的政策和资源支持。同时,相关部门也应加强协作,共同推动改进工作的深入开展。

3.2 资源配置与保障

资源配置是保障门诊药房药学服务质量提升的物质基础。(1)投入必要的资金与人力资源:医院应投入必要的资金用于门诊药房的硬件设施建设、设备更新、软件升级等方面。同时,加强药师队伍建设,提高药师的专业水平和综合素质,确保药师能够提供高质量的药学服务。此外,还应合理配置人力资源,确保门诊药房在高峰时段能够应对患者的需求。(2)配备先进的设备与技术:先进的设备和技术是提高门诊药房药学服务质量的重要保障。门诊药房应引进先进的自动化设备、信息化管理系统等,提高药品的发放效率和准确性。同时,加强对药师的技术培训和指导,确保药师能够熟练掌握并应用这些技术。(3)确保药品供应的稳定性与质量:药品供应的稳定性与质量直接关系到门诊药房药学服务的质量和患者的用药安全。医院应加强对药品供应商的管理和监督,确保药品的及时供应和质量安全。同时,建立完善的药品库存管理制度和效期管理制度,定期检查和清理库存药品,防止药品过期和变质。

3.3 监测评估与持续改进

监测评估与持续改进是确保门诊药房药学服务质量持续提升的关键环节。(1)建立完善的服务质量评估

体系:医院应建立全面、科学、合理的服务质量评估体系,定期对门诊药房药学服务进行评估。评估内容应包括服务流程、药师服务、药品供应与管理、患者沟通等多个方面。通过评估可以及时发现存在的问题和不足并制定相应的改进措施。(2)定期进行服务质量评估与反馈:门诊药房应定期开展服务质量评估活动,并将评估结果及时反馈给服务质量改进小组和相关部门。通过反馈可以及时了解改进工作的进展情况和存在的问题并采取相应的措施进行调整和改进。(3)根据评估结果进行持续改进:根据评估结果服务质量改进小组应制定具体的改进措施并明确实施步骤和时间节点。同时加强对改进过程的监督和指导确保改进措施得到有效实施并取得实效。通过持续改进可以不断提高门诊药房药学服务的质量和效率满足患者的需求和期望。

结束语

提升门诊药房药学服务质量,不仅关乎专业技术和服务态度的提升,更是对患者用药安全和健康负责的体现。通过我们共同的努力,门诊药房药学服务已取得了显著成效,但仍需持续深化改进。我们期待在未来的工作中,能够继续优化服务流程,强化药师专业培训,加强与患者的沟通,为患者提供更加细致、周到的药学服务。让我们携手共进,为构建更优质的医疗服务体系贡献力量。

参考文献

- [1]严春宏.浅析如何提高门诊药房药学服务水平[J].临床医药文献电子杂志,2019,4(51):89-90.
- [2]曲静.如何提高门诊药房药学服务水平[J].世界最新医学信息文摘,2020,(12):125-126.
- [3]朴胜女.浅谈如何提高门诊药房药学服务水平[J].中国药物经济学,2020,9(01):178-179.
- [4]刘慧.浅谈如何提高门诊药房药学服务水平[J].中国民族民间医药,2019,22(03):138-139.