

加强药房管理对药学服务质量的影响分析

田娅楠

同心县人民医院 宁夏 吴忠 751300

摘要：目的：分析加强药房管理对药学服务质量的影响。方法：选取我院2022年8月至2023年8月接收的120例患者为研究对象，将2023年2月前药房常规管理时接收的60例患者分为对照组，观察组则为2023年2月后药房加强管理时接收的60例患者。统计两组患者管理差错情况及服务满意度。结果：加强管理后，观察组管理差错率低于对照组，服务满意度高于对照组 ($P < 0.05$)。结论：加强药房管理能有效减少药房管理差错，提高患者的服务满意度。

关键词：药房管理；管理差错；药学服务质量

前言

药房是医疗机构中提供药物服务的场所，其主要职责是负责药物的储存、配药、发药以及提供药物咨询和指导等工作。药房管理的目标是确保医疗机构内药品的质量、安全、有效性和合理使用，提供及时、准确、可靠的药物供应服务，保障患者的用药需求，并实现药品资源的优化配置^[1]。良好的药房管理可以有效地降低药品风险，减少药品浪费，提高医疗安全水平。而药学服务质量不仅关乎患者的治疗效果和安全性，还关系着医疗机构的声誉和竞争力，是提供优质医疗服务的重要组成部分^[2]。对此，本文将分析加强药房管理对药学服务质量的影响。现将方法与结果整理如下：

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取本院120例自2022年8月至2023年8月接收的患者进行研究，将2023年2月前药房常规管理时接收的60例患者分为对照组，观察组则为2023年2月后药房加强管理时接收的60例患者。患者基线资料可比 ($P > 0.05$)。见表1。

表1 一般资料对比[n(%)]/($\pm s$)

组别	例数	男/女	年龄
观察组	60	38/22	46.56±4.67
对照组	60	36/24	45.82±4.41
χ^2/t	-	0.141	0.892
P	-	0.707	0.374

1.2 纳排标准

纳入标准：①均为我院药房接收患者；②患者及其家属知情同意。排除标准：①临床资料缺失患者；②认知及精神障碍患者。

1.3 方法

对照组采取常规管理。观察组实施加强药房管理：

(1) 优化人员配置：根据药房的规模和工作量确定药剂师的数量，以确保有足够的人力资源来提供专业的药学服务。除了药剂师外，药房还需要足够数量的技术人员来负责药品配发、发药和库存管理等工作。建立有效的团队协作机制，定期组织团队会议和交流，加强药剂师、技术人员和其他相关人员之间的沟通与合作。(2) 建立标准操作程序：建立药物管理制度，明确药物采购、配发、存储、发药等各个环节的标准操作程序，包括制定采购流程、规范入库验收和库存管理、确保药物标签准确和易读性、制定发药程序，以及实施药物调拨和报废等规范操作。编制药品标准操作手册，记录药物的命名、规格、储存条件、使用方法、注意事项等信息，以指导药房人员正确操作和管理药物，确保用药的安全性和合理性。(3) 强化药品质量控制：(4) 加强药品信息管理：建立科学的药品采购管理制度，明确药品采购的流程和标准，建立合理的采购渠道，确保药品的质量和安全性。药品入库时要进行验收工作，对药品的合格证明和检查报告进行审核，确保药品符合规定的质量标准。同时，要建立药品存储区域，按照药品特性分类储存，并做好温湿度的控制和防潮防晒等措施，确保药品的质量不受影响。在药品出库时要严格执行指定人员操作、二次核对、记录等程序，确保药品的正确发放。并要建立药品使用登记制度，对每一次药品的使用情况进行记录，以便追踪和分析。定期进行库存盘点，保证药品的准确性和及时性。同时，要建立库存报警机制，当库存量低于安全库存线时进行补货，避免因缺货而影响到药物的使用。(5) 严密药品监测与不良反应报告：建立药品监测小组、设立药物不良反应监测平台等形式，定期对药物使用情况进行统计和分析，并及时发现问题药品和患者用药异常情况。建立规范的药品不良反应收集和报告机制，鼓励及时报告可能的药物不良反应。同时要与其他科室的沟通合作，及时获取患者用

药后的病情变化和不良反应情况，并按照相关法律法规的要求进行报告。（6）定期开展内部培训：药房应制定年度培训计划，明确培训目标、内容和形式，包括药品知识更新、新药信息介绍、药房管理和操作规范等方面的培训内容^[3]。根据培训计划，定期组织讲座、研讨会、案例分析等多种形式的培训活动，通过专业人员进行教学，提供系统性的培训。培训应注重实践操作环节，例如模拟药房操作、药品配制实操等，让药师和药房工作人员能够亲身参与，加深理论知识的实际运用。培训内容不仅应着重于药专业知识，还应包括药品安全、良好沟通技巧、团队合作能力等方面的培训，全面提升药房工作人员的综合素质。培训结束后，应对参训人员进行评估，了解培训效果。同时，主动收集参训人员的反馈意见，以不断改进培训内容和形式，提高培训质量。（7）加强药房与临床科室的沟通与合作：药房与临床科室应建立起定期沟通的机制，例如定期召开会议、设立联络人员等，通过直接面对面的沟通，及时了解临床科室的需求和药品使用情况。药房可以派遣药师或药学专家到临床科室提供专业咨询服务，包括临床用药指导、药物剂量调整建议等。同时，建立药物信息查询系统，为临床科室提供准确、快速的药品信息支持。药房与临床科室可以共同制定药品管理制度，包括药品订购、验收、使用和报废等方面的规范，明确责任分工和流程，减少药品管理中的误差和风险。药房和临床科室可以成立跨部门的工作小组，共同解决药品管理和临床用药中的问题和挑战。小组成员可以定期集会，讨论和制定解决方案，密切合作，提升工作效率和质量。引入药品信息化管理系统，实现药房和临床科室的信息共享与互通，通过系统的数据统计和分析，及时发现问题和风险，进行有效的协调和应对。（8）建立患者用药教育和咨询服务：药师可以为患者提供个性化的药品咨询和解答服务，包括用药时间、剂量、注意事项等方面的问题。通过与患者进行有针对性的沟通，帮助他们正确使用药物，减少不良反应和药物相互作用的发生。药房可以制作和发放患者用药指南，以文字、图片或视频等形式呈现，内容包括常见病症的用药原则、药物的正确服用方法和注意事项等，方便患者理解和遵循^[4]。开展针对特定患者群体的用药培训课程，例如老年患者、儿童患者等。通过教授用药技巧和注意事项，帮助患者和家属正确理解药物治疗的重要性，并能够有效管理和使用药物。药房可以引入智能化辅助工具，例如手机应用程序或电子健康档案系统，为患者提供用药提醒、药物信息查询等服务，帮助患者更好地遵循医嘱，减少用药错误。

1.4 观察指标

（1）管理差错情况：统计药品数量差错、同音药品名称差错、剂量差错、思维差错的情况。（2）服务满意度：药房自制满意度评分表，不满意 ≤ 60分，61 < 满意 ≤ 80，81 < 非常满意 ≤ 100，总满意率为满意率+非常满意率。

1.5 统计学方法

本试验有关数据整理SPSS22.0，组间计量数据为（ \bar{x} ），用t检验，计数数据信息为（%），用 χ^2 检测， $P < 0.05$ 有统计学意义。

2 结果

2.1 管理差错率比较

观察组管理差错率更低（ $P < 0.05$ ）。见表2。

表2 管理差错情况对比[n(%)]

组别	例数	药品数量 差错	同音药品 名称差错	剂量差错	思维差错	总发生率
观察组	60	1 (1.67)	1 (1.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (3.33)
对照组	60	3 (5.00)	2 (3.33)	2 (3.33)	1 (1.67)	8 (13.33)
t	-	-	-	-	-	3.927
P	-	-	-	-	-	0.047

2.2 服务满意度比较

观察组患者对药学服务的满意度更高（ $P < 0.05$ ）。见表3。

表3 服务满意率对比[n(%)]

组别	例数	不满意	满意	非常满意	总满意率
观察组	60	1 (1.67)	20 (33.33)	39 (65.00)	59 (98.33)
对照组	60	9 (15.00)	18 (30.00)	33 (55.00)	51 (85.00)
χ^2	-	-	-	-	6.981
P	-	-	-	-	0.008

3 讨论

药房作为医疗机构中不可或缺的部门，负责着药物的储存、管理和配发等重要工作。首先，加强药房管理可以提高用药安全性。药品是治疗疾病的重要手段，但若管理不善，可能会引发药品错误使用、交叉感染等问题，对患者的健康造成威胁。通过严格的药品储存和配发制度，规范药品管理流程，可以有效避免药品错配、过期药品使用等情况的发生，提高用药的安全性，保障患者的身体健康^[5]。其次，加强药房管理可以确保药品的质量和有效性。通过严格把关药品的来源和质量，可以防止假冒伪劣药品进入医疗机构，保证药品的有效性和可靠性，为患者提供优质的药物治疗。再次，加强药房管理可以促进药学研究与临床实践的结合^[6]。药房管理人员也可以通过与临床医师的交流与合作，了解临床实践

中的问题和需求,进一步优化药房管理的策略和措施,提高临床用药的质量和效果。药房管理的一个重要目标是减少药品配发和使用过程中的差错,减少差错的发生对于患者的药学服务质量有着直接的影响^[7]。如果患者在用药过程中遇到差错,不仅会带来不良的药物反应,还可能延误病情或导致治疗效果不佳。而加强药房管理可以有效地减少这类差错的发生,提高患者的用药安全性和治疗效果,从而提高患者对药学服务的满意度^[8]。另外,加强药房管理还可以提高患者对于药物知识的了解程度^[9]。药房管理人员通过开展药物教育工作,加强与患者的沟通和交流,提高患者对药物的认识和理解,增强患者在用药过程中的主动性和合作性,进一步提高患者的药学服务满意度^[10]。

在本次研究中可以发现,加强药房管理使得管理差错率低于对照组($P < 0.05$),加强药房管理提供的各项措施运用得当,减少发药及用药错误;加强药房管理后患者对药学服务的满意度更高($P < 0.05$),加强药房管理对患者的服务更全面,患者的满意度更高。

综上,加强药房管理能有效减少药房管理差错,提高患者的服务满意度。

参考文献

- [1] 郑洋洋,杨萌,潘洁,等. 医保谈判药品"双通道"管理机制下我国社会药房药学服务补偿模式初探[J]. 中国药业,2023,32(7):20-24.
- [2] 王智子,沈海滨,赵媛. 中药房窗口药学服务工作规范化管理的效果观察[J]. 临床合理用药,2023,16(22):116-118.
- [3] 刘丹. 新形势下精细化管理在提升门诊药房药学服务中的应用探讨[J]. 基层医学论坛,2021,25(26):3816-3818.
- [4] 于葵. 全流程信息化药房管理与药学服务实践[J]. 中国保健营养,2021,31(17):296.
- [5] 杨晓杰. 精细化管理模式在新药房药学服务中的应用[J]. 中国保健营养,2021,31(25):289.
- [6] 黄洁. 探讨药学服务与调剂管理在医院药房调剂中的可行性[J]. 中医药管理杂志,2021,29(14):102-103.
- [7] 耶钰晖,赵勇. 品管圈活动在我院门急诊药房药学服务品质化管理中的成果分析[J]. 东方药膳,2021(9):273.
- [8] 贾倩. 药学服务和调剂管理在医院药房调剂中的应用效果[J]. 世界最新医学信息文摘,2021,21(38):279-280.
- [9] 朱顺玲. 浅谈医院药房管理对药学服务的重要性[J]. 文渊(中学版),2021(12):4783.
- [10] 周志伟,郁文刘,赵雯雯,等. 门诊药房"库发一体"药品效期智慧化管理体系构建及效果评价[J]. 中国药房,2023,34(18):2283-2286.