

门诊药房西药管理中的问题及改善方案

赵晓双

吉林省榆树市中医院 吉林榆树 130400

【摘要】目的 分析门诊药房西药管理中的问题及改善方案。方法 选取本院 2020 年 01 月-2021 年 03 月间 20 例接受西药治疗并存在管理问题的病例作为观察对象,采用等量电脑随机分组法,分为参照组(行常规管理)和研究组(行整体改善管理),各 10 例,比较应用效果。结果 门诊药房西药管理中问题主要包括人员管理问题、药品管理问题及服务理念滞后等,两组间不具有统计学意义($P>0.05$),管理后,研究组工作职能划分专业化、管理制度完善、药品管理到位、自身责任感、服务态度等管理及服务质量评分高于参照组,差异具有统计学意义($P<0.05$),研究组患者满意度高于参照组,差异具有统计学意义($P<0.05$)。结论 门诊药房西药管理中存在多种问题,需要结合实际,综合分析,发现原因,制定完整改善方案,不断提高门诊药房管理质量及服务水平,为患者提供优质服务,提高满意度,具有推广价值。

【关键词】门诊药房;西药管理;问题;改善方案

西药房是医院重要组成部分,属于对外服务窗口,其服务质量的高低代表着一个医院的形象,西药房通常分为五个部分,例如门诊西药房、传染病药房及急诊药房等,本研究重点讨论门诊西药房管理工作中存在的问题。门诊西药房工作量大,可满足多科室患者用药,同时也提供实验用药,并为其他科室提供充足储备药品,此外,还负责调配处方,为门诊患者发放药品,是医院重要窗口,同时也是体现医院管理水平的窗口^[1]。现阶段,随着医疗药品不断更新,对门诊西药房管理提出了更高要求,同时也出现各种问题,例如未严格落实“依法管药”制度、运转效率低下、退药率高、服务意识淡薄等,是导致医患纠纷重要原因之一。对此,需要强化管理,深入分析,从实际出发,发现问题,解决问题,为患者提供优质服务,基于此,本研究以本院患者为例,对不同管理改善方案应用效果进行了对比,现阐述如下。

1 资料和方法

1.1 一般资料

选取本院 2020 年 01 月-2021 年 03 月间 20 例接受西药治疗并存在管理问题的病例作为观察对象,采用等量电脑随机分组法,分为参照组、研究组,各 10 例。其中参照组男性 6 例,女性 4 例;最小 20 岁,最大 75 岁,平均年龄为(37.07 ± 2.72)岁;最短病程 0.1 年,最长 3 年,平均病程为(1.01 ± 0.12)年。研究组男性 7 例,女性 3 例;最小 21 岁,最大 76 岁,平均年龄为(37.08 ± 2.15)岁;最短病程 0.2 年,最长 4 年,平均病程为(1.00 ± 0.11)年。基本资料无较大差异($P>0.05$),符合比较标准。(1)纳入标准:门诊就诊患者;知情实验内容,签署同意书;资料完整。(2)排除标准:合并认知障碍、精神疾病,无法正常沟通;研究途中退出者。

1.2 方法

1.2.1 参照组

本组予以常规管理:予以常规药品管理,按照要求正确储存与摆放,按照医嘱为患者发放药品。

1.2.2 研究组

本组予以整体改善管理:

(1)完善药品管理制度:强化药学服务质量,需要依赖于系统性药

品管理制度,促进药品使用合理化,减少医疗差错,管理人员应结合本院特点,实事求是,进一步优化药品管理制度,以确保有章可循,确保用药安全,梳理药房工作重点,分析以往工作中容易出现的问题,规范调剂标准操作程序,针对不同药品展开个性化管理,尤其是特殊药品,例如芬太尼、舒芬太尼、利多卡因等麻醉药物及具有毒性的药物,加强药品安全管理,贯彻落实不良反应报告制度,同时做好药品数量清点,定期整理各类药品使用数量。此外,建立适用奖惩制度,激发工作热情,调动积极性,调节工作心态,保持良好服务态度,减少医患纠纷,维持良好工作秩序,提高门诊药房工作效率。加强药品管理,根据用途不同分为多种区域,根据药理性质不同,进行分类存放,坚持防潮、防火等药品储存原则,对储存温度有要求的药品应冷藏存放,定期检查有效期,对过期药品按照相关流程进行处理,禁止销售过期药物,加强药房卫生管理,确保药品区整洁。

(2)强化培训,提升药房人员综合素养:由于药品持续更新,种类越来越多,新药的应用需要药房人员具备相应的知识,因此,应加强在岗教育,不断更新知识,掌握夯实基础知识,熟练应用临床药学等多方面专业技能,逐渐向专家型方向转变,增强服务意识。对此,医院应定期组织培训,培训对象对药师等人员,通过开展专家讲座、加强宣传、定期考核等方式,提高专业素养,加速传统服务思维的转变,逐渐过渡至现代医疗服务模式,强化药师职能,培养正确药学思维,注重药品本身性质,掌握过硬专业知识,提升综合素养。

(3)优化服务:树立服务意识,转变服务理念,提升门诊西药房整体服务效率,首先,应加强与其他科室及部门的沟通,避免沟通不及时导致的信息误差,出现问题时,及时上报,与有关部门沟通,制定可行性解决方法,医护人员也应加强与药剂科之间的交流,定期补充信息,例如新药数量、名称、储存条件、规格、价格、作用及注意事项等,及时录入到药房系统中。其次,提供咨询服务,药师应负责配方发药、解答患者疑问等工作,这前提是熟悉各类药物作用机制、形状、服用方法及副作用等,熟练药物相关信息,提高用药合理性及病患满意度。

1.3 观察指标

1.3.1 对比管理及服务质量:采用本院自制门诊管理服务质量评价表,

评估内容主要包括工作职能划分专业化、管理制度完善、药品管理到位、自身责任感、服务态度等，各项满分 100 分，分数越高代表服务质量越好^[2]。

1.3.2 对比满意度：采用本院自制满意度调查问卷，采用评分方式，总分 100 分，满意：80 分（含 80）到 100 分，基本满意：60 分（含 60）到 79 分，不满意：59 分及以下，满意度=（总例数-不满意例数）*%^[3]。

1.3.3 对比门诊药房西药管理中存在的问题：主要包括人员管理问题、药品管理问题及服务理念滞后三大方面，分别计算发生率^[4]。

1.4 统计学分析

采用 SPSS18.0 软件进行统计处理，采用方差同质性检验方法，变量资料以“t”计算用（ $\bar{x} \pm s$ ）示。定性数据用 χ^2 核实，以（%）表达。各组数据服从方差相同的正态分布， $P < 0.05$ 为有显著差异。

2 结果

表 2 管理及服务质量评分组间比较（ $\bar{x} \pm s$ ），分]

组别	例数	工作职能划分专业化	管理制度完善	药品管理到位	自身责任感	服务态度
研究组	10	94.27 ± 2.60	92.50 ± 2.56	97.03 ± 0.35	94.26 ± 2.14	93.43 ± 2.41
参照组	10	91.80 ± 3.07	90.00 ± 2.97	95.19 ± 0.41	91.60 ± 2.98	90.69 ± 2.46
t	/	2.139	5.999	3.445	2.722	2.866
P	/	0.035	0.000	0.001	0.008	0.005

2.3 比较门诊药房西药管理中存在的问题

门诊药房西药管理中问题主要包括人员管理问题、药品管理问题及服务理念滞后等，两组间不具有统计学意义（ $P > 0.05$ ）。详见表 3。

表 3 问题对比[n（%）]

组别	例数	人员管理问题	药品管理问题	服务理念滞后
研究组	10	3（30.00）	4（40.00）	3（30.00）
参照组	10	4（40.00）	5（50.00）	1（10.00）
χ^2	/	0.220	0.833	1.250
P	/	0.369	0.361	0.264

3 讨论

门诊西药房工作人员管理质量是提高医院整体服务水平的关键^[5-6]，但部分医院还存在着工作职能划分不清晰等问题，工作内容未得到细化，药剂师负责大量工作，例如处方审核、药品发放及用药指导等，工作效率不高^[7-8]。而部分门诊药房缺乏完整的管理制度支撑，存在着调剂标准操作程序不规范、不良反应上报不及时等问题，同时药房管理信息化建设未得到良好发展，增加工作强度的同时也影响了运转效率。其次，药品管理不到位，例如存放不当、分类标准混乱、过期药物未及时处理、药房退房等问题，最后，服务意识不强，服务理念落后，没有认识到现代医疗体系下患者对药房服务需求的改变，缺乏优质服务意识^[9-10]。基于以上问题，需要制定对应性改善方案，提高服务质量^[11]。

本研究采用整体化改进方案，并得出以下结论：第一，研究组工作职能划分专业化、管理制度完善、药品管理到位、自身责任感、服务态度等各项管理及服务质量评分均高于参照组，说明改善方案实施后，对门诊药房西药管理质量起到了积极作用，提高药房人员自身素养，优化相关管理制度，促进药品管理科学化、规范化。第二，研究组满意度高于参照组，说明药房服务水平显著提升，提供咨询服务，患者更加满意。

2.1 比较两组满意度

研究组满意度高于参照组，组间差异明显（ $P < 0.05$ ）。详见表 1。

表 1 满意度对比[n（%）]

组别	例数	满意	基本满意	不满意	满意度
研究组	10	8	2	0	100.00
参照组	10	4	2	4	60.00
χ^2	/	/	/	/	5.000
P	/	/	/	/	0.025

2.2 管理及服务质量评分组间比较

研究组工作职能划分专业化、管理制度完善、药品管理到位、自身责任感、服务态度等各项管理及服务质量评分均高于参照组，组间差异明显（ $P < 0.05$ ）。见表 2。

综上所述，门诊药房西药管理中存在人员管理、药品管理等各种问题，需要综合分析，制定改善方案，不断提高门诊药方管理质量，为患者提供优质服务，提高满意度，值得临床推广和借鉴。

参考文献：

[1]刘敏. 门诊西药房药品管理和发放差错的分析与对策[J]. 临床合理用药杂志, 2022, 15（17）：157-160.

[2]胡杰. 门诊西药房不合理用药处方原因与改进对策分析[J]. 系统医学, 2022, 7（9）：191-194.

[3]朱锦华, 刘杰. 医院门诊西药房药品储存现状调查及优化改进策略[J]. 临床合理用药杂志, 2022, 15（5）：135-138.

[4]李建峰, 欧玲. 门诊西药房处方调剂差错分析及防范措施分析[J]. 海峡药学, 2021, 33（12）：211-212.

[5]郭柳雅. 门诊西药房调剂差错原因与双人核对管理模式的应用[J]. 中医药管理杂志, 2021, 29（23）：107-108.

[6]许泰伟. 医院门诊西药房管理中存在问题及对策[J]. 世界最新医学信息文摘, 2018, 18（85）：190-191.

[7]周辉. 西药房常见处方调剂问题的分析及改善方案研究[J]. 家庭医药. 就医选药, 2020, 21（12）：366-371.

[8]侯周芸, 冯嘉文, 林灼娟, 等. 门诊药房自动化系统在缩短候药时间的现状及分析[J]. 广东化工, 2020, 47（10）：28-35.

[9]左萍. 门诊西药房不合理处方的成因与应对措施探析[J]. 饮食保健, 2020, 31（50）：268-271.

[10]曲晓丽. 医院门诊西药房处方调剂差错以及相应对策分析[J]. 中国卫生产业, 2020, 17（34）：183-185.

[11]欧阳宇, 闫彩霞, 廖义芳. 门诊西药房药品管理与发放差错的调查分析[J]. 2022, 11（24）：21-26.