

# 安全质量管理理念在医院药房日常管理中的应用思考

贾晶晶

中国人民解放军 93307 部队医院 辽宁 沈阳 110000

【摘要】药房作为医院开展日常工作时的重要部门，相关管理人员在工作期间，其管理水平的高低，会影响整个医院管理工作的开展成效，需要医院领导予以高度重视。为了做好药房日常管理方面的工作，医院开始将安全质量管理理念运用到了相应的工作之中。本文对医院药房日常管理进行了分析，以期能为医院正常工作的开展提供更多的帮助。

【关键词】药房管理；冷藏；防潮；高危药品

## 引言

药房的服务对象是住院患者，药房对于药品的保存质量直接关系到患者治疗的疗效。从药库到药房，再从药房到病区，药品应该如何保存、如何运输、如何发放给病人，是非常重要的问题。目前，我国医疗机构药品管理的实际情况，无论是在硬件方面还是软件方面，管理还存在一些问题。

### 1 医院药房日常管理中存在的问题

#### 1.1 对药品管理制度的制定缺乏重视

部分医院药房在对药品进行管理工作期间，虽然对于药品管理工作的开展有着极高的重视，并且将相应的管理措施运用到了工作之中，但是在实际的工作过程中，由于医院并没有制定与药品管理方面有关的制度，从而导致药房在对药品进行存储和运输的过程中缺乏有效的管制，药物在运输途中出现质量问题。如果将这种有问题的药物用到患者身上，无法治疗疾病是小，严重者甚至有可能引发其他疾病。

#### 1.2 药品管理人员缺乏足够的素质水平

患者来到药房内向药房管理人员拿取药物时，由于患者对于相关药物的药效和药理作用缺乏足够的了解和认识，因此为了避免自身在服用药物之后出现并发症，影响自身疾病问题的彻底改善，一般都会向药房的管理人员讨教药物的使用方法。但是在实际的交流过程中，由于部分药房管理人员缺乏足够的药物方面的知识，因此在回答患者问题的过程中出现了一问三不知的情况，致使患者对于药物的管理人员的工作态度产生质疑，进而导致医患之间矛盾的产生。管理人员缺乏饮片的养护意识，没有定期检查，或检查不到位，发现问题也没有立即予以处理，还有些药房通风除湿设备不足也易使药品出现虫蛀、霉变等质量问题。

#### 1.3 采购、验收力度不够

采购人员对供货公司的要求不严，有些公司不规范，并未按照国家药品标准炮制药物，中药饮片包装存在标签缺失或不符合、包装不规范、包装规格不一，质量不合格，导致药效降低，药物不良反应增加，危害患者

的健康。还有的厂家甚至在中药饮片内掺入大量的泥沙杂质，以谋取高额的利润。中药掺假的危害不仅降低了疗效或无临床疗效，还在用药后容易产生毒副作用。多数情况下，中药饮片验收人员每次验收只对每个中药品种随机抽取一包进行眼观、手摸、口尝等经验鉴别，检验程度还不够深入，有的不法商家在同一批饮片中掺入劣质药材，有时未发现而验收入库。

### 2 安全质量管理理念在医院药房日常管理中的应用

#### 2.1 严格制定药品管理制度

药品管理制度作为医院药房管理人员在开展管理工作期间的依据，只有合理的将相应的制度运用到药品管理工作之中，才能促使医院药房在进行日常工作期间质量的提升。而在进行相应的制度期间，需要在相关法律法规的基础上进行这方面的工作，不仅确保了药房管理制度得以建立，同时也能够使得所制定的制度得到完善。而在所制定的制度之中，需要对不同岗位的岗位职责落实责任到个人，定期监督药剂科的安全质量管理效果。只有这样，才能使得患者在服用相应的药物进行疾病的治疗期间临床用药安全的持续提升，有利于帮助患者减少受到不良事件的影响。

#### 2.2 做好药房管理人员培训工作

药房管理人员在对药房的药品进行管理工作时，只有自身对于相关药品的专业知识拥有足够的了解和认识，才能在对患者进行服务的过程中提高服务方面的质量，有利于帮助患者明确药品的各种知识，不仅可以改善患者患病期间服用药物后的身体状况，还能极大改善医患间的关系。同时，对药房管理人员进行专业知识培训，能够使得其在开展工作的过程中拥有更高的责任意识，从而对于自身所开展的工作拥有更高的责任感，有利于提升自身在开展工作的过程中的工作质量。因此为了做好这方面的工作，促使管理人员积极的投入到管理工作之中，可以通过讲座、交流、竞赛等不同的方式对管理人员进行严格的培训。保障患者在使用相应的药物进行疾病的治疗期间的效果，从而避免发生药物误用的

### 2.3 中药饮片的质量管理

中药饮片贮藏是确保其质量的重要环节，成立中药房中药饮片质量控制小组，所有中药饮片养护分区责任到人，每人定期对所负责区域斗柜及冰箱内的饮片进行检查、清理，发现问题及时报告负责人，做好中药房的温湿度监控，保持好药房内的通风、温度、湿度，防尘、防尘、避光，特别是高温和梅雨季节，做好防霉工作，冷淡药材每月重点养护。保证中药房内中药饮片的质量。加强中药人员的专业知识培训，定期开展各种形式的业务学习，定期派人外出学习进修，开阔视野，使中药人员的专业水平和业务能力不断提高、药学知识不断更新，特别是中药验收人员，应努力学习，积累鉴别经验，除了熟练运用传统的鉴别方法外，还应掌握理化、显微、微性状等鉴定方法，提高中药饮片鉴别能力。

### 2.4 药品的正确摆放

医院的药品类别繁多，在摆放上需要精心设计、细致安排，外用药和口服药要分开摆放；针剂类统一摆放；高危药物统一摆放，并最好标记；会给精神和身体带来严重危害并致其产生依赖症的特殊药品放入保险柜，专柜加锁、专用处方、专册登记，严谨在不批准的情况下意外流入社会。每日盘点，做到帐物相符，发现问题及时查对处方，找出原因补救。同时，按照药物的药理分类；按照药物的使用频率摆放，常用药放一层，不常用的放一层，如此摆放方便记忆，需要用药时能节省时间，准确拿药，提高工作效率。名称相似的药品要特殊注明，防止混淆。领取药品时，将有效期相近的药品放在架子的最外面，这样取药时就会优先处理这些药品，避免药品积压，最后过期失效。发出药品时，要先进先出，近期先出，按批号发药，在旧批号药品用完后先发新批号药品。

### 2.5 药品的储存管理

药房需要配备冰箱2台，24h自动温、湿度监控系统，每周一次养护，在2-8℃内冷藏保存的药品，分别设置报警下限为3℃，上限为7℃，需在0-5℃之内冷藏保存的药品分别设置报警下限为0.5℃，上限为4.5℃，需在5℃以下冷冻保存的药品设置报警上限为-5℃，湿度下限35%，上限为75%。所有冰箱温度做到实时监控，监控系统连至警报，当冷链监控系统发出滴滴的报警声时，中心药房药师立即查看冰箱，看冰箱门是否关好，温控检测仪是否正常，判断冰箱是否出现故障，如出现故障，则中心药房立即启动应急预案。如果在非工作时间，冰箱温度超过标准，系统将发送短信到各药师手机，中心药房药师需返回医院处理。

### 2.6 药品的运输管理

药房在调配病区药品时，优先调配冷藏药品。冷藏药品的运输，我院采用在冷链包里放入蓄冷剂，再放入药品，由工人优先运输至各病区。但是冷链包中需要放多少蓄冷剂才能达到药品要求的冷藏温度，我们通过

两组十个冷链包，90分钟的实验来观察温度的变化。将冷链包分为2组，每组五个冷链包，组1冷链包除了在顶部放入一块蓄冷剂外底部另外再放入2块蓄冷剂；组2冷链包在顶部放入一块蓄冷剂。2组冷链包都先进行10分钟预冷，10分钟后开始计时，10分钟为一个时间点。从中心药房开始发药到将药品送至病区，平均需要20至30分钟，将实验数据延长至90分钟。对组1、组2分别每10分钟记录一个温度值，90分钟后将各组记录的9个时间点温度，取其平均值。

### 2.7 药品的退药管理

原则上，药品一经售出，不可退换。但实际操作有困难，住院患者病情变化，必然会存在退药，退回的冷藏药品储存有没有符合要求，有没有断链，直接影响药品质量。有些病区护士对于药品冷链观念不强，退药时出现未使用冷链包而将药品直接退回至中心药房。对于病区退药，中心药房按照入库验收标准执行。除检查包装、效期、批号、药品性状等外，冷藏药品需注意是否应用冷链包运输，同时用红外线扫描枪测试温度，温度合格方可退药。中心药房对于未用冷链运输的退药，予以登记、销毁，以防该药再流转至病区。从2017年4月到4月，中心药房接受冷藏药品退药数十起，其中因为没有采用冷链运输而销毁的达8起。

## 3 结论

总之，药房作为医院为患者分配药物的重要场所，其在开展管理工作期间工作质量的好坏不仅会影响整个医院在开展管理工作期间的质量，同时还可能会对患者在服用药物进行疾病治疗期间的效果，对于患者的身体健康也有着极大的影响。因此做好医院药房管理工作，是一项十分重要的工作。因此为了确保药房做好这方面的工作，就需要药房将安全质量管理理念运用到相应的工作之中。

### 【参考文献】

- [1] 刘贵. 安全质量管理理念在医院药房日常管理中的应用价值[J]. 现代医学与健康研究, 2018(19):163-164.
- [2] 邢云凤. 分析药房常见药品发放差错的原因及预防措施[J]. 世界最新医学信息文摘(电子版), 2017(59):169-170.
- [3] 林国友, 刘路华, 张亮. 医院药房药品的有效期管理[J]. 临床医药文献杂志(电子版), 2017, 4(27):5327-5327.
- [4] 唐春娟, 宋军妹, 惠权斌, 刘鑫. 品管圈在提升医院药事质量管理中的应用与体会[J]. 中国医药导刊, 2020, 22(3):193-196.
- [5] 王艳萍. 浅谈基层医院中药房中药质量管理存在的问题及解决措施[J]. 当代医药论丛, 2014(15):185-185.
- [6] 王晓辉, 王贤英. 医院药房药品质量管理探讨[J]. 世界最新医学信息文摘(电子版), 2015(19):123.