

价值链管理理论在药学服务和管理中的应用

李 丹

江西省南方医院赣州医院 江西 赣州 341000

【摘要】：现代药学的发展分为3个阶段，一是传统的以药品供应为主要中心的阶段；二是参与临床用药的实践，促进患者合理用药的临床药学阶段；三是以患者为中心，改善人群生命质量的药学服务阶段。药学服务是药师在工作之中运用药学的专业知识向人群、患者提供以治疗为中心的相关服务，从而提升药物治疗的安全性、有效性、经济性以及适应性，从而改善人类的生活质量。在药学服务的过程中，不但需要为患者提供药师的形式，还需要为其提供：信息、知识等方面的信息，从而满足其在治疗过程中的各种需求。随着经济的不断发展，社会的不断进步，我国已融入世界经济体系，在医疗市场这一模块中竞争越发激烈，在医疗制度改革的背景之下，医院药学服务的管理同样应当不断进行创新。本文将立足于医院药学服务的管理，探究分析价值链管理理论在医院药学服务管理中的实践与创新。

【关键词】：药学服务；管理；创新；价值链管理理论

Application of Value Chain Management Theory in Pharmaceutical Service and Management

Dan Li

Jiangxi Southern Hospital Ganzhou Hospital Jiangxi Ganzhou 341000

Abstract: The development of modern pharmacy can be divided into three stages: one is the traditional stage with drug supply as the main center; Second, it is the clinical pharmacy stage to participate in the practice of clinical drug use and promote rational drug use of patients; The third is the stage of pharmaceutical care that focuses on patients and improves the quality of life of the population. Pharmaceutical service refers to the use of pharmaceutical expertise by pharmacists in their work to provide treatment centered services to people and patients, so as to improve the safety, effectiveness, economy and adaptability of drug treatment, and thus improve the quality of human life. In the process of pharmaceutical care, it is not only necessary to provide patients with the form of pharmacists, but also need to provide them with information, knowledge and other information, so as to meet their various needs in the treatment process. With the continuous development of economy and the continuous progress of society, China has integrated into the world economic system. The competition in the medical market module is becoming more and more fierce. Under the background of the reform of the medical system, the management of hospital pharmaceutical services should also continue to innovate. This article will be based on the management of hospital pharmaceutical service, explore and analyze the practice and innovation of value chain management theory in hospital pharmaceutical service management.

Keywords: Pharmaceutical care; Management; Innovation; Value chain management theory

前言

药学服务的要求以公众健康这一目标为核心，为公众解决相应的问题，如：预防或发现在药物治疗过程中可能存在的问题，并予以解决，保证药物质量安全，从而提升药物疗效。因此，药学服务应紧跟社会发展的步伐，符合高质量、高效率、连续性等要求，其中，高质量的服务是其进一步发展的关键。高质量的服务离不开高效、新颖的管理方式，本文将讨论价值链管理理论在医院药学服务管理中的实践与创新，详情如下所示。

1 医院药学服务和管理制度方面的问题

1.1 药学管理体制存在缺陷

仁欠、李春兰^[1-2]等人研究发现，在现代化的医院中，部分医院仍然存在药学管理体制方面的问题，如：对药品调剂、

制剂的管理制度方面的不足，使得药物的质量不能得到有效的管控，以及药物使用的管理、药物堆放库房的管理等，多方面制度存在漏洞，使得医院中的药学管理工作变得混乱。同时容易出现药物质量与安全方面的问题，从而造成医疗事故，对患者的健康造成严重的威胁。

1.2 监管制度的不完善

药学监管体制的漏洞，可能使得药物出现纰漏，如药物不符合使用标准，相关药学工作者，在工作过程中出现工作效率低，工作质量差等情况。

1.3 临床用药监护力度不足

黄元楷、朱坤良等人^[3-4]研究发现，药学服务不只限制于药品的供给，同时需要进入临床工作之中，在医疗体制改革之后，药学服务的重点不再是药物，而是患者，需以患者为

中西,选取具有代表性的病例,跟踪观察接受药物治疗的效果,并予以记录、建立档案,予以详细的分析与探讨,从中汲取经验,做到有针对性的给药。

2 医院药学服务和管理服务流程方面的问题

易小均、李建瑜^[5-6]等人研究发现,处方、医嘱的审核工作关乎患者的用药安全,处方审核与付费顺序倒置,会造成该流程缺乏人性化,容易引发医患纠纷。同时输液医嘱是由静脉用药配置中心审核,非输液医嘱是由住院药学进行审核,同一患者的医嘱由不同的两个部门审核,在过程中极易忽略药物之间的相互作用,从而造成不良影响。

3 医院药学服务和管理人员的问题

3.1 药师专业素质低、人数少

邓礼荷^[7]等人研究发现,资料统计显示2021年,我国医院从事药师工作的人员,学历为本科的药师仅占总人数的18%左右。而执业药师占总人数占67%左右。而在在职的药师中,部分药师存在缺乏临床经验、工作热情低,相关知识面偏低,服务意识以及业务能力综合偏低。

3.2 药学服务方面缺乏领头人

我国医院中,药剂科主任普遍工作模式广、工作范围大,在实际工作过程中很容易脱离临床实践,该实际情况与药学服务的中心内容背道而驰,不利于药学服务与医院药学的发展与进步。

4 信息资源方面的落后

李爽^[8]等人研究发现,在药师的工作过程中,药物的相关知识,新型药物的相关信息、患者实际情况,如:病历、过敏史等内容,是药师工作所需的重要信息。但在实际过程中,部分医院的药师不能及时的获取相应信息,没有药学服务的计算机软件的权限,因此,药学服务与管理仍存在信息、资源方面的落后。

5 什么是价值链管理

价值链管理的概念可归纳为:改变作业管理的策略,将组织调整只具有有效性以及高效性的战略位置,有效利用生产的每一个竞争机会。价值链管理的目标为创造一个价值链战略,为达成链中目标,每个成员中的充分无缝整合。一个好的价值链可以使得链中的成员如团队一般的进行工作,做到成员与成员之间的相互配合,在工作过程中,每位成员都能增加相应的价值,达到良好的配合,从而解决问题。

6 针对医院药学服务和管理制度方面的问题,建立新的管理体系

6.1 新管理体系的建立

以价值链管理思想为指导思想,将药学价值创造作为目标,使医院的药学部门的管理分为4个层级。第一层为基础

层:其中人员包括,药学的相关技术人员,对资金、信息、技术等方面进行运作与管理,着重研究信息技术的运用,减少不必要的工作环节,提升工作效率;第二层为技术层:由药学部门中经验丰富或药学专业的技术骨干组成,基础层部门的管理负责,确保基础层与整个价值链的正常运作;第三层为制度层:成员由药学部门中的中层以及高层人员构成,工作内容为:制定、维护药学部门的相关规章制度,管理制度,技术制度;第四层为中心精神层:由药学部门的党支部委员以及中心人员构成,工作内容为:指导药学部门的管理理念,价值观、文化氛围以及增强整个部门的凝聚力,从而使得下级每个部门的工作效率得到保证。每个层级各司其职,保证整个药学部门的高效运作。

6.2 新服务理念推广

以“药学服务不仅限于临床药师,医院所有药师都应当参与”为新的服务理念。在实际的应用过程中,要求药师应不断提升自身综合业务水准以及综合素质,从而发挥自身特长,有针对性的为患者进行服务,服务范畴应从药学服务延伸至药物治疗,有利于发展药学服务理论。该些举措能够:①有效激励经验较少的药师对自身负责的业务进一步的学习;②有助于相关人员工作的培训与考核,从而提升药师的技术水平与综合素质;③有利于发现人才,鼓励相关工作人员进行竞争,从而打造优良的发展环境;④有利于分担各项工作内容,使得工作的分配变得更为合理,提升工作效率。

6.3 加强药学部门相关工作人员的技能与素质

医院属于公共卫生服务部门,部分医院中存在相关医护人员“架子高”的情况,在对待患者的过程中,态度生硬,不耐烦,整体服务理念淡化,使得患者出现面对问题不敢问,面对问题害怕问等情况。医院中的药学部门是整个医疗服务过程中的最为重要的一个环节,是保证患者安全用药的最重要关卡。在服务过程中,需要相关医护人员摆正自身态度,提升服务热情与质量。

6.4 推广对平台药学信息化管理

随着社会的不断发展,科学技术与医疗技术的不断进步,通过互联网信息化平台,药师可从中获取巨大的信息量。而传统的管理模式中,对于信息化管理方面的举措仍有待加强。药学信息化管理的推广,不只是单纯的增添现代信息化设备,或开发新的系统。其目标应当是解决相关医护人员繁重的资料管理以及大量的日常工作。如:患者病历资料的管理,在主治医生开具处方之后,相关药师需对处方进行审核,如患者的病史、药物过敏史等方面的内容,每日接受的处方繁多,极易弄混,可通过信息化平台建立患者档案,同时予以归档保存,区别于传统的方式,能有效提升相关医护人员

的工作效率以及工作质量。

7 结论

价值链管理的本质是：在认识价值链联系的基础上，通过对价值链的分析，从而发现问题，进而寻求解决的方法，从而进一步对价值链进行优化。在本次研究中，通过建立价值链管理体系，共分为四层，从每层中发现问题，如：药学

管理体制存在缺陷、医院药学服务和管理服务流程方面的问题、医院药学服务和管理人员的问题、信息资源方面的落后等方面的问题，继而根据实际的问题，研究出各项问题的解决方案，同时予以创新，该种管理模式有利于医院药学服务管理的进步。因此，在医院的药学服务管理中，仍应不断进行不断的探索与创新，确保药学服务的高质量性。

参考文献：

- [1] 仁欠.药房管理存在的问题及加强药学服务的对策[J].中国药物经济学,2013(03):342-344.
- [2] 李春兰.医院药房信息化建设及药学服务中存在的问题探析[J].光明中医,2020,35(08):1261-1262.
- [3] 黄元楷,姚东宁,席晓宇等.我国二级医院临床药学服务现状及问题研究(三):临床药学服务相关者态度意向分析[J].中国药学杂志,2019,54(03):245-252.
- [4] 朱坤良.探讨医院中药房管理中的规范化管理[J].中医药导报,2015,21(17):47-49.
- [5] 易小均.浅谈基层医院药房管理存在问题及对策[J].大家健康(学术版),2015,9(04):277-278.
- [6] 李建瑜.新时期的医院药事管理工作分析[J].当代医学,2014,20(21):15-16.
- [7] 邓礼荷,莫柱冰.药房管理存在的问题及加强药学服务的对策[J].中国药物经济学,2013(05):158-159.
- [8] 李爽.医院药学工作中存在的问题及对策[J].中国医药科学,2011,1(15):178-179.