

提升西药房药学服务质量的实践体会

于梅

青岛海军九七一医院山东省 山东 青岛 266000

【摘要】：目的：探究分析提升西药房药学服务质量的实践。方法：选取于 2019 年 1 月至 2022 年 1 月，我院收治的患者共 80 例，以及西药房相关工作人员共 42 例，作为本次研究对象。其中将 2019 年 1 月至 2020 年 6 月的 40 例患者以及 21 例西药房相关工作人员，作为本次研究的对照组，采用传统的西药房药学服务模式；将 2020 年 7 月至 2022 年 1 月的 40 例患者以及 21 例西药房相关工作人员，作为本次研究的观察组，采用优化后的西药房药学服务模式。对比两组的满意度；差错事件发生率；以及药房发药效率。结果：观察组优于对照组， $P < 0.05$ 。结论：在进行实际管理的过程中，不断的对西药房药学服务模式进行优化，能够有效的提升满意度，改善差错事件发生率；以及药房发药效率，在实际应用的过程中具有优良的效果，值得进一步的推广与应用。

【关键词】：西药房药学；服务质量；满意度；差错事件发生率；药房发药效率

Practical Experience of Improving the Quality of Pharmaceutical Service in Western Pharmacy

Mei Yu

Qingdao Navy 971 Hospital Shandong Qingdao 266000

Abstract: Objective: To explore and analyze the practice of improving the quality of pharmaceutical care in Western pharmacy. Methods: From January 2019, 80 patients admitted to January 2022 were selected as the subjects of this study. Among them, 40 patients from January 2019 to June 2020 and 21 Western pharmacy staff, as the control group of this study, adopted the traditional Western pharmacy pharmaceutical care model; 40 patients from July 2020 to January 2022, as the observation group of this study, adopted the optimized Western pharmacy pharmaceutical care model. Comparing satisfaction between the two groups; incidence of error events; and pharmacy dispensing efficiency. Results: The observation group was better than the control group, with $P < 0.05$. Conclusion: In the process of practical management, the continuous optimization of the western pharmacy pharmaceutical care mode can effectively improve the satisfaction, improve the incidence of errors and events; and the efficiency of pharmacy dispensing, which has excellent effect in the practical application process, and deserves further promotion and application.

Keywords: Western pharmacy; Service quality; Satisfaction; Error event incidence; Pharmacy delivery efficiency

药学服务是通过药学相关工作人员结合自身经验以及知识为相关医师、护理人员、患者、以及患者家属提供关于药物使用以及相关器械使用的服务，现阶段，多数医师不能做到合理用药的情况，不仅使得患者及其家属负担提升，同时对患者的康复速度以及质量造成了一定的影响^[1-2]。据相关统计资料显示：我国每年由于不良用药导致死亡病例占比愈发提升，在一定程度上说明了药学服务质量对于医学的重要意义。从医院服务的角度出发，药物的合理应用是保障患者快速康复的关键环节，药学管理的各项措施必然需要建立在相关科学理论的基础之上，医学中的药学管理核心主要是以患者为中心，做好关于药学的相关工作，借助药学管理质量的提升，实现医院服务水平的飞跃^[3-4]。本文将作为本次研究对象，探究分析提升西药房药学服务质量的实践，详情如下所示。

1 资料与方法

1.1 一般资料

对照组患者共 40 例，男 21 例，女 19 例，平均年龄为： (48.62 ± 2.16) 岁，相关工作人员共 21 例，男 7 例，女 14 例，平均年龄为： (29.88 ± 3.01) 岁；观察组患者共 40 例，男 22 例，女 18 例，平均年龄为： (48.50 ± 2.22) 岁，相关工作人员共 21 例，男 6 例，女 15 例，平均年龄为： (29.94 ± 2.91)

岁。两组一般资料对比，差异无统计学意义， $P > 0.05$ 。

1.2 方法

1.2.1 对照组方法

对照组采用传统的西药房药学服务模式进行干预：遵循我院各项相关规章制度，依照传统的管理模式开展工作。

1.2.2 观察组方法

①改善药房服务工作，药房的服务窗口是与患者进行直接接触的一个重要位置，患者在药房窗口接受的服务，在接受服务后的感受，是其影响整个服务满意度的重要内容。因此，在进行西药房药学服务的过程中，应适当的改善候药区域以及取药区域的环境，如：适当的增加座椅，使得患者在等候取药的过程中相对舒适；排队取药区域可在区域内规划分界线，保障每位患者之间的接触距离，在疫情期间最大程度的保障患者安全；在等候区域设置相应的显示屏以及语音播报设备，将取药信息如：哪个窗口取药、等候取药人数等信息公示于显示屏之上，方便患者合理安排时间；结束上一位患者的服务之后，利用语音播报通知下一位排队患者接受服务，避免患者因各种客观因素出现错过接受服务，从新排队的现象。同时在条件允许的情况下，安排相应的引导人员，对老年患者或文化程度相对较低的患者提供引导服务，为其解决疑惑，提供相应的医药咨询，

从而增加患者的满意度。

②强化校对以及审方工作,《处方管理办法》中规定,药师在工作中需对每张处方中药品合理性进行严密的分析,以此保证处方的合格性,在过程需严格遵守门诊处方的查对制度。确保患者姓名、诊断结果、药品类目、规格、用法用量、用药禁忌等方面准确无误。如:用药指征方面:处方中的药品是否与诊断相符合。避免出现因药品名相近导致开错药的情况发生。对于可能引起过敏反应的药品需与患者信息认真核对,其是否具有过敏史,避免极端情况的发生。在处方审核的过程中,应重视药物禁忌,避免因存在药物禁忌而造成医疗事故,如对颅内出血患者使用甘露醇(甘露醇在用药禁忌中明确说明颅内出血者禁用),造成重大医疗事故。

③强化用药指导工作,给药途径与药品在人体中的吸收方式密切相连,在工作过程中应做到小心谨慎,用法用量方面同样重要,统一系统中的不同疾病,同种药物的用法用量是不同的。相同的药品成分因剂量之间的差异会产生不同的效果与药物反应时间。药品规格不同与其对应的适用病症自然会发生改变,若处方审核工作中出现疏忽大意会直接导致严重的后果。在配药完成后,应加强与患者之间的沟通,对患者进行用药指导,内容包括:用法用量,注意事项、禁忌事项以及不良反应,确保患者安全用药、正确用药,避免出现因用药不当而造成的事故。如:如滴鼻药物误用至眼部,另外部分外用药物进行后附口服,导致对患者造成一定的不良影响。对于年纪偏大的老年患者,应制作相应的用药标签,标签中的内容包括:患者的基本信息、每类药物的费用,使用方式,用药剂量、药物储存条件、以及相关医师、药房的联系电话。叮嘱其一定按照用药标签中的内容执行,出现疑惑的地方及时联系药房或相关医师,避免出现用药不当造成的医疗事故,部分患者存在文化程度较低的情况,在给予其用药标签之后,叮嘱其到家之后及时交于家属查阅,确保其清楚的知晓用药标准,提升用药的科学性以及安全性。

④强化对于相关工作人员的培训,对相关医护人员进行培训与指导,确定以患者为中心的指导思想,使其进一步深化学习与交流,可开展相关知识、药学服务质量等形式的交流会,交流总结在工作过程中的经验与方式,进一步优化医院西药房药学服务质量,使得相关医护人员的服务理念,工作质量、工作效率等方面得到强化,确保药学服务工作的顺利开展。

⑤强化药房发药效率,应当做到药物的合理摆放,对药房调剂的工作台、二级库房进行分柜定位合理的摆放。如:分为注射剂、口服制剂、外用制剂、颗粒制剂等,对存放药品的层架进行编码,并将其录入电脑,应用库位查询系统进行工作,最大程度的提升工作效率。对常用的药物按照临床的使用习惯进行预分装,如:维生素 C 片 6 片装;复方甘草合剂 15ml、30ml 装等。同时药剂科可通过与医教科进行沟通,处方数量接近整盒时,建议按照包装规格开局处方等。

1.3 观察指标

对比两组的满意度;差错事件发生率;以及药房发药效率。满意度分为三个评价指标,分别为:满意、基本满意以及不满意、满意度 = 满意例数以及基本满意例数之和与总例数的占比。药房发药效率包括:配药时间、发药时间以及候药时间;数据均由研究期间收集整理得出。

1.4 统计学方法

将数据纳入 SPSS22.0 软件中分析,计量资料比较采用 t 检验,并以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示,率计数资料采用 χ^2 检验,并以率 (%) 表示, $P < 0.05$ 为差异显著,有统计学意义。

2 结果

2.1 对照组以及观察组满意度

对比两组的满意度,观察组优于对照组, $P < 0.05$,详情如下表 1 所示:

表 1 对照组以及观察组满意度 [例, (%)]

组别	例数	满意	基本满意	不满意	满意度
对照组	40	13	15	12	70.00%
观察组	40	29	10	1	97.50%
χ^2	-	-	-	-	11.114
P	-	-	-	-	0.001

2.2 对照组以及观察组差错事件发生率

对比分析对照组以及观察组的差错事件发生率,观察组明显优于对照组,其中 ($P < 0.05$),差异具有统计学意义,详情如下所示:

对照组出现的差错事件共 3 例,对照组差错事件发生率为: 14.29%;

观察组出现的差错事件共 0 例,对照组差错事件发生率为: 19.05%; 其中 $\chi^2=15.390$, $P=0.001$ 。

2.3 对照组以及观察组药房发药效率

对比两组的药房发药效率,观察组优于对照组, $P < 0.05$,详情如下所示:

对照组配药时间为: (6.36 ± 0.43) min; 观察组配药时间为: (4.97 ± 0.29) min; 其中 $t=36.942$, $P=0.001$ 。

对照组发药时间为: (8.01 ± 0.87) min; 观察组发药时间为: (6.16 ± 0.45) min; 其中 $t=26.035$, $P=0.001$ 。

对照组候药时间为: (14.10 ± 1.06) min; 观察组发药时间为: (11.20 ± 0.95) min; 其中 $t=28.083$, $P=0.001$ 。

3 讨论

药学服务就是围绕公众健康这一目标切实地为服务对象解决问题,具体地说就是预防和发现与药物治疗相关的潜在问题,解决实际存在的问题,以提高药物治疗效果。为此,药学服务必须符合高质、高效、易得、连续的要求^[5-6]。药学服务作为一个全新的服务理念,提供高质量的服务是其形成、发展的关键。药师以自己独有的专业知识和技巧来保证药物治疗获得预期的效果,要求药师除了具备丰富的专业知识和较强工作能力外,还必须具备人文修养、娴熟的交流技巧和丰富的社会经验^[7-8]。药师还可以从社会和公众的利益出发,从成本-效益角度提供服务,保证药物治疗安全,降低医药费用。药学服务不限场所,也不仅限于药物治疗的某段时间。不论住院病人、门诊病人或急

诊病人，不论是预防、治疗期间或康复期间，不论是在医院药房或社区药房，服务要直接面向需要服务的病人，贯穿于整个用药过程，渗透于医疗保健行为的各个方面^[9-10]。

在本次研究中，观察组采用了优化后的西药房药学服务模式进行干预，通过改善药房服务工作、强化校队以及审核工作、强化用药指导工作、强化对于相关工作人员的培训、强化药房发药效率，取得了优良的效果，相比于采

用传统管理模式进行干预的对照组，观察组具有多方面的优势

综上所述，不断的对西药房药学服务模式进行优化，能够有效的提升满意度，改善差错事件发生率；以及药房发药效率，在实际应用的过程中具有优良的效果，值得进一步的推广与应用。

参考文献:

- [1] 史荣军. 改进县级医院门诊西药房的药学服务工作质量的思考 [J]. 药学研究, 2022, 41(10): 690-692. D
- [2] 崔绘芝. PDCA 循环在提升门诊西药房药学服务质量中的应用效果 [J]. 中国实用医药, 2022, 17(04): 190-192.
- [3] 徐桂芳. 门诊西药房药学服务工作的优化措施及其效果分析 [J]. 名医, 2021(22): 191-192.
- [4] 魏鼎华, 田天, 陈巧利, 张晨, 陈楚翘, 马岩敏. PDCA 循环法对门诊中药房药学服务质量的影响 [J]. 中医药管理杂志, 2021, 29(07): 119-121.
- [5] 何雪梅. 药物咨询开展对提高门诊药房药学服务质量的研究 [J]. 智慧健康, 2021, 7(09): 31-33.
- [6] 陈雪白. 医院西药房开展药学服务的模式及对药学服务质量的影响 [J]. 北方药学, 2020, 17(11): 160-161.
- [7] 陈燕莉, 吕杏放, 罗端庆, 夏伟梅, 梁碧丹, 卢玉华. QCC 活动在提升精神专科医院药房药学服务质量中的作用 [J]. 中国实用医药, 2020, 15(27): 154-156.
- [8] 姚礼梅. “品管圈”活动在提升门诊西药房药学服务质量中的应用 [J]. 继续医学教育, 2020, 34(05): 58-59.
- [9] 巴德祥. 药房药学服务质量化管理中构建品管圈的可行性研究 [J]. 山西医药杂志, 2020, 49(05): 600-602.
- [10] 姿浩. 临床提升西药房药学服务质量的临床实践价值研究 [J]. 中国医药指南, 2018, 16(35): 297-298.