

如何提高门诊西药房的药学服务工作质量

徐超

北京大学第三医院延庆医院 北京 102100

摘要: 随着我国的经济不断发展,人们的生活质量不断提升,目前社会各界对医院各部门的工作要求很高,本研究主要是依据医院门诊西药房药学工作质量的现实情况进行分析,并与医院门诊西药房的工作实际性质相结合,对医院门诊西药房药学工作质量中存在的问题进行研究,并且根据存在的问题提出相应的解决措施,目的是不断提升门诊西药房的药学服务质量和效果。

关键词: 门诊西药房; 药学工作质量; 问题; 措施

引言

随着社会经济的不断发展和人们的生活水平的不断提高,患者对医院的医疗技术水平和服务质量也有了更高的要求。门诊部是医院为患者进行服务的主要窗口。目前,我国除中医医院的医生外,大多数医院的医生均习惯使用西药对患者进行治疗。因此,门诊西药房成为了大部分患者就医过程中必然接触的部门。门诊西药房服务的质量也会直接影响患者对医院整体服务的满意度。

1 提高门诊西药房药学服务质量的意義

自五十年代开始,我国的药学服务工作主要经历了传统服务、过渡性服务及“以患者为中心”的服务三个阶段。在现阶段,门诊西药房的药学服务应以提高患者的生活能力和生活质量为最终目的。在进行药学服务时,门诊西药房的工作人员应以患者为中心,从保障患者的利益出发,为其提供合格的药物,能保障其顺利进行治疗。医院门诊西药房的工作人员凭借自身良好的专业技能,及时敏锐地发现处方中的问题,预判患者在用药的过程中可能发生的问题,能减少患者用药不良反应的发生,避免其发生用药差错。门诊西药房的工作人员协助临床医生分析药物的药理、药性,共同为患者制定经济、有效的治疗方案,能提高医院的整体用药水平,确保患者用药的安全性和合理性。

2 目前医院门诊西药房药学工作质量中存在的问题

2.1 门诊西药房配套设施落后

药房是医院药品储存的地方,因此药房具备一个通风、清洁的环境和适宜的温湿度是十分重要的。但是经过调查发现,在一些医院药房中,药品储存存在着很大的问题,医院药房中的硬件设施与常规药品的配套储存设施比较落后,甚至有一些药物没有按照规定的温湿度贮存在阴凉库中,还有许多医院药房的空间比较狭窄、清洁度和通风环境比较差、陈列柜不足,因此药品的质量不能得到很好的保障,存在极大的安全隐患。

2.2 门诊西药房管理制度问题

门诊药房的管理制度与规章制度不健全,这也会对日常的药学工作造成影响。对药品的管理模式落后等是当前药房存在的主要问题。某些医院的药房不能对药品做到“数量管理”,而是应用传统的“金额管理”方法,并且对于药品的统计与核算方法比较落后,因此药品的数量问题不能及时反映,影响日常药品的申领工作。药品盘点制度没有很好地落实,管理制度落实不佳,使得工作人员工作态度不积极等等,都会严重影响日常药学工作效率。

2.3 药品质量管理问题

通过对门诊药房的日常工作进行调查,发现存在着很多的问题:没有按照正确的方法应用药房电器,把空调的送风口直接对着药品,使药物的性状发生改变;对药品的储存不规范,导致药品质量发生改变;窗口发药人员不告诉患者一些特殊药物的储存方法,从而使药品的效价下降;或者是药学工作人员将光敏感药物拆零暴露在光源下,使得药物的性状发生变化等等。上述情况都直接造成了药品质量管理问题,使患者用药的安全性降低了,可能会对患者造成严重的后果。

3 提高门诊西药房药学服务质量的方法

3.1 对药房工作人员及药物储存环境进行监管

药房工作人员要定期对西药房内的药物进行检查,对于即将超过使用期限的药品进行登记处理,对药房的工作人员也要进行审查,防止工作人员私自携带院内药物外出;对于药品的采购渠道及采购人员要进行严格的审查,防止药品质量问题的出现,及采购人员收取回扣问题的出现。每周进行药物储存库房的检查,保证库房的干净、清洁,防止出现虫害及鼠害,防止因保存不当导致失效的问题出现,并且要及时更换库房及药房的老旧、损坏设施,防止因老旧的设备导致药房出现火灾等意外。药房不见要保证内部设施的完善,同时也要为等待的患者及家属提供舒适的环境,使患者及家属保持相对放松的心境,避免出现医患矛盾。

3.2 主动进行用药咨询服务

设立专门为患者进行药物咨询的工作台,采用你问我答的处理方式,为患者一一解惑,对于老年患者,在药物咨询时可将药物的注意事项及服用方式记录下来交给患者,对患者家属也要同样进行强调。由于咨询窗口可能会出现同时应对多名患者的情况,所以在回答问题的过程中要注意一对一回答,避免混淆问题,做出错误的解答。同时,在取药窗口要注意写明每种药物的使用方法及使用剂量,避免患者未经询问而自己也看不懂说明书的情况出现。同时,药房工作人员还可以采取主动问询的方式,主动询问患者是否对该药物过敏及是否了解药物的使用方法及使用剂量,是否了解药物的不良反应及处理方法,对于患者有某药物过敏而处方中的药物属于该类药物时,可联系开具处方的医生更换该药物,并向患者进行说明。

3.3 不断提升药学人员的综合素质

科学技术是第一生产力。对于医院药房的药学工作管理来说,人才在其中的作用也是很重要的,所以,医院要将具有高素质的综合型的药学人员引进医院药房中来。对于药学人员要经常组织其参加药学专业知识的培训与讲座,定期进行业务学习并进行业务考核。医院要多为药学人员创造一些外出学习的机会,及时学习一些新型的专业知识和先进的工作方法,开阔视野、增长知识,不断地提升药学人员的专业水平和工作能力。要加强对专业临床药师的培训工作,医院要定期委派高学历的药师到上级医院进行专科临床药师的进修。药学工作人员要经常与临床医生、护士沟通,及时发现一些药物的不良反应,指导医生合理用药。培养药学人员具有爱岗敬业、诚实守信的工作态度,掌握与患者沟通的技巧,塑造良好的职业形象,不断提升药学工作质量。

3.4 分析处方的内容、格式是否合理

在为患者配药前,门诊西药房的工作人员应认真仔细地检查处方的内容、格式等是否正确、完整,检查处方中是否出现重复用药、不合理用药、药品名称表述不清、药物的药性相互冲突等情况。如到处方的内容、格式等有疑意,应立即通知开具处方的医生,并与其共同解决处方中存在的问题。

3.5 宣传用药知识

在门诊西药房的候药大厅内设置展板。展板的宣传内

容主要是常用药物的功效、使用方法、适用病症、使用时的注意事项、禁忌症等。方便患者利用候药的时间了解用药知识,避免其因长时间候药产生焦虑、急躁等不良的情绪,促进其合理用药,保障其用药安全。

3.6 转变服务观念

提高西药房药学服务质量首先要从转变服务观念上入手,只有在观念上真正以患者本,切实为患者的健康着想,药学服务的水平才有可能进一步提升。在以往,有些药师为了获得更高的经济效益,在给患者提供药学服务的时候对患者进行错误的指导,引导患者购买不必要的药品,接受不合理的药物治疗。在这种一切以经济利益为中心的药学服务观念之下,患者的健康和生活质量得不到有效的保障。因此,提高药学服务质量首先就必须抛弃这种错误的服务观念,在药学服务中一切以患者的健康为中心,进行药物治疗方案的设计,为患者选择正确的药物、确定合适的使用剂量、优化给药方法,从而确保患者能够接受科学的药物治疗。

3.7 建立科学的评价机制

药学服务质量的高低必须依靠一套具体的标准来进行评价,科学的评价机制是促使服务质量持续提升的有效手段。一方面,医院应该针对于药学服务指定完善的质量考核标准,将服务中思维出错率、患者与家属满意度等作为考核的指标对于药学服务人员的服务进行评价,确定等级。另一方面还,建立合理的奖惩制度,根据评价的结果奖励先进、惩戒错误。并将评价的结果作为员工业绩考核的指标之一,给在药学服务中营造一个良性的竞争氛围,促进服务质量的提高。

结束语

药学服务是医疗服务质量的主要体现,在现代医疗模式的不断发展下,临床药学服务对医护人员综合素质要求有所提升。但西药房仍存在较为普遍的不合理用药情况,因此,西药房药学服务提升管理势在必行。通过对药学医护人员整体素质的提升可使其有效掌握药学知识,进而减少药物不良反应。定期培训业务骨干可提高其药学服务意识与水平,使其知识库不断优化,并具备药物处方鉴别能力。设施完善可利于患者或家属咨询药学知识;药品购置管理可提高药品质量,确保药品采购工作的科学性和合理性,提高患者其对医院服务的认可度。

参考文献:

- [1]林灼娟,王波.门诊西药房药学服务满意度分析与探讨[J].临床医学工程2018,19(6):1018-1019.
- [2]夏敏珠.浅谈基层医院西药房开展药学服务的体会[J].医学信息2019(16):76-76.

作者介绍:徐超,男,1985年1月,北京延庆,本科,药师,研究方向:临床药学。