

提升西药房药学服务质量的做法与可行性分析

冯卓铭

开平市中医院 广东 开平 529300

【摘要】：目的：旨在对西药房药学服务质量的提升方法进行分析，并探究其可行性。方法：本次80例患者，均是来自2020年1月~2020年12月间我院收治的患者，将所有的患者以字母划分方式可以细化为相同人数的两组，甲组2020年1月-6月末（传统西药房管理）与乙组2020年7-12月末（行西药房药学服务），对比组间患者应用效果。结果：在采取西药房药学服务后，乙组效果明显优势显著；另外乙组疾病控制时间、药物原理的认知、遵医服药行为评分优于甲组，表明组间差异显著，具有统计学意义。结论：根据以上表述，西药房服务水平的提高，提高患者药物原理的认知、遵医服药行为，建议提倡。

【关键词】：西药房；服务质量；药学服务；可行性

Practice and feasibility analysis of improving the quality of pharmacy service in Western pharmacies

Zhuoming Feng

Kaiping City Hospital of Traditional Chinese Medicine Guangdong Kaiping 529300

Abstract: Objective: The purpose of this paper is to analyze the improvement method of pharmacy service quality of Western pharmacy and explore its feasibility. Methods: The 80 patients in this session were all patients admitted to our hospital from January 2020 to December 2020, and all patients could be divided into two groups with the same number of patients in alphabetical division, and the application effect of group A from January to the end of June 2020 (traditional western pharmacy management) and group B from July to december 2020 (Xingxi Pharmacy pharmacy service) was compared. Results: After taking the pharmacy services of Western Pharmacy, the effect of group B was obviously superior, and the scores of disease control time, cognition of drug principles and drug compliance behavior of group B were better than those of group A, indicating that the difference between groups was significant and statistically significant. Conclusion: According to the above expression, the improvement of the service level of Western pharmacies, the improvement of patients' awareness of drug principles, and the behavior of complying with medical medications are recommended to be advocated.

Keywords: Western pharmacy; Service quality; Pharmaceutical service; Feasibility

西药房，作为每一所医院的重要部门，尤其一些就医数量较多的医院，该部门会经常出现患者排队的现象。作为一个服务部门，典型的服务窗口，其工作的复杂程度不言而喻，每一个科室开出的西药均需要通过该部门分发到患者的手中。而药品的种类繁多多样，一旦出现错发，极易引发不必要的医疗纠纷，甚至危及患者的生命安全。在临床中治疗方法包括西药治疗，然而在用药的过程中会发生不良反应，个别药剂师与医师对药物掌握得不全面，会发生不合理用药的情况，影响临床治疗效果。还会引起患者的耐药性，因此合理安全用药必须加强对药房的管理，提升药学服务质量势在必行^[1]。这对于患者和医院都是百利而无一害的举措。本次80例患者，均是来自2020年1月~2020年12月间我院收治的患者，将所有的患者以字母划分方式可以细化为相同人数的两组，甲组2020年1月—6月末（传统西药房管理）与乙组2020年7-12月末（行西药房药学服务）将探讨西药房药学服务质量提升的可行性，详细内容如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次80例患者，均是来自2020年1月~2020年12月，将所有的患者以字母划分方式可以细化为相同人数的两组，甲组2020年1月—6月末（传统西药房管理）与乙组2020年7-12月末（行西药房药学服务），甲组年龄：33-55岁，均数（32.25±2.12）岁、性别比例男性22/40（55.00%）、女性18/40（45.00%）；乙组年龄、男性、女性分别为：35-60岁，均数（32.75±1.07）岁、性别比例男性20/40（50.00%）、女性20/40（50.00%），统计学对资料中数据分析后显示P>0.05，故具备分组条件。

1.2 方法

甲组：行常规药房管理，①为西药进行分类，分类方式可以根据药物治疗范围、科室的诊断范围、常用药物、非常用药物。将药物进行分区摆放，以备随时取药。同时可以学习其他医院先进的西药药房管理制度，如何进行药品分类等。②药品采购供应工作由采购药库管理人员负责，根据每月各类药品使用的动态及库存情况，及时编制药品的相关采购计划，上报给经院办经过批准后便能够进行采购工作。③对于药物进行严格

的质量监控,不进“三无”与伪劣的药品。验收购进、调进或退库药品,保管药剂人员要认真执行药政法。每个月的月末对药房进行盘点。④药剂人员要严格执行操作规程并认真负责,处方收到后进行核查制度,核对处方内容没有差错后进行调配。⑤药剂人员要主动进入科室,将药品调整情况告知给科室医生。确保患者的安全合理使用药物,避免医疗纠纷事件的发生。

乙组:行西药房药学服务:组织药房工作人员进行规范性的相关培训,使工作人员的医学知识从中得到提升,每月对培训的内容进行考核。对药品入库质量必须严格保障,严格审查、核实新药品的详细信息,核对库存加强监管药品的存放。①建立规范性的安全管理制度:对于每个病房要严格根据药物的使用情况,对其进行分析、总结。制定相关药物的管理制度由主任医师与护士长等并要进行严格把关,给予药房工作人员、护理人员进行规范性的相关培训并进行考核。药剂科室对药品入库质量必须严格保障,严格的审查、核实新药品的详细信息,严格把控医生开具的药方,并制定出相应的书写规范制度,针对护理过程中的文书不规范风险,医院要完善护理管理制度,并建立奖惩制度,对于护理人员要严格地进行奖惩分明管理。②安全管理:规范化的培训给予临床医护人员,全员对药物的适宜症、禁忌症要熟练掌握。提高合理用药安全性。③药物管理:根据5S标识的使用,对药物进行分类其中包括外用药、口服药等,每种药物各不相同要理性采取规范保存,对于特殊药物要实施专人保管,对药物的性质以及有效期进行定期检查等。规范化的培训工作,全员对药物的适宜症、禁忌症要熟练掌握。并指导病人正确用药及注意事项,提高合理用药安全性^[3]。

1.3 观察指标

观察组间患者疾病控制时间、药物原理的认知、遵医服药行为评分、护理前后西药房药学服务质量、满意度、不当用药发生率并进行对比,其中评分越高则表明管理效果更佳。

1.4 统计学方法

本次研究数据资料的分析、处理采用SPSS20.0,病人护理前后西药房药学服务质量和疾病控制时间、药物原理的认知、遵医服药行为评分用 $(\bar{x} \pm s)$ 、t计量进行检验,不当用药发生率、满意度计数资料均以率[n(%)]表示,采用 χ^2 检验,若 $P < 0.05$,则具备统计学意义。

2 结果

2.1 护理前后西药房药学服务质量对比

甲组40例患者护理前 61.12 ± 2.47 分,护理后 83.46 ± 2.78 分;乙组10例患者护理前 61.34 ± 2.70 分,护理后 94.76 ± 2.68 分。两组患者护理前无明显差异, $P > 0.05$,无对比性;护理后研究数据分析结果显示综合评分以乙组显佳,与甲组对比结果

显示有意义($P < 0.05$)。

2.2 组间患者疾病控制时间、药物原理的认知、遵医服药行为评分

每组均40例患者:甲组患者药物原理的认知: 84.27 ± 3.24 分,遵医服药行为: 85.26 ± 3.25 分,疾病控制时间: 8.93 ± 1.23 天;乙组患者药物原理的认知: 96.23 ± 3.22 分,遵医服药行为: 84.13 ± 3.06 分,疾病控制时间: 6.58 ± 1.20 天,结果表明乙组患者疾病控制时间、药物原理的认知、遵医服药行为评分比甲组患者显佳, $P < 0.05$,组间存在对比性。

2.3 比较两组患者满意程度每组40例

甲组非常满意14例占比(35%),基本满意16例占比(40.00%),不满意为10例占比(25%),总满意度30例占比(75%)低于乙组总满意度39例占比(97.5%),其中非常满意29例占比(72.5%),基本满意10例占比(25.5%),1例占比(2.5%)则为不满意, $P < 0.05$,组间存在对比性,差异有统计学意义。

2.4 比较两组患者不当用药发生率每组40例

甲组患者恶心呕吐2例(5.00%),胃肠道不适3例(7.50%),头晕为2例(5.00%),心悸1例(2.50%),不当用药发生率20.00%比乙组5.00%显著,其中恶心呕吐0例,胃肠道不适1例1例(2.50%),头晕为1例1例(2.50%),心悸则为0例, $P < 0.05$,颇有差异P值小于0.05,明显可比。

3 讨论

西药房是医院的重要窗口科室之一,设有门诊西药房、病区西药房和脑科药房三个部门,承担着门诊药品调剂、向临床科室药品配送的工作。西药房工作人员以良好的医德医风和服务质量,为患者和临床科室提供准确和安全有效的药物。随着社会的发展,医疗水平的提升,西药的种类日益增多其用量也在不断增加。从而给西药管理增加了难度,使不合理用药情况呈不断上升的趋势,导致不合理用药的问题较多^[4]。例如对于药物的使用未严格把控、相关人员的专业水平低下、西药房管理制度不完善等。药物使用不合理,不仅严重影响临床治疗效果、严重危及患者的生命安全且服务质量较差易发生纠纷事件^[5]。西药房药学服务应以提高患者的生活质量及能力为目的,给予患者行药学服务的同时应以患者为中心提供合格的药物确保进行顺利治疗,从而保证患者利益。因此采用西药房药学服务极为重要,西药房药学服务的实施能够明确规划药品的种类、避免相关人员滥用事件发生,减少纠纷事件、提高患者药物原理的认知、遵医服药行为等。避免用药差错,西药房人员协助医生分析药物的药性、药理能够为患者制定有效的治疗方案,促使医院的用药水平得以提升,从而保证患者安全用药重要性^[6]。要根据病人的年龄、性别,给予适当的尊称。做到伤害病人自尊心的话不讲;有损病人人格的话不讲;埋怨、责怪。

药学服务核心为专业的用药指导：了解患者通过专业服务了解患者的真正需求，以负责任的心态，结合专业知识，判断患者的需求，不能想当然地妄作推荐。宣传医药商品要实事求是，不夸大其使用性能和作用，如实反映毒、副反应，不欺骗患者。患者拿到药物之后对于药品说明书不了解时，西药房人员应通过简单易懂的方式告知其药品的使用方法及时间、相关的注意事项等，在进行讲解时不使用专业性词汇，特殊词汇应给予讲解，若患者不全部了解可进行重复讲解使其了解。定期给予西药房人员进行培训并鼓励学习相关的药学知识，促使西药房人员对于新药的药性及药理加深了解，提升西药房人员的素养，同时培训其沟通能力，促使对于患者及其家属能够进行有效的沟通，具有良好的沟通能力。

真诚的药学服务：不仅要有全心全意为患者排忧解难的真诚，还要有一颗宽容的爱心，理解和包容患者的误解，用真诚去感动患者。在服务工作中必须坚持文明服务，遵守药德。接待病人一视同仁，不优厚亲属，不以貌取人，不评头品足，做到主动、热情、耐心、周到细致。严格执行药品器材供应政策和价格政策。货真价实，明码实价。不以次顶好，不以假充真，不出售过期失效、霉烂变质药品器材。

本文研究结果显示，护理前后西药房药学服务质量对比：

参考文献：

- [1] 陈士雨.提升西药房药学服务质量的做法与可行性分析[J].中国医药指南,2019,17(21):2.
- [2] 缪亚芬.分析"品管圈"活动在提升门诊西药房药学服务质量中的价值[J].中国保健营养.2021,31(7):340.
- [3] 刘庆.如何提高门诊西药房的药学服务工作质量[J].智慧健康,2020(6):2.
- [4] 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,2021,17(11):2.
- [5] 李乔,王素,王爱里,等.中医院药房中药师深入临床开展药学服务的探索[J].中国医院药学杂志,2021,41(7):5.
- [6] 张绍红.临床提升西药房药学服务质量的方式与价值探究[J].临床医药文献电子杂志,2019,6(73):1.
- [7] 刘玉英,刘冰.临床提升西药房药学服务质量的实践研究[J].临床医药文献电子杂志.2017,4(66):13015,13017

甲组 40 例患者护理前 61.12 ± 2.47 分，护理后 83.46 ± 2.78 分；乙组 10 例患者护理前 61.34 ± 2.70 分，护理后 94.76 ± 2.68 分。护理后研究数据分析结果显示综合评分以乙组显佳，与甲组对比结果显示有意义 ($P < 0.05$)。组间患者疾病控制时间、药物原理的认知、遵医服药行为评分：乙组患者疾病控制时间、药物原理的认知、遵医服药行为评分比甲组患者显佳， $P < 0.05$ ，组间存在对比性。2.3 比较两组患者满意程度每组 40 例：甲组非常满意 14 例占比 (35%)，基本满意 16 例占比 (40.00%)，不满意为 10 例占比 (25%)，总满意度 30 例占比 (75%) 低于乙组总满意度 39 例占比 (97.5%)，其中非常满意 29 例占比 (72.5%)，基本满意 10 例占比 (25.5%)，1 例占比 (2.5%) 则为不满意， $P < 0.05$ ，组间存在对比性，差异有统计学意义。2.4 比较两组患者不当用药发生率每组均 40 例，甲组患者恶心呕吐 2 例 (5.00%)，胃肠道不适 3 例 (7.50%)，头晕为 2 例 (5.00%)，心悸 1 例 (2.50%)，不当用药发生率 20.00% 比乙组 5.00% 显高，其中恶心呕吐 0 例，胃肠道不适 1 例 (2.50%)，头晕为 1 例 (2.50%)，心悸则为 0 例， $P < 0.05$ ，颇有差异 P 值小于 0.05，明显可比。

根据以上表述，对西药房药学服务质量的提升，能够提高患者药物原理的认知、药物原理的认知，降低药物异常使用的情况及患者的不当用药发生概率，具有可行性，值得临床推广。