

药房拆零药品精细化管理模式探索

Exploring the fine management mode of drug dismantling in pharmacy

南军珍

NanJunzhen

(临洮县中铺镇中心卫生院 甘肃定西 730512)

(Central Hospital of Zhongpu Town, Lintao County Gansu Dingxi 730512)

摘要:目的:分析精细化管理对药房拆零药品的效果。方法:收集医院在实施精细化管理和实施精细化管理之后这两个时间段药房工作的相关数据,对比在实施精细化管理前后,药房相关人员的效率,分为每个方剂的调剂时间、患者等药的时间和每人每天调剂药品的数量。结果:在进行精细化管理之后,药房相关工作人员处理每个方剂的调剂时间和患者的等药的时间均呈现缩短的趋势,并且工作人员每人每天调剂药品的数量有了明显的增加,组间对比,差异有意义, $P < 0.05$ 。结论:实施精细化管理,能显著提高药房的工作效率,药品的管理质量得以提升,患者对该方式较为满意,可以推广。

Abstract: objective: to analyze the effect of fine management on drug dismantling in pharmacy. Methods: to collect the data of pharmacy work in hospital after fine management and fine management, and to compare the work efficiency of pharmacy staff before and after fine management, divided into each prescription dispensing time, patients and other drug time and the number of drugs per person per day dispensing. Results: after fine management, the time of dispensing each prescription and the time of waiting for patients were shortened, and the number of drugs dispensed per person per day increased significantly, the difference between groups was significant, $P < 0.05$. Conclusion: the implementation of fine management, can significantly improve the efficiency of pharmacy, drug management quality can be improved, patients are more satisfied with this way, can be promoted.

关键词: 精细化管理; 药房; 拆零药品

Key Words: fine management; Pharmacy; disassembly medicine

因为临床实践工作的需要,对于药品资源的节约能够有效减轻患者的负担,使合理用药性得以提高^[1]。在这个过程中,不能按照药品的原有包装按规格开具处方,需要对药品进行拆零。在拆零时会导致外包装出现变化,一方面是因为外包装上标注了一些药品的名称、使用方式和使用剂量、相关禁忌证等信息,在此过程中丢失或者不齐全,还有一方面是药品拆零的过程中,药物会受外界环境的干扰,影响药性,一定程度上影响了用药的安全性,对此,需要对拆零药品进行强化管理^[2]。在确保患者用药安全和确保药品的有效性中具有至关重要的作用。近年来,随着医学管理方式的创新,在药品管理的过程中引入了精细化管理的思想。在提高药品质量的同时,改善了医疗服务的流程,使医疗服务的质量得以提高,为患者提供更好的服务。本文主要分析精细化管理应用于药品拆零过程中的具体意义,效果较好,具体内容如下。

1. 资料与方法

1.1 资料

在我院中,门诊药方调剂是保障门诊约5个科室的日常门诊处方的调剂工作,医生7人,拆零药品的数量约占总调剂药品数量的15%。本次研究分为两个时间段进行,分别选取进行精细化管理之前和精细化管理之后。精细化管理之前是2019年1月至2020年12月,实施精细化管理是2021年1月到2022年12月,选取这两个时间段的相关信息,分析精细化管理的意义。

1.2 方法

在进行精细化管理之前,我院的药房对于拆零的药物需按照医院中的相关管理规范进行。在配发拆零药品时,需要在包装袋上标明药品的具体名称、规格、使用的方式、用量、有效期等相关信息。

实施精细化管理之后,按照四字方针,分别是精、准、细、严,以此为管理核心,结合门诊药房的具体情况,制定了相关的管理方式,主要包括有目标管理、人员管理、药物管理、信息管理方面内容,具体有:①目标管理,伴随着人们保健意识的不断增强,药品的服务质量也有了明确的要求,在药房管理的过程中,需引入精细化管理理念,主要是可以提高药房为患者的服务质量,强化药房相关人员的服务意识,呈现出细节化服务,是要是在工作的过程中能

够做到高效化、专业化,能够让患者感受到温暖和贴心的服务,充分贯彻了以人为本的思想理念,一切为了患者,为了患者的一切。

②人员管理,患者或家属是药房的最直接的服务对象。对此,药房的相关人员管理是提升患者对药房工作满意度的重要措施。随着信息化时代的到来,门诊药房也引入了更多智能化设施,在此过程中,需要做到以下方面:其一,建立规范制度,严格落实。为了能够有效地提高药房的管理质量,强化对拆零药品的管理,应该按照精细化管理的理念制定相关的细则,具体到药房的管理细则,药房相关人员的岗位职责考核制度,根据精细化管理的精、准二字的具体要求,需要将责任落在每个岗位上,每个岗位的工作人员需要由该岗位的工作人员去承担相关的责任。权责分明,奖惩对象一目了然。在具体的实施工作过程中,还需要按照规章制度落实细化和量化评分,定期对工作人员进行考核考评,根据考评的相关结果进行奖惩,对于不合格的员工给予一定的处罚,严重不合格则以辞退,要树立优胜劣汰的竞争思维。其二,老带新的管理模式,实现优势互补,让工作人员新老交替,是使不同的工作思想和方法之间相互磨合、碰撞,较年轻的工作人员呈现的工作方式更具有创新性,方式比较灵活多样。而年长者的工作人员具有较为丰富的实践经验,会了解在药品管理中的细则和流程。但是在实际工作的过程中,尤其是在拆零药品的管理过程中,需要根据规范的工作流程、细致认真的工作态度和丰富的经验相结合。因此,对管理人员可以进行整合,做到新药师和老药师相互搭配。一方面,要是能够尽快地熟悉相关工作,了解工作的具体内容。另一方面,老药师可以学习到新的理念和方式,实现取长补短、优势互补,有效地提升药房管理工作的技术含量,使药房管理工作更加趋于现代化。其三,加强业务知识的培训。随着社会的发展,生物医药科技的进步,药品的更新换代速度也呈现出比较快的趋势,药房也更加具有现代化。对此,需要对工作人员的业务知识和技能加强培训,可以适应现代化药房的需要,再引入精细化管理理念之后,可以加强对工作人员的岗前培训,具体到药品的方方面面,明确拆量的具体原则,规范操作步骤。需要重视对人才的培养,落实到门诊药房的管理实践中,可以每周至少组织一次集中学习的制度,明确全年的学习计划。每次

学习的过程中,需安排主管及以上职称的医师进行讲课,学习的内容主要包括有相关的法规制度、药品的鉴定知识、处方的分析和药房管理的新技术等方面。在每次进行讲课完成之后,要组织组内的相关人员进行沟通交流,了解日常工作中常遇到的问题。对药品管理过程中存在的问题进行交流。了解到好的管理经验和做法能够使工作人员的能力全面提升,从而有效地提高药房的管理质量。③药品管理。加强对药品尤其是产量药品的管理,细化管理、准确管理是进行精细化管理的关键环节。首先需要严格出入库的管理,药品必须经过严格的审核之后才能登记入库,并且要做到详细登记,严格审查。对于拆零药品的调配状况,需要有指定的专职人员每天进行核查,对方核查,核查药物分配是否合理,是否存在不一致的情况,并且写出检查报告,若出现丢失或差错的情况,需及时报告,加强核实和追查。细节化的日常管理,结合医生的处方制定零散片、小包装,并且对于产量、药品进行登记,需要明确标识的名称、规格和期限,需要对拆零的药品分类进行储存,合理地保存药物,由专人对药品拆零工作进行负责,专人执行、专人登记。对于药品发放的有效期加强管理,以周为计划进行检查,确保先入先出。在细节化管理的过程中,能够避免因为药品存放多、过久而出现变质的状况。药品的摆放和养护也是药房精确管理的重点,在对药品进行准确管理方面,药品在拆了之后会失去原有的外包装标识会出现混乱。对此,需要避免在拆零药品的过程中发现差错,门诊药房需要对调剂室内的窗口、抽屉进行统一的布局规划,药品的摆放种类需明确,抽屉使用需合理。对于外观比较相似的药品需要分开摆放,并且张贴有显著的标识,避免随意乱动和摆放其他相关药品。每个季度需定期地对药品进行养护管理,还需规定每个月专门根据拆零药品实施养护管理^[9]。在拆零过程中,无破损、污染,日常保存没有变质变色,液体和针剂的药品需观察有没有出现异常和浑浊等。对于拆零药品的保存期和保存条件需要定期地核查,对于经常使用的药品去加强管理,这样可以及时地发现药品是否存在受损或变质等情况。在药房进行实际的工作过程中,需要将药品调剂配发的窗口结合科室进行分类,这也是落实精细化管理的重中之重。因为不同的科室所面临的病人和患者的群体存在明显差异,需要逐渐形成以科室为特色的用药方式,药房对各科室的用药习惯进行分类和整理,形成专有科室药品的分类排布管理。在窗口排布方面,设置有综合窗口和专有科室的窗口,比如一些药品种类集中和量大的科室。缩短工作人员审核药方的时间,这样能够提高药品配发的准确性,缩短配发的时间,避免因为不同科室相近药物而产生干扰,避免出现差错。

1.3 观察指标

对比在实施精细化管理前后,药房相关人员的工作效率,分为每个方子的调剂时间、患者等药的时间和每人每天调剂药品的数量。

1.4 统计方法

数据在 SPSS22.0 中录入,计数资料为%的方式,实施卡方检验。计量资料为 $(\bar{x} \pm s)$ 的方式,做出 t 检验。采取数据统计学分析, $P < 0.05$, 如果符合,则统计学有意义。

2 结果

在进行精细化管理之后,药房相关工作人员处理每个方子的调剂时间和患者的等药的时间均呈现缩短的趋势,并且工作人员每人每天调剂药品的数量有了明显的增加,组间对比,差异有意义, $P < 0.05$, 详见表 1。

3 讨论

精细化管理属于一种高效的、科学的管理模式,在常规管理的

基础上,使用集约化管理,在多个领域中,应用取得了良好的效果。目前,医疗服务业是很多民众普遍关注的问题,药房是医院中与患者接触最多的一个部门,会接触到各个科室的患者和患者家属,对药房的有效管理,能使药品得以规范管理^[4]。近年来,随着接诊患者的增加,药品的种类也随之增加。通过精细化管理,能使医院药房可持续发展,加强对拆零药品的精细化管理,能将精细化管理理念在药房的日常管理工作中得以落实。全面推出精细化管理,通过建立合理的药房架构,不断地促进药房管理制度的完善,对业务流程进行加强,可以使门诊药房管理趋于精确、细致、准确、严格,这是精细化管理的八字方针,进而为患者提供更加优质的服务,充分体现以药品的质量为中心,以对患者的优质服务为重点,从而有很好的社会和经济效益。全面推行精细化管理的过程中,建立了药房中自有的组织,从而形成完善齐全的管理流程,从发药、归纳、分类等多个环节,加强精细化管理,全面提升管理水平,为患者提供更加满意的服务,可持续新服务,充分体现了以患者为中心和以药品为核心的理念,从而实现社会效益和经济效益双赢^[5]。

表 1 精细化管理模式实施前后药房工作效率对比 $(\bar{x} \pm s)$

时间点	每个方子的调剂时间 (min)	患者等药的时间 (min)	每人每天调剂药品的数量 (份)
实施前	5.21 ± 0.79	24.55 ± 6.35	1.97 ± 0.12
实施后	2.19 ± 0.54	13.54 ± 3.12	3.16 ± 0.24
χ^2	6.3254	7.9854	9.6548
P	<0.05	<0.05	<0.05

本次调研过程中发现,在实施精细化管理前后,分两个时间段对药方的相关数据进行统计,实施精细化管理之后,能显著提高药方人员的工作效率,减少患者在医院的等待时间,从而为患者提供更加优质的服务,患者对服务也呈现较为满意的趋势,建立起良好的医患关系。在拆零药房的管理过程中,在进行精细化管理之后,也会避免出现差错,可以说明进行精细化管理之后,对药房管理质量的提升起到关键作用,通过新老员工的搭配合作,实现优势互补,引进专业的管理理念和流程,能使药房工作人员的工作素养得以提升,对服务缓解和流程起到优化作用,并且对管理方案不断地更新变化,精确细致地对药品和药材加强出入、储存和监控的管理,容易出现危险的药品和贵重药品强化监管,能提高药品药材的管理效果。

综上所述,精细化管理模式在社会上各界质量和安全管理中的应用比较普遍,价值得到广泛的认同,在拆零药品管理中,构建了科学的管理模式,细化操作流程和措施,使药房的健康发展得以推进。采用精细化管理理念,减少工作中的失误事件的出现,缩短患者的等待时间,对拆零药品的整体管理质量的提高大有帮助,可以在临床上进行推广。

参考文献:

- [1]黎宝妹,毛春梅,黄强.精细化管理在医院门诊药房管理中的应用与实践[J].中国医药导刊,2016,18(11):1182-1183.
- [2]许晶晶,姚平立,宋海宁,等.我院门诊药房药品拆零管理存在的问题与改进措施[J].中国医药导报,2018,15(22):150-153.
- [3]许晶晶,姚平立,宋海宁,等.我院门诊药房药品拆零管理存在的问题与改进措施[J].中国医药导报,2018,15(22):150-153.
- [4]王东泽,苏巍巍,吴文辉,等.上海市 6 家一、二级医疗卫生机构门诊药房药品拆零分装现状调查[J].中国药房,2017,28(24):3325-3328.
- [5]马迪,焦扬,徐笑.品管圈在提升我院门诊药房拆零药品管理水平中的应用实践[J].中国药房,2016,27(10):1381-1383.