

# 精细化药房管理模式提高社区医院门诊药房工作效率和药物安全性研究

郑河青

(东莞市谢岗社区卫生服务中心 523590)

**摘要:**目的: 门诊药房是患者就诊过程的终末环节之地, 其工作效率和服务品质是优质诊疗服务的关键一环, 本文即探析精细化药房管理模式提高社区医院门诊药房工作效率和药物安全性。方法: 此次研究对比实施精细化药房管理模式前后我社区医院门诊药房的工作效率和药物安全性。结果: 实施精细化药房管理模式后(研究组)在工作效率、药物安全性以及患者满意度均优于实施前(对照组),  $P < 0.05$ , 组间存在对比性。结论: 精细化药房管理模式在社区医院门诊药房中实施具有临床应用的可行性及有效性。  
**关键词:**社区医院门诊药房; 精细化药房管理模式; 工作效率; 药物安全

近年来, 基于我国的社会经济不断发展及进步背景下, 医疗事业得到进一步完善与改善, 而患者对于医疗机构服务的要求也越来越高, 社区医院是基层医疗保障服务机构, 在全民医疗保障、慢性病管理落实等阶段均发挥着极为重要的价值, 门诊药房是其最重要的服务窗口, 门诊药房不仅仅是提供质量合格的药物, 还要更好的满足患者用药及相关药事服务需求, 其工作质量的高低直接影响着患者对医院的印象, 但从现阶段药学管理现状来看, 仍存在药品管理水平较低、管理流程不规范等问题, 患者用药安全性和合理性得不到有效保证, 取药效率也较低, 患者易产生负性心理, 不利于医院开展管理活动与管理目标<sup>[1-2]</sup>。随着处方量的不断增加, 门诊药房流程和运营管理面临更多的挑战, 如何让管理更加高效成为亟需解决的一个重要问题, 为了提高医院的整体形象与药学服务工作的质量, 达成患者及临床医生的需要, 应该升高针对门诊药房的调剂工作的效率<sup>[3]</sup>, 精细化药房管理模式属于新型管理模式之一, 近年

表1 患者及门诊药房工作人员一般资料对比[n(100%)]

组别	例数	男女比例	平均年龄(岁)	平均病程(月)	疾病种类
对照组	115	55:60	45.74 ± 5.49	10.07 ± 1.56	心血管疾病 54 例/消化系统疾病 62 例/妇科疾病 41 例
研究组	115	59:56	45.37 ± 5.47	10.14 ± 1.42	/呼吸系统疾病 73 例
工作人员	28	7:21	39.92 ± 1.43		平均工作年限: 13.04 ± 1.02 年

## 1.2 方法

1.2.1 对照组: 采取了常规药品管理方法, 对药物进行分类放置、定期检查、按计划采购药物、做好药品出库的详细记录、保持适宜的贮藏条件, 工作人员发放药品时仔细审核处方单, 按医嘱对患者进行药物分发, 告知患者药品的具体使用方法, 并及时解答患者提出的问题, 及时对出现的问题进行处理。

## 1.2.2 研究组:

明确精细化管理概念并制定管理目标, 根据实际情况借鉴国外用药安全总监(medication safety office,MSO)模式<sup>[5]</sup>制定相应的工作制度和药品管理规范, 建立合法、可靠的规章制度, 不断尝试简化服务流程并提供优化服务<sup>[6]</sup>, 以为患者提供现代化、优质的服务为原则, 充分

来在医院中得到了广泛推广与应用, 不仅能够满足门诊药房全面化与信息化管理的相关要求, 而且可提升医院药房的工作质量<sup>[4]</sup>。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

此次研究时间为 2022 年 1 月-2023 年 12 月, 研究对象为我社区医院门诊药房工作人员(共计: 10 名), 以及此期间在我院门诊药房取药的 230 例患者, 根据实施精细化药房管理模式前后将所有患者平均分为对照组和研究组, 为保证此次研究的准确性和科学性, 本次研究内容符合我院医学伦理会提出相关执行标准及规定内容, 提前说明研究意义、活动目的等, 确保所有患者自愿参与调查活动, 排除此期间有离职或岗位调动的工作人员, 患者有精神障碍、认知及沟通障碍、临床病历资料不全, 以及因各种不可控原因不能全程参与者, 研究之中所涉及的计量、计数相关数据均纳入到统计学软件之中进行处理, 且各项资料指标间  $P > 0.05$ , 可对比。

贯彻人文精神, 努力为患者提供更加人性化、优质的药房服务<sup>[7]</sup>。

组织各类药学知识培训, 提高门诊药房药师的药学专业素养, 培训结束后组织考核, 考试合格者方可上岗工作, 切实提高工作人员的责任意识及工作能力。同时通过老带新轮岗机制, 安排老员工传授新员工取药与拿药经验的技巧, 并告知其处理突发事件的措施<sup>[8]</sup>, 设定规范化奖惩制度, 以起到约束行为的作用, 将药物日常的管理工作做好。

加强对药品货架的管理, 合理调整仓库布局, 规范药品标志的张贴, 注意明确不同药品的存储条件, 做好药房环境的维护, 包括避光、温控、湿控等, 创造良好的储药环境。借助电脑化信息化系统将药物分类, 按批

次处理药品,记录消耗量和剩余库存量、效期批号等,以提高工作效率。特殊药物,必须单独存放,各种警示标示应当设置好,防止发放及使用药物时出现错误情况,并按照各季节高发疾病制定药物清零计划,保证库存量满足患者需求的同时尽可能提高药品使用率,减少库存积压,如果出现过期药品,当即予以损毁。

患者就诊后取药需提交医生打印出来交给患者本人(或者亲属)的处方单给药房工作人员,药房工作人员根据收费后打印出来药袋核对患者交过来处方单内容是否一致再调配处方单上的所有药品,经过四查十对后把

药品交给患者,并在处方处签名或盖私章,有效规范化药品取药流程<sup>[9]</sup>。

### 1.3 观察指标

对比实施精细化药房管理模式前后工作效率、药物安全性以及患者满意度。

### 1.4 统计学分析

应用 SPSS21.0 软件进行研究结果数据处理,计数资料采用( $\bar{x} \pm s$ )表示,行 t 检验,计数资料采用[n(100%)]表示,行 X<sup>2</sup> 检验。若 P < 0.05 说明存在对比意义。

## 2.结果

表 2 实施精细化药房管理模式前后工作效率和药物安全性对比( $\bar{x} \pm s$ ) [n(100%)]

组别	例数	患者候药时间 (min)	单方调剂时间 (min)	人均日调剂量 (张)	调剂差错率 (%)
对照组	115	23.75 ± 2.64	5.95 ± 1.13	61.68 ± 8.34	9 (7.83%)
研究组	115	10.25 ± 2.76	2.64 ± 0.58	107.44 ± 12.87	1 (0.87%)
P	/	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

表 3 两组患者满意度对比[n(100%)]

组别	例数	满意	一般	不满意	满意度
对照组	115	51 (44.35%)	50 (43.48%)	14 (12.17%)	101 (87.83%)
研究组	115	82 (71.30%)	31 (26.96%)	2 (1.74%)	113 (98.26%)
P	/	/	/	/	< 0.05

## 3.讨论

社区医院门诊药房的药物是保障患者合理用药的基础部门,一旦发生调剂差错会影响患者的用药安全,影响药学服务质量及医院的品质形象,因此社区医院门诊药房管理制度的落实,直接关系到患者的用药安全及疗效<sup>[10-11]</sup>。传统管理方式虽经相关措施起到管理效果,但并不十分理想,而精细化管理模式以常规护理理论为基础,以严格、精细、准确、细致作为管理方法与目标,为患者提供更好的服务,真正体现“以药品质量为核心、以患者为中心”的服务宗旨,提高患者用药安全性,缩短患者候药和单方调剂时间,提升了人均日调剂量,且降低了调剂差错率,另外,借助人员奖惩机制亦可调动工作者积极性,利于患者服务满意度的提升。

此次研究发现,精细化药房管理模式在社区医院门诊药房中实施显著提升了工作效率,并保证患者临床用药的安全性,具有临床应用的可行性及有效性。

### 参考文献:

[1]王惠一.分析精细化管理在医院门诊药房管理中的应用与实践[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(91):208-210.  
[2]郭柳雅.4M1E 精细化管理法在优化我院门诊药房工作中的效果[J].中医药管理杂志,2021,29(24):254-256.

[3]王明.精细化药房管理在中药房药品管理中的应用[J].中医药管理杂志,2020,28(13):197-198.

[4]杨洁.医院门诊药房管理中精细化管理的应用及实践[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(34):219-221.

[5]李秋月,孙雯娟,邹羽真,等.国内外用药安全总监的工作进展[J].药物不良反应杂志,2020,22(5):306-310.

[6]李莹莉.精细化管理在医院门诊药房管理中的应用与实践[J].山西医药杂志,2019,48(21):2680-2681.

[7]范增利.精细化药房管理模式对我院门诊中药房药品调配正确率的影响[J].首都食品与医药,2019,26(22):113.

[8]卢静.医院药房中药注射液不合理应用调查及精细化管理模式的效果观察[J].中国老年保健医学,2020,18(2):154-155.

[9]赵庆博.医院门诊药房管理中精细化管理的应用研究[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2019,19(95):253-254.

[10]廖国辉.精细化管理在医院门诊药房管理中的应用分析[J].中国卫生产业,2020,17(30):97-99.

[11]兰天,文娟.品管圈活动在降低住院药房调配差错率中的作用[J].海峡药学,2019,31(8):294.