

西药房药品差错诱发因素及解决措施探讨

陈敏

(江津区李市中心卫生院 重庆市 402202)

摘要：目的：分析探究西药房药品差错诱发因素及解决措施。方法：对本院2019年1月至2020年1月西药房发药情况予以分析回顾，总结西药差错次数以诱发解决原因，寻找行之有效的解决措施。结果：医生电子处方不完整占药品差错率的6.67%；药师人为失误占药品差错率的5.24%；配方环节不良占药品差错率的0.95%。结论：西药房药品发放质量的好坏直接影响到患者生命安全，为此西药房应避免药品差错情况发生，提高西药房药品发放准确率。

关键词：西药房；药品差错；诱发因素；解决措施

西药房主要依照医嘱向患者发放药品，也是医院形象窗口之一。西药房服务质量的好坏直接影响医院声誉，更关系到患者临床治疗效果与患者生命安全。然而，在实际操作过程中存在许多主观因素，致使西药房医务人员偶尔出现发错药物的情况，严重阻碍患者临床治疗效果，也为医院管理带来不良影响^[1]。通常药品差错原因主要有药师用药错误、药品派发错误、诊断处方错误等。本文将对西药房药品差错诱发因素及解决措施予以分析探讨，其报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

随机抽取2019年1月至2020年1月本院西药房210份药品处方情况予以回顾分析，查找药品差错次数，寻找诱发因素与解决办法。

1.2 方法

对西药房中容易出现差错的药品规格、药名、外包装、同名药物等予以科学分类，归纳总结出西药房西药品差错情况，计算出错误频率较高的西药药品情况种类，依照本院实际情况对容易发错的药品差错予以统计，找出相关因素，对每位取药患者留下联系方式，一旦发现药品发放错误需第一时间告知患者。

1.3 统计学方法

采用SPSS 25.0软件分析数据，计量资料采用均数±标准差表示，组间比较采用t检验。计数资料采用 χ^2 检验。 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

(1) 医生电子处方不完整。本次调查中有14例因医生电子处方不完整，其主要原因是医生药品规格、药品用法以及药品用量等相关方面在电子处方上键入不规范，药剂师为患者拿药时不能明确辨别，只能根据自己主观意识发药，致使药物出现差错。药品差错率为6.67%。

(2) 药师人为失误。本次调查中因药师自身出现人为失误原因11例，其主要原因是药师缺乏专业水平，不能对新型药物、药物新用法以及新剂量予以了解掌握，不能精准理解医生处方用处，缺乏执行力。另外，有些药师在工作过程中缺乏责任心，工作态度倦怠，致使药品发错，药品差错率为5.24%。

(3) 配方环节不良。本次调查中有2例因处方环境问题影响药师配药，如药品发放台物品摆放混乱、工作环境差、药师在工作时接电话等都会致使药品发放出现差错，药品差错率为0.95%。

3 讨论

3.1 建立健全西药房管理制度

由于西药房是医院重要服务窗口之一，且药房自身也伴有随机性、紧急性、服务咨询性等功能。为此，医院自身应加强西药房药品管理有效性、确保西药房在日常工作中科学规范，为顺利开展各项药品服务工作奠定良好基础。医院应根据本院实际情况建立健全各项规章制度，保证所有工作细节落实实处，并在日常工作中不断更新完善。对于医生药品名称打错误等，药剂师不能凭借自己

主观意识武断为发放药品，而是拨打电话询问，明确药品名称后再为患者发放^[2]。

在药品验收过程中，西药房人员应严格把控好药品质量关，严格查看所有入库药品必须是药物日期良好的有效药品，在入库核实时必须有两人一同核实后才能入库。与此同时，药方人员在摆放药品过程中，还要依照药品药性与药品功效予以科学合理摆放，避免将极为相似的药品摆放在一起，掌控好西药房储存室的温度和湿度。倘若药房储存室的温度过高或者温度过低都会影响药品质量。西药房管理人员还要定期对药房药品情况实施检查，统计整理检查结果并将其归档。为了保证药品发放的精准性药剂师为患者发放药品时，需由两人以上进行核实后才能将药品发放给患者，避免药品发放错误^[3]。

3.2 提升药房医务人员职业素养

西药房方中的医务人员应具备优秀的职业素养，高度责任心，熟知各种药物专业知识。为此，医院应强化医务人员培训工作，定期组织药房医务人员参加各种各样的医学学术交流活动，促使药房医务人员能够最新的药物知识，明确新型药物、药物新用法、新剂量，并对其进行了解掌握^[4]。除此之外，医院还要对西药房医务人员定期开展职业道德法教育，禁止药房医务人员在工作期间缺乏责任感、工作懒散倦怠以及接打电话等。通过工资奖励等相关奖惩制度，调动药房医务人员工作积极性，提升药房医务人员工作责任心，树立服务理念，使其能够依照药房规章制度派发药物，避免因药品派发错误引发医疗纠纷。这就需要西药房医务人员转变传统工作理念，将为人民服务作为日常工作理念，降低药物差错率，做好医院服务窗口^[5]。

综上所述，西药房药品出现差错的原因众多，如医生电子处方不完整、医生药品名称打错、药师人为失误、配方环节不良等。为此，医院管理人员应根据本院存在的实际情况，建立健全西药房管理制度，通过定期开展培训学习活动，加强药房医务人员自身职业素养，转变药房医务人员服务观念，降低药房药品差错率，提升患者临床治疗效果，避免因药物错发引发医患纠纷，为医院树立优质服务口碑。

参考文献：

[1]于兴康,谭小娜,刘敏豪.西药房药品差错影响因素及干预措施探讨[J].北方药学,2019,16(12):180-181.

[2]赵瑜.西药房药品管理与发放差错回顾性分析[J].中医药管理杂志,2019,27(22):104-105.

[3]丹增尼玛.分析西药房常见药品发放差错的原因及预防方法[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(65):251-252.

[4]吴琳.门诊西药房药品管理与调剂差错的调查分析[J].基层医学论坛,2019,23(23):3367-3368.

[5]张伟.门诊药房药品差错诱发因素及解决措施探讨[J].中国处方药,2017,15(07):52-53.