

质量改进在医院药学管理中的应用效果分析

胡德娟

(安岳县中医医院 四川省资阳市 642350)

摘要:目的:研究药理学管理中质量改进的应用及成效。方法:收集我院 2020.3-2022.3 在职的药理学管理人员 100 例作为研究对象,将其分为常规管理组与质量改进组,其中,2020.3-2021.3 的人员使用常规管理方式,2021.3-2022.3 的人员使用质量改进后的管理模式。对比分析质量改进前后在工作效率、患者满意度以及退药发生次数的变化差异。结果:将质量改进应用在药理学管理中的 45 例人员所展开的工作中,工作质量评分以及满意度评分都得到了显著提高,同时退药发生次数也明显低于对照组,差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。结论:质量改进在药理学管理中是十分必要的,不仅提高了工作效率、患者满意度,同时在药品调配方面也发挥了重要作用,减少因为退药产生的医患纠纷,提高医院经济效益。
关键词:质量改进;药理学管理;工作效率

质量改进有效提升了医院的药品管理质量水平,减少药理学管理中不合理用药、抗菌药物使用、处方出错等现象的出现,缩短药品周转时间,提高医院整体发展进程^[1]。药学部门作为药品管理的重要部门,其服务质量与医院整体服务质量密切相关。单一传统的管理模式仍存在着一些漏洞,因此,需要进一步的质量改进以提高整体满意度,优化基础方法、分析现阶段存在的问题,实施新的改进策略。具体如下:

1 对象和方法

1.1 对象

选择我院在 2020 年 3 月-2021 年 3 月期间就职的药学部人员 100 名,将两组人员实施质量改进工作前后效果作为研究内容进行对比,主要参考药品的提供以及服务质量进行评分,以此来研究质量改进在药理学管理措施中发挥的效应。

1.2 方法

工作质量评分主要由管理人员对部门人员的工作状态进行打分,具体参照我院绩效考核规范制度的标准,最低 0 分,最高 100 分;满意度评分主要由患者对服务后的满意程度进行评估,80 分以上患者所占比例计为服务满意度;退药发生次数根据医药部门人员的失误次数来衡量。

1.3 统计学分析

使用 SPSS22.0 软件分析,使用 t 和 “ $\bar{x} \pm s$ ” 表示计量资料, $P < 0.05$ 为有统计学意义。

2 结果

通过质量改进前后的对比结果显示,在工作质量以及满意度的提升方面都得到了改善,同时,退药次数也相对较少。以上三组数据差异较大,差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。

如表 1:

表 1 常规管理组和质量改进组的评价结果对比 [$\bar{x} \pm s$]

组别	例数	工作质量评分	满意度评分	退药次数
质量改进组	45	98.16 ± 5.33	96.47 ± 3.22	4.89 ± 2.58
常规管理组	55	83.65 ± 2.16	76.24 ± 4.03	11.25 ± 1.76
t	-	94.651	27.286	14.602
P	-	0.001	0001	0.001

3 讨论

质量改进在药理学管理中的应用是十分必要的,合理的质量改进首先应建立起正确的质量改进理念,其次,掌握为之有效的改进方法,提高药学部门人员的质量意识,才能将被动变为主动,在一定基础上稳固发展。药理学管理应用是一个逐步实践的过程,需要持续实施质量改进管理模式。

经过改进后的管理,一方面可以减少药品使用的不规范率以及失误率,也更加科学地保障了药品管理模式;同时,医药部工作人员的责任意识也得到了进一步提升,对药理学相关知识的掌握更加透彻,使得医疗用药风险更低。根据某三甲医院药学专业实习管理与实践的报告来看^[2],实习生在传统的管理方式下只能根据自身能力逐步适应和实践,在教学模式与方法上还有一定欠缺,工作中容易出现纰漏。实施质量改进模式后,不断发掘他们的潜力,同时改进缺点,将理论与时间相结合,提供专业指导、累积经验,在一定程度上也提高了患者对医院的满意率,发挥了药学部门的真正作用。从我院此次实施的质量改进调查状况来看,医院的整体水平都得到了显著提升,专业性的工作质量评分相较于质量改进前,提升了 10 分之多,同时,患者在接受了实施改进功能的服务后,满意程度也逐步上升,提高了医院的经济效益。我们从何跃等^[3]的研究中也了解到,改进管理制度对药理学学科的建设也有很大影响,在持续的质量改进过程中,我们应做到以下几点:

1. 加强对细小环节的重视。对药品的质量和数量和数量实时进行检查记录,并按规定存放;
2. 实施以人为本的工作理念,丰富人性化工作内容,同时提高药学管理部门人员的服务意识;
3. 提高用药安全,保证用药质量。质量改进可以有效促进药理学管理工作中药品调配操作的规范性,在用药质量提高的基础上,工作流程也会更加稳定完善,安全性更高。

综上所述,药理学管理中质量改进的推广与实施是十分必要的,不仅使整个管理模式更加进步,同时提高并保障了整个药品的管理质量,对患者、医院、医护人员都产生了积极意义。

参考文献:

- [1]张铃圆.医院药学管理中应用不同管理方法的效果探讨[J].智慧健康,2021,7(12):22-24.
- [2]张云英,赖静,张琪.三甲医院药学专业实习管理与实践[J].科技风,2021(25):152-154.
- [3]何跃,盛芳芳,张蓉.管理制度改进对医院药理学学科建设的影响[J].中国药业,2021,30(20):5-7.