

# 西药房药学服务质量的提升方法及效果

王优丽

淄博市骨科医院 山东淄博 255000

**摘要:** 目的: 分析提升西药房药学服务质量的方法以及效果。方法: 研究对象选取 2020 年 1 月-2021 年 1 月和 2021 年 1 月-2022 年 1 月期间, 在我院接受治疗的患者以及西药房药师, 其中患者 200 人, 药师工 11 人, 对患者分为 2 组, 即对照组和研究组, 自 2021 年 1 月起, 从培训、药物管理、设施管理等方面提升西药房药学服务质量, 比较两组药学质量评分、患者的满意度以及发生差错事件情况。结果: 研究组药学质量评分、患者的满意度更加满意, 差异显著 ( $p < 0.05$ ); 研究组发生差错事件概率更小, 差异显著 ( $p < 0.05$ )。结论: 从培训、药物管理、设施管理等方面可以使得西药房药学服务质量得到有效提升, 从而使得临床治疗安全性更高, 发生差错时间的概率有效降低, 患者在接受治疗后的满意度更高。

**关键词:** 西药房; 药学服务质量

保证用药合理性, 可以使得医疗质量得到有效保障, 加快患者的恢复速度。但是近年来各种类型疾病的不断涌现, 越来越多的药物被投入临床使用, 药物类型的增加也为药物使用带来了更多可能出现的错误, 尽管药物可以对疾病进行治疗, 但是不合理用药的情况日益增多, 也会使得临床治疗安全性受到负面影响, 部分患者可能由于用药不安全问题失去生命<sup>[1]</sup>。有学者研究后发现, 患者由于用药错误而发生死亡的概率逐年升高, 尤其是应用日渐广泛的西药, 在使用西药治疗过程中, 患者出现用药问题的情况日渐严重。在医院内部, 西药房属于重要的组成部门之一, 西药房内的工作人员主要是为患者提供药物, 在提高用药安全性的过程中, 西药房属于负责部门之一, 西药房药师的日常工作就是通过自身的工作经验以及理论知识, 在临床用药过程中采取有效的干预方式, 使得临床用药安全性得到保障, 减少由于用药不合理而导致的不良反应。基于此, 为了使得西药使用安全性更高, 我院通过改革有效提升西药房药学服务质量, 本次研究通过对比, 分析西药房药学服务质量的提升途径以及效果, 具体情况报告如下:

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取 2020 年 1 月-2021 年 1 月和 2021 年 1 月-2022 年 1 月期间, 在我院接受治疗的患者以及西药房药师作为研究对象, 分别为 211 名, 其中患者 200 人, 药师工 11 人, 对患者分为 2 组, 患者和药师的基本信息如下表 1 所示。本

次研究确保在不泄露患者及药师信息的前提下进行。

表 1: 患者和药师基本信息统计表

| 基本信息          | 研究组      | 对照组          |
|---------------|----------|--------------|
| 患者<br>(n=200) | 男女比例     | 51: 49       |
|               | 年龄范围 (岁) | 18-77        |
|               | 平均年龄 (岁) | 45.62 ± 4.58 |
| 药师(n=11)      | 男女比例     | 9: 2         |
|               | 年龄范围 (岁) | 23-47        |
|               | 平均年龄 (岁) | 32.85 ± 4.57 |
| 文化程度          | 中学及中专    | 1            |
|               | 大专       | 4            |
|               | 本科及以上    | 6            |

### 1.2 方法

自 2021 年 1 月开始, 针对性实施西药房药学服务质量提升方案, 并在后续继续跟进完善, 内容如下: (1) 开展培训活动并进行三基考核: 组织药师学习药品管理方法以及相关规则制度, 有效提升药师的法律意识, 在培训完成后, 对药师进行考核, 对最终的考核成绩进行统计, 将培训成绩与药师的绩效或者职称挂钩, 影响后续职称评定, 建立奖惩机制, 确保每位参训人员对于不同药物的使用剂量、给药途径、药物疗效、用药不良反应和相关禁忌症均非常了解, 通过线上钉钉学习业务知识, 要求全员参与, 在学习任务完成后, 根据讲课内容进行测试, 并统计成绩, 使得药师学习新型服务体系内容以及药学知识, 药学专业相关知识是药学服务的基础, 药师在日常工作中需要充分理解药理学与药物之间的相关性, 药师对于医师开具的需要处方具有辨识能

力,当发现药方存在不合理之处,则需要及时与医师沟通,提高用药安全性,从而有效减少临床用药不合理现象,避免发生医疗纠纷。(2)完善冷藏冰柜、药柜等设施,对于药房内的每类设施,均需要合理摆放,在门诊药房内需要加大资金投入,加强信息化建设,将电子处方全面普及,使得西药房工作人员的日常效率得到有效提升,患者就诊时间大幅度减少。(3)建立健全西药管理制度,对药物的分类摆放、性质以及作用进行有效管理,派遣专人对不同药物进行管理记录,优先发放临近保质期的药物,对过期药物及时进行处理。(5)药物在发放给患者后,患者服用药物出现不良反应,药师需要进行详细记录,并且在患者服用药物前,为患者讲解药物的具体用法用量,告知患者服用过程中可能出现的副作用以及有效预防措施,告知患者科学用药的重要性,从而使得药物疗效得到最大程度发挥,有效保证科学用药。

### 1.3 统计学分析

通过 SPSS23.0,对实验数据进行统计分析,如果检验结果发现  $p$  值在 0.05 以下,表示数据之间存在显著差异。

## 2 结果

### 2.1 两组药师发生差错概率以及患者满意度比较

研究组和对照组药师发生差错概率分别为 3.13% (1/32)、59.38% (19/32),研究组药师发生差错的概率比较小;研究组和对照组患者满意度分别为 99.44% (177/178)、82.58,研究组患者满意度较高,差异显著 ( $p < 0.05$ )。

### 2.2 两组药学服务质量评分

研究组和对照组药学服务质量评分分别为 (92.58 ± 4.15) 分、(81.45 ± 7.48) 分,研究组药学质量评分更加优异,差异显著 ( $p < 0.05$ )。

## 3 讨论

社会经济不断发展进步,我国医疗事业以及医疗体系也处于不断发展完善的过程中。疾病的治疗离不开药物,药物可以用于治疗、预防疾病,合理有效地使用药物可以让患者的疾病得到有效治疗,让患者的生命健康得到保证,但是随着大量新药的研发和使用,临床不合理用药事件频发<sup>[2]</sup>。以人为本和以患者为中心的概念在医疗行业内部得到广泛的推广,这种模式使得临床用药更加合理化、规范化,我国也就规范使用药物颁布多个工作实施方案,致力于加强临床药物合理使用,因此加强临床合理用药、提高使用药物的安全性已经成为医院的工作重点之一<sup>[3]</sup>。不合理处方不仅仅

会对临床疗效造成影响,还会使得患者错过最佳治疗时间,对患者的生理与心理均造成负面伤害,患者在治疗过程中还会付出更多的经济和精神,各方面压力的增加也会使得患者以及患者家属对医生产生负面情绪,从而使得医患关系更加紧张,医院内部的医药资源也会处于不断浪费的状态中<sup>[5]</sup>。在医药市场中,不断涌现多种类型的新型制剂和药物,患者在使用药物的过程中,可以根据自身情况进行选择,同时患者在用药过程中更加需要药师对其进行用药指导服务,在此背景下,西药房药学工作人员等日常工作职责不仅仅是为患者发放药物,同时需要满足患者的日常咨询要求,告知患者用药过程中的不良反应以及注意事项,指导患者科学有效地服用药物。传统的药学服务理念无法满足患者的日常用药需求,在临床中要求药学服务由传统的被动逐渐转变为主动服务,要想有效提升西药房药学服务质量,不仅仅需要有效改善各项硬件设施,更需要有效提升药师的工作责任心以及工作能力,完善各项管理制度,通过科学有效的用药指导,使得患者在用药过程中的不良反应被有效减少,同时提升临床疗效/在本次研究中,取得的研究结果显示,研究组患者对于西药房的药学服务更加满意,说明在对西药房药学服务质量进行有效改善后,可以在更大程度上满足患者需求。我院不仅仅提升了西药房工作人员的工作能力,同时还对西药房的各项硬件设施进行改善,比如对窗口柜台重新设计,尽可能减小流动车占地面积,节省空间,使得日间儿科或夜班常用药品有充足空间摆放,如粉针,安剂型,购置新型冰箱、药品柜,设置专门的阴凉室、阴凉柜,并配备空调、药品柜、液体架等,在购买各类器材、设施的过程中完善购买流程,进一步提升对西药储存和管理要求,同时对于患者在服用西药过程中发生的不良反应进行记录,从而为患者提供更具有针对性的药物,使得患者在治疗过程中的相关费用得到有效节约,也使得西药房发生差错的概率有效减少。在本次研究中,研究组药师发生差错事件的概率明显比对照组更低,并且药学服务质量评分也得到显著提升。

综上所述,西药房工作人员应结合临床需要,加强业务学习,提升西药房服务质量,为合理用药提供有力保障,使临床用药更趋安全、有效。

## 参考文献

[1] 王莹,田佳,谈宜斌,等,国内外医院抗菌药物管理项目的对比分析及对我国抗菌药物的管理启示[J].中华医院

感染学杂志,2018,28(18):2829-2833.

[2] 史涛. 临床药师呼吸科临床实践与案例分析 [A].《药学服务与研究》杂志社. 第六届全国药学服务与研究学术论坛论文集 [C].《药学服务与研究》杂志社.,2015:6.

[3] 曾巧英, 严旭亮, 吴红杰. 结合对糖尿病伴感染患者的药学监护探讨药学服务的开展方法 [J]. 中国医院用药评价与分析,2016,0(6):853-855.

[4] 史涛. 临床药师呼吸科临床实践与案例分析 [A].《药

学服务与研究》杂志社. 第六届全国药学服务与研究学术论坛论文集 [C].《药学服务与研究》杂志社.,2015:6.

[5] 王莹, 田佳, 谈宜斌, 等. 国内外医院抗菌药物管理项目的对比分析及对我国抗菌药物的管理启示 [J]. 中华医院感染学杂志,2018,28(18):2829-2833.

[6] 张培金, 闵琦芬, 刘协萍, 等. 抗菌药物降阶梯疗法对肺炎患者临床结局影响的 Meta 分析 [J]. 中华医院感染学杂志,2017,27(12):2686-2690.