

质量管理工具在降低药学管理差错风险中的作用分析

张 倩

南京市江宁高级中学 江苏南京 211100

摘 要: 目的: 分析质量管理工具在降低药学管理差错风险中的作用。方法: 本次研究的起始时间为 2023 年 1 月份, 截止时间为 2023 年 12 月份, 我院在 2023 年 1 月份至 2023 年 6 月份未开展质量管理工具管理, 为常规药学管理, 作为本次研究的对照组, 2023.7-2023.12 为质量管理工具管理, 作为本次研究的实验组, 两组一共 80 例患者, 百分之五十法分组后, 每组 40 例后, 分析实施前后的满意度, 差错事件发生率。结果: 实验组患者的满意度更佳, 差错风险发生率更低, $p < 0.05$ 。结论: 在药学差错管理风险中建立质量管理工具的管理模式, 可以提升患者的管理满意度, 减少差错事件的发生, 值得提倡。

关键词: 质量管理工具; 药学管理差错风险; 作用

随着当前经济的发展, 全球贸易的增加, 药学行业的管理和监管变得十分重要。药学管理差错风险作为导致药物质量问题的重要因素, 而当前老龄化的加剧, 新医改背景下临床患者就诊数量增加, 导致药房日常工作压力增加, 而且工作人员的工作内容为重复机械性工作, 对药房工作人员的工作积极性造成了较大的影响。而工作人员对自身要求水平并不高, 在提升药学专业技能的欲望上相对较低, 对药学的知识吸收速度下降, 增加了药学工作中的质量隐患^[1]。而药学管理的影响因素包括药物种类以及药物分配流程不同, 而受到生活压以及工作压力影响, 部分工作人员易出现瞒报的情况, 影响药学管理质量, 继而医患关系相对较为紧张。故在药学管理当中融入质量管理工具, 解决相关问题, 实现降低药物使用风险, 构建更为和谐的医患关系十分重要, 有效的控制用药错误率。详见下文:

1 资料与方法

1.1 一般资料

参与本次研究患者的数量为 80 例, 起始时间为 2023 年 1 月份, 截止至 2023 年 12 月份, 患者的年龄在 23-78 岁之间, 且平均年龄 57.33 ± 1.24 岁, 男性患者 45 例, 女性患者 35 例。分析患者的一般资料差异不大, $P > 0.05$ 。

1.2 方法

对照组为常规药学管理, 由医生开具药房, 药房接到患者的药房后, 分药, 工作流程相对更为清晰, 但未细化工作内容。

实验组开展质量管理工具的管理模式, 具体包括:

分析药学管理差错风险的原因

1、人为错误, 人为错误作为引发药学管理差错风险的主要原因, 常见的包括误操作、人为疏忽、不规范行为等。

2、设备错误, 设备错误作为导致药学管理差错风险的另外原因, 包括设备发生故障, 人为损坏, 或者维护不正确等。

3、制度问题, 制度错误也会导致药学管理差错风险, 若未标准化规范程序操作, 未明确的责任分工、制度不健全等, 导致药品管理当中出现了错误。

结合相关风险, 制定相应的干预措施^[2-3]。

1、定期进行对药房工作的管理人员进行培训, 减少日常发放药物期间的误操作, 情况, 要求所有药物认真核对, 包括领用的名称、数量、规格, 提升管理人员的药学知识水平, 提升其应急处理能力, 促进沟通技巧和服务理念的提升, 提升工作人员工作胜任能力, 减少药物发放错误或者药物使用差错事件的发生, 如何应急处理相关事件, 做好药房工作人员沟通技巧的培养, 要求药房内工作人员端正工作态度, 提升自主学习能力, 实现自我工作水平的提升, 积极学习各类新上市的药品, 减少人为疏忽或者日常不规范行为的发生^[4-5]。

2、做好设备管理, 发放药物过程中, 需要依据相关设备记录药物的发放信息, 所有设备应定期进行检查, 确保设备运行处于正常的范围内, 在使用相关设备记录药品内容时, 应严格依据说明书进行, 避免发生操作失误, 导致人为

损坏的情况。

3、建立健全的药房管理制度，依据药房药品管理规则进行细化，不同类别的药物对存储环境存在差异，药房药品的摆放应严格依据药品对应的规定进行操作，所有药品的取用均进行记录，掌握剩余药品数量，坚持先进先出的原则，充分发挥信息化管理优势，建立药品购买曲线，制定合理的购药方案，将信息化技术融入到药品分配当中，进行辅助管理，在分配药品过程中，工作人员应严格核对药品信息，核对患者的姓名，领用的规格数量，告知患者药物使用的注意事项，药物的用法，避免发生用药错误的情况，尤其对于中老年患者，耐心指导，解答患者的疑惑 [6-7]。

1.3 观察指标

分析管理前后患者满意度（通过科室内自制的调查问卷，观察患者对领药数量、领药时间、药物使用相关知识掌握的满意度），药房差错事件发生率。

1.4 统计学方法

本次研究文中所生成的数据均借用 SPSS21.0 数据包处理，计量数据使用（n%）表示，通过 X² 检验，P<0.05 显现检验结果有意义。

2 结果

2.1 实验组患者的护理满意度更高，p<0.05。

比较两组患者护理满意度 [n (%)]					
组别	例数	满意	基本满意	不满意	总满意度
对照组	40	32 (80.00%)	5 (12.50%)	3 (7.50%)	37 (92.50%)
实验组	40	36 (90.00%)	4 (10.00%)	0 (0.00%)	40 (100.00%)
P	-	-	-	-	< 0.05

2.2 对照组，未开展质量管理工具时，发生了 5 例差错事件，发生率为 12.50%；

实验组，开展质量管理工具时，发生了 1 例差错事件，发生率为 2.50%；实验组差错事件发生率更低，p<0.05。

3. 讨论

药房在医疗体系当中的地位不可替代，药房需要负责分药、发药，严格依据医嘱进行，对于药房工作人员而言，应意识到自身的重大责任。随着当前药学管理中差错风险的有效控制作为当前药房管理工作的重要方向，做好医学管理十分重要，有效的分析问题，并制定针对性的解决方案。分析药学管理当中存在的差错因素，来自于工作人员自身因

素；制度因素；设备因素等。分析不同的因素引发的机制，并给予有效的干预措施，提升工作人员的干预意识，提升工作人员的工作积极性^[8]。

质量管理工具作为降低药学管理差错风险的重要目标，依据相关管理制度和相关的规范标准，借助相应的管理手段，对护理工作进行管理。促进护理质量在医院管理中占据的地位水平提升，使得医院的整体形象建设以及市场竞争力得到有效的提升。对差错风险事件进行有效的预防和控制，减少差错风险，减少差错事件的发生，有效的降低护患之间的纠正，减少不必要的经济投入和经济损失^[9]。

药学管理作为日常管理当中的重要内容，发放药物过程中或多少的会存在一定的发放错误，引发不良事件，如何有效的降低该种风险，促进管理质量的提升十分重要。而通过质量管理工具引导的药学管理，患者的管理满意度呈现上升的趋势，同时差错事件的发生率下降，满足了患者治疗需求，提升了药物发放的质量，实现了药物管理的安全、顺利，促进整体满意度水平的提升，其推广价值意义重大。

参考文献：

- [1] 张仕杰. 质量管理工具在降低药学管理差错风险中的应用 [J]. 中国科技期刊数据库 医药, 2021(8):2.
- [2] 孙丽. 分析门诊药房药学服务质量提升管理对药学服务质量的影响 [J]. 中国保健营养 2021 年 31 卷 7 期, 361-362 页, 2021.
- [3] 候英鸽. 精细化管理在提升门诊药房药学服务质量中的应用效果研究 [J]. 当代医药论丛, 2020, 18(15):2.
- [4] 张彩娣. 论质量管理工具在降低药学管理差错风险中的应用 [J]. 中文科技期刊数据库 (引文版) 医药卫生, 2021(9):2.
- [5] 张丽娟, 阙伟祺, 李庆德, 等. 品管圈质量管理工具在降低住院药房调剂差错率中的应用 [J]. 海峡药学, 2021, 33(3):3.
- [6] 许义华. PDCA 循环法在改善药房管理质量及降低药品应用差错率方面的应用 [J]. 中国保健营养 2020 年 30 卷 17 期, 384-385 页, 2020.
- [7] Zahraa A ,Sarah O ,Jey P , et al. Assessing the accuracy and consistency of ChatGPT in clinical pharmacy management: A preliminary analysis with clinical pharmacy experts worldwide.[J]. Research in social administrative pharmacy :

RSAP,2023,19(12):1590–1594.

[8] ANAMARIA B .RESEARCH ON APPLYING RISK MANAGEMENT IN THE FIELD OF QUALITY IN ORDER TO IMPROVE THE PHARMACY ACTIVITY. I. APPLYING QUALITY MANAGEMENT METHODS TO HIGHLIGHT

THE CAUSES THAT CAN LEAD TO RISKS OF ERRORS IN ACTIVITIES PERFORMED BY THE PHARMACIST IN PHARMACY[J].FARMACIA,2019,67(6):1106–1115.

[9] 张剑,王欣怡,苏兰,等.运用质量管理工具探索病区药学创新服务[J].中国药业,2021,30(11):12–15.