

强化细节管理对医院药房服务满意度与窗口药师发药效率的影响

贺敏

青海省心脑血管病专科医院, 青海 西宁 810001

摘要: 目的: 探讨强化细节管理对医院药房服务满意度与窗口药师发药效率的影响。方法: 选取我院 2019 年 1 月~12 月医院药房管理中应用细节管理模式作为研究组, 而 2018 年 1 月~12 月采取传统药房管理模式作为对照组, 对比分析两组的服务满意度与窗口药师发药效率情况。结果: 研究组院内相关部门员工及患者满意度情况均显著高于对照组, 组间对比差异有统计学意义 ($P < 0.05$); 研究组药房工作人员的单日单次调剂量显著提高, 患者候药时长、单方调剂时间均显著减短, 组间对比差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。结论: 细节管理模式用于医院药房管理中, 可提高其工作效率, 降低差错率, 并提高患者对服务满意度, 值得借鉴。

关键词: 细节管理; 医院药房; 服务满意度; 窗口药师; 发药效率

药房管理是一个专业化、系统化的管理体系, 药品买入、检验、入库、应用的每一个细节都必须严格遵循规章制度法律和操作流程进行全方位、立体化管理, 任何一个细节出现漏洞都可能降低药品疗效及质量。笔者认为, 当前药房管理存在的诸多漏洞, 既有管理不到位等因素, 也有管理体制方面的因素^[1]。医院应转变思想, 抛弃传统的“重医疗轻药房”、重效益忽略药品性能的误区, 构建完善的药房管理体系, 加强责任人管理、强化软硬件水平、加强特色服务和接受社会监管。药品是人们用以防病治病、康复保健、计划生育的特殊商品, 既是商品, 又不同于一般商品。关注药品质量就是关爱生命和健康。药房管理是一个专业化、系统化的管理体系, 药品引进、检验、接受、储藏、使用的每一个细节都必须严格遵循规章制度和操作流程进行处理, 任何一个细节出现漏洞都可能阻碍药品的质量及疗效^[2]。我院从 2019 年开始将细节管理模式应用在医院药房管理工作中, 取得了比较好的效果, 为了进一步分析提高医院药房工作效率中应用细节管理模式的效果, 我院展开了相关研究, 现将结果作如下报告。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取我院 2019 年 1 月~12 月医院药房管理中应用细节管理模式作为研究组, 而 2018 年 1 月~12 月采取传统药房管理模式作为对照组, 观察记录两组患者患者对服务满意度以及窗口药师发药效率情况。

1.2 方法

对照组采取传统药房管理模式进行药房管理, 而研究组采取细节管理模式进行药房管理, 具体包括以下几个方面:

1.2.1 实施联网管理

就诊完成后, 患者拿着病历本去收费处完成相关操作, 而药师可采取计算机将患者所需药品种类与数量及总费用等打印出来, 经过一系列审核后, 患者便可根据处方取药, 以此便可达到将药单与药品一并发给患者的效果。通过这种方式除了可减少取药排队时间, 同时能提高药房工作程序规范性。此外, 这种方式也能使得交付更加清楚, 而药品库存也可根据交付情况作进一步调整^[3]。

1.2.2 保证药品质量

药品是药学服务中的物质基础, 药学服务中合格的药品是必要的前提条件。要保证药品质量就要制定一系列确保药品质量的操作规程与措施。

(1) 严把入库关。药品进入药房时, 药品管理员要按照药库管理员的要求, 再一次进行验收, 把好人库关。这是保证药品质量的又一道防线, 严防假冒伪劣药品进入药房, 危害患者身心健康, 影响疾病的治疗、患者身体的康复。另外, 国家卫生部、中医药管理局制定的《医疗机构药事管理暂行规定》中明确指出, 为保证患者用药安全, 药品一经发出, 不得退换。但是实际工作中, 往往遇到某些特殊情况,

要求退药。因此, 药品退回是药品进入药房的又一个途径, 对于退回的药品也得认真验收, 确保药房药品质量^[4]。

(2) 药品存放要科学。首先, 药品要分类存放, 如: 内服外用要分开, 外包装和名称容易混淆的药品要分开, 作用相反的要分开等。有特殊贮藏条件要求的, 要按照具体要求贮藏, 如对于温度影响会产生变质的, 要分别按要求贮藏: 冷藏温度保持在 2~10℃; 阴凉处温度 20℃; 常温温度保持在 0~30℃; 相对湿度保持在 60%~75%。对于光照会引起变质的, 要闭光保存。对于有引湿性的药品, 要在干燥处保存。这样, 可以防止发错药, 或者把变质的药发给患者使用, 达不到治疗效果贻误治疗时机, 或者产生相反的作用甚至严重的毒副作用, 给患者带来痛苦, 产生药疗事故, 引起医疗纠纷^[5]。

(3) 药品效期管理。药品的使用存在一定的期限, 过期药品不得用于患者。要作好过期药品的前馈控制, 过期药品的前馈控制是指在药品过期之前采取的控制措施, 尽量减少过期药品的产生。在实际工作中应遵循药品“先进先出”的原则或“近期先出、远期后出”保证药房调配的药品不变质。药品进入药房时, 对于效期较近的药品, 特别是用量也较少的, 要登记在效期管理专用本上, 或者在微机系统中设置提示标志。药品管理员领用药品的数量要做到有计划, 有些药物的使用有一定的季节性, 如平喘药一般在秋冬使用较多, 这时需求量较大, 而其它时间使用量要少一些。药房要经常检查药品效期。检查要做到定期与不定期相结合, 针对性与普遍性相结合, 专人与众人管理相结合, 过期药品一经发现, 立即处理。防止药品过期, 甚至用于患者。特别是拆零分包的药品, 一定要在外包装上注明分装日期与有效期限, 防止长期存放, 受环境因素的影响, 变质过期^[6]。

1.2.3 特殊药品的管理

麻醉药品一定要作到“五专”管理, 实行交接班管理制度, 保证帐物相符 100%, 麻醉处方要严格按照要求审核, 不合格处方一律拒绝发药。精神药品不得超量使用, 作为特殊管理的药品一定要按规定管理和使用。贵重药品在药房金额方面占有较大的比例, 一旦丢失损失较大, 影响盘点和药品管理工作。实行基数管理, 要做好上班与下班人员的交接工作, 防止丢失和错发, 发现问题及时提醒和改正。计生药品即计划生育用药, 关系到国家的计划生育的基本国策。也要加强管理, 制定切实可行的措施进行管理和使用, 防止遗失。具体办法可参照特殊药品进行。这类药品必须经常检查清点, 不得有任何差错。包括: 处方的开具、医生权限、病情诊断、相关手续、证件、用法、用量等。

1.2.4 日常事务交接班制度

药房事务繁琐, 建立日常事务交接班制度, 有利于保证药房工作的正常进行。建立日常事务交接班本, 记录下药房每天每班发生的事情。要求每个人把自己在工作中发现的问题记录在专用登记本上, 引起大家注意, 或需要别人继续完成或解决。特殊事情要向药房负责人汇报。药房负责人每天

上班及时查看记录本, 安排或处理相关事项, 必要时应召开会议向大家通报最近发生的、要大家注意和改正的事项, 保证各项工作的正常运行。

1.2.5 审方

这一部分是药房工作的重要部分, 体现药房服务的专业水平。作为药房工作人员在实际的日常工作中要特别注意。作为药房的管理人员要常抓不懈, 经常强调。对于工作人员的行为习惯要规范, 对于法律法规与操作规程要宣讲, 并在工作中加以落实。明确药剂工作对于患者与自己的重要性, 同时, 也要增强风险意识与自我保护, 防止陷于药事纠纷事件中。审方最容易忽视的是处方的合法性。患者拿着其他医疗机构的医生开具的处方来取药, 按照处方管理办法是不行的, 至少处方医生在本院没有取得处方权。本院无处方权的医生开具的处方取药, 一旦发生用药纠纷, 法律是不予支持的。目前, 大部分医院沿用的办法是带教医生签名, 这一问题值得大家商榷。有无诊断及症状、年龄、科别等是审核用药的依据, 必须填写清楚。例如: 有些药品经肾脏排泄, 对于肾功能不全者禁用。糖尿病患者输液治疗不得使用葡萄糖作溶媒; 氟喹啉酮类药物不得用于小儿等。药品的名称、规格要写清楚, 容易辨认。应该尽量使用通用名, 不得自行编制药品缩写名称或者使用代号。不同的药物治疗不同的疾病, 出现错误, 则起不到治疗作用, 甚至作用相反或者产生严重的毒副作用^[7]。

1.2.6 划价

划价时, 先将处方浏览一遍, 弄清楚大体情况。然后依照处方一一输入电脑, 在保存打印之前, 再将显示屏上的内容, 与处方进行核对, 确认无误后即行打印, 划价。

1.2.7 调配

调配药品时依照处方上所列药品的顺序, 将药品一一取出放入盛药框中。另外, 取药时一定要将所取药品与处方及包装进行核对, 避免出现包装盒内的药品与包装盒上的名称不一致, 而出现错误。出现这一现象的原因是将药品放回原包装时出现了错误, 而使得下次取药出错成为了可能。填写治疗单时也要依照处方进行。取药时一定要凭处方, 严禁脱方取药、凭印象取药。

1.2.8 发药

发药时, 要呼对患者姓名, 防止出现张冠李戴。一取出, 按顺序当面交代清楚用法用量、注意事项、写上患者姓名)。将取药者叫到面前, 依照处方将药品从盛药框中一药品数量等, 同时填写并且贴上服用标签(特别要发药时严禁手持多方发药, 严禁不呼对患者姓名。

1.2.9 实施人性化服务

工作人员在药品发放时应对方进行严格审查, 为此就要制定出合理与科学的处方审查制度, 一旦发现处方中存有药品种类、数量及用法用量不合理, 则应及时联系处方医师, 寻求合理的解释, 从而对患者健康与生命安全予以保障。此外, 在工作中, 应主动与积极, 努力提升业务能力, 尤其应提高配药的速度, 尽量节省时间, 并结合实际情况对患者进行指导与说明, 避免用药后发生严重不良反应。

1.3 观察指标

1.3.1 服务满意度

院内相关部门员工及患者对医院药房服务质量的满意度情况。均采用调查问卷的形式, 院内相关部门员工对医院药房服务质量的满意度调查主要包括: 药学咨询服务水平、药品配备情况、药品保存情况、人员工作效率等; 患者对医院药房服务质量的满意度调查主要包括: 药学咨询服务水平、药品配送差错、等候时间、服务态度等; 均满分 100 分, 分数越高说明满意度越高。

1.3.2 窗口药师发药效率

从单日单次调剂量、候药时长、药剂科单方调剂时间对于门诊药房管理效率展开评价。

1.4 统计学方法

应用 SPSS22.0 进行所有研究数据进行整合及分析, 计数类的 (%) 相关数据, 行 χ^2 检验检测; 计量类的 ($\bar{x} \pm s$) 数据, 行 T 检验检测; $P < 0.05$ 时, 提示检验结果存在着统计学方面的差别。

2 结果

2.1 服务满意度比较

研究组院内相关部门员工及患者满意度情况均显著高于对照组, $P < 0.05$, 均具有显著性差异, 有统计学意义, 见表 1。

表 1 两组院内相关部门员工及患者满意度情况 (分)

时间段	患者满意度	员工满意度
对照组	72.32 ± 4.88	68.33 ± 5.22
研究组	88.35 ± 6.88	87.36 ± 6.31
t	29.3434	34.2132
P	<0.05	<0.05

2.2 窗口药师发药效率

研究组药房工作人员的单日单次调剂量乃至能力显著提升, 患者候药时长、药剂科单方调剂时间均显著减短, $P < 0.05$ 。具体数据如表 2 所示。

表 2 两组窗口药师发药效率

时间段	单方调剂时间 (min)	单日单次调剂量 (张)	候药时长 (min)
对照组	6.79 ± 0.56	76 ± 5.00	25.49 ± 3.51
研究组	2.34 ± 0.59	137 ± 3.50	12.76 ± 2.33
t	15.235	10.968	17.574
P	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

医院药房属于十分重要的部门, 其管理工作及其质量的好坏对整个医院的工作都有很大的影响, 为此提高医院药房工作效率有着积极的意义。笔者从相关报告、文献及实践中发现, 当前医院药房管理中存在这样一些问题: 1) 医院药品并未完全根据科别进行细分, 比如妇科口服药包括化结通淤胶囊、仙子益真胶囊、止血丹胶囊等, 这些药品可能并未存放在同一个药架上, 故而取药时会从一个药架到另一个药架, 导致浪费了大量时间。2) 未能充分利用配药台, 比如中药架与西药架往往分开, 并且皆占了大量空间, 但未能充分利用, 从而必须走完药架才能完成一个处方。3) 发药顺序存在混乱现象, 使得患者情绪不稳定, 导致对发药满意度严重降低。4) 发药人员工作压力过大, 因为药房配好药品后一个个拿出来, 而患者一个个接过去, 时间短暂紧迫, 发药人员无法详细将药品相关情况介绍清楚。

经过大量研究显示, 在药房管理中应用细节管理, 可明显缩短调配时间, 提高药房工作效率, 减少患者排队领药时间; 同时, 可显著提高药品调配准确率、审核准确率, 降低复核错误率、退药率, 进而增强了药品使用合理性与安全性, 为患者安全用药提供了可靠保障; 此外, 通过细节管理的实施, 可为患者提供更加全面、细致的服务, 满足了患者的各项要求, 提高了患者满意度。基于此, 就应加强药房管理工作, 我院从 2019 年开始将细节管理模式应用在药房管理中, 取得了比较好的效果。本文研究发现, 加强医院药房细节管理后, 本院药房服务质量得到显著提高, 院内相关部门员工及患者满意度情况均显著高于对照组, $P < 0.05$, 均具有显著性差异, 有统计学意义。通过对比细节管理前后我院门诊药房管理效果可以看出, 科学、完善、细化的管理模式能够有效提升我院门诊药房工作效率, 提升工作能力, 推动医患关系的改善, 十分具有深入研究与应用价值。

综上所述, 细节管理模式使得药房管理工作更加透明、高效与细致, 大大提高药房工作效率以及患者对药房服务的满意度, 值得借鉴。

参考文献

- [1]杨晴晴,陈红斗,王梦雷,等.JCI 与我国医院评审标准中药事管理方面内容的比较及启示[J].中国药房,2017,28(36):296-297.
- [2]龚慧,吴雅兰,周冬初,等.5S 管理在门诊药房中的应用[J].中南药学,2018,17(7):141-142.
- [3]Cheikh A, Mefetah H, Rahali Y, et al.DD-007 Contribution of electronic prescriptions on time management at the hospital pharmacy[C].22nd EAHP Congress 22 - 24 March 2017 Cannes, France.2017.
- [4]杨红斌,周文丽.Android 移动设备在医院药品盘点管理中的应用[J].医药导报,2019,15(7):972-974.
- [5]GarcíaAlcántara BG, Perelló Alomar C, Moreno CE, et al.Impact of the new handling recommendations for hazardous drugs in a hospital pharmacy service. [J].Farm Hosp, 2017, 41(2):257-269.
- [6]王国锋,周薇.住院药房退药监控与审核管理机制研究[J].中国数字医学,2018,13(6):263-264.
- [7]周旋,谢艳萍,叶婷婷,等.门诊药房药物咨询电子化管理档案的开发和应用[J].中国现代应用药学,2017,34(12):1765-1767.