

# 提高我院门诊西药房管理及服务质量的实践分析

王鸣凯

(南通大学附属医院分院药剂科 江苏南通 226001)

**【摘要】**目的:分析基层医院西药房开展药学服务和提高服务质量的应用效果,旨在提高基层医院药学人员的专业素养,尽可能满足广大患者的用药需要。方法:首先从规范对西药房工作人员的管理开始,科学调整人员的安排、提高药师专业技能、执行岗位责任制、药品调剂过程中严格执行“四查十对”;其次是对发药窗口的管理,合理安排药房窗口人员工作时间、窗口发药布局的改造和环境改善;最后是对药品的管理,围绕病人为中心,开展优质服务。结果:本院成功建立了规范化的药学服务模式,研究取得了满意的结果,获得了患者的一致认可。结论:经过实践证明,基层医院西药房开展药学服务和提高质量服务效果显著,值得推广。

**【关键词】**基层医院;门诊西药房;药学服务

Practical analysis of improving the management and service quality of outpatient western pharmacy in our hospital

Wang Mingkai

Pharmacy Department, Branch Hospital of Nantong University, Nantong, Jiangsu 226001

**[Abstract]** Objective: To analyze the application effect of pharmaceutical care and improving service quality in western pharmacy in basic hospitals, to improve the professional quality of pharmaceutical personnel in basic hospitals, and to meet the needs of the majority of patients as far as possible. Methods: firstly, standardize the management of western pharmacy staff, scientifically adjust the arrangement of personnel, improve pharmacists' professional skills, implement the post responsibility system, and strictly implement the "four checks and ten pairs" in the process of drug dispensing; secondly, the management of drug dispensing window, rationally arranging the working hours of pharmacy window staff, the transformation of the layout of the window and environmental improvement; finally, the drug management, centering on patients, provide quality service. Results: The hospital successfully established a standardized pharmaceutical care model, the study achieved satisfactory results, and won unanimous recognition from patients. Conclusion: Practice has proved that the western pharmacy in basic hospitals provides remarkable pharmaceutical care and improves quality service, which is worth promoting.

**[Key words]** basic hospital; outpatient western pharmacy; pharmaceutical care

用药安全一直是医疗卫生管理工作的重中之重,其体现一家医院的内部管理水平和综合服务能力,不容有失。在智能化派药场景未普及的当下,医院门诊西药房的药品管理仍旧依赖人工,而药剂人员的工作容易受到各种外界因素的影响,导致药学服务参差不齐,如审方不严、派药疏忽,均会增大患者误用药物的风险,增加医院的医疗纠纷几率<sup>[1]</sup>。作为一家基层医院,本着以人为本、安全作业的基本医疗服务原则,积极响应国家号召,医院要高度重视内部药事管理工作,加强对药剂人员的工作规范要求,进一步强化医院药房管理力度,指导患者合理、正确用药。我院以患者为中心,提高医院整体用药水平,建立全新的用药模式,确保患者用药安全,取得的成果显著,现将实践心得汇报如下:

## 1.提高门诊西药房药学服务工作质量

### 1.1 西药房工作人员的管理

1.1.1 结合门诊西药房工作的特点来科学调整人员的安排。比如,在1月、2月、8月、9月这些淡季的时候,可以灵活、动态的调整药房工作岗位人员,适当减少工作人员数量,一方面既能保障药房工作人员的休息,以饱满的精神状态接待每一位患者,降低药物调配的失误率,同时也能避免工作不忙时人员可能出现的扎堆聊天影响整体工作形象。如遇疫情防控,大家轮流在岗,配合疫情防控要求,保证日常工作正常有序进行。

1.1.2 提高药师专业技能,加强对门诊药房药师培训并定期进行考核,使工作人员自身原有技能得以巩固并掌握更多新技能,全面提升门诊西药房服务质量和效率。用药咨询服务是一项复杂而专业的工作,对药师的要求较高,需要掌握药品的基本知识、应用范围等,鼓励和督促大家利用业余时间报名在职学习,提高药学专业理论基础,加强医护人员

与患者之间的沟通,提高整体服务质量,保证整个医疗活动的有序进行。

1.1.3 执行岗位责任制,科学制定奖惩模式。药品信息具有专业性,一旦药房工作人员出现发错药的情况,应及时补救更换药品,同时也应对其作出批评或惩罚。相反,对工作细心、表现优异的工作人员应给予绩效激励和表扬,这样能有效调动药剂人员的工作积极性,避免工作疏忽,形成主动服务意识,提升患者满意度<sup>[9]</sup>。以我院为例,自执行执行岗位责任制后,由于药剂人员于工作疏忽而引发的各种用药差错得到了大幅度下降,患者取药速度快,在用药交代、用药咨询等方面,患者满意度均有提升,药学服务质量显著提高,保证了门诊西药房工作的规范性。

1.1.4 药品调剂过程中严格执行“四查十对”,对存在疑问的处方及时询问相关临床医生,待沟通交流后再进行发放。对不合理的处方给予科学建议,避免用药差错,更正后再行调剂,并做好不合理处方干预记录。

## 1.2 发药窗口的管理

1.2.1 合理安排药房窗口人员工作时间,以免工作时间过长发药疲劳导致调剂差错。经小组讨论及实际工作情况决定每次窗口轮流发药时间为一个小时,实践后发现处方调配差错明显降低。

1.2.2 窗口发药布局的改造。以前发药窗口为药品调剂台在中间,处方调配人员和审核发药人员相对而坐,调配时不同患者的药品全部堆放在发药台上容易造成调配差错发生,同时两人对面而坐经常会聊天而影响发药,针对这些原因进行药品调配布局调整:审核发药药师在调剂台前面向窗口患者,在完成发药的同时主动做好用药咨询服务,用简单易懂的语言告知患者服用方法、频率、剂量、用药禁忌等,并告知其可能出现的不良反应,与患者面对面沟通能更好地服务于患者。以患者为服务中心,使患者取药环境得到明显改善,既方便又快捷,缓解医患矛盾。药房工作人员也能有更多的时间和精力做好处方分析工作、提供更为完善的技术性服务,使患者能够加深对自身用药的了解,提高对医院的认可度。而处方调配人员则改站在调剂台后方用于处方调配,相互之间没有干扰避免了调剂差错的发生。最终处方调配与核对发药分工负责、流水作业,有效防止差错发生,优化了门诊药房工作流程简化工作流程,减少工作误差。

1.2.3 发药窗品环境改善。发药窗口外患者取药因没有提示线和间隔栏都聚集在一起,造成取药持续混乱、取药时间延长、患者相互之间拿错药、工作人员与患者之间易引起医疗纠纷、易引起疫情传染等。经改造设有2个常用发药窗口,1个应急发药窗口、1个用药咨询窗口和1个麻醉药品专用取药窗口。在每个窗口外地面上标有一米线间隔线,发药窗口玻璃上也贴有提醒标识语,每个取药窗口通道都放置间隔栏,患者可保持距离依次排队取药,既提高了工作效率

又缩短了取药时间,有效避免差错发生,保证医院就医秩序并做好医院一线窗口的疫情防控要求。

## 1.3 药品的管理

1.3.1 看似、听似的药品混淆、新药未及时通知等原因造成药品调剂时间延长及调剂错误,故针对门诊药房药物按分类、规格、效期等进行整理分区放置<sup>[9]</sup>。(1)将调剂量大药物放在离取药窗口较近的地方提高调剂效率;(2)易混淆的药品药分开摆放并贴有醒目标示牌防止调剂差错;(3)对有储存要求的药物严格按储存要求储存,如冷藏 2-10℃,阴凉干燥 20℃ 以下避光,常温 0-30℃,以保证药品的质量;(4)高警示药品专区存放并贴有警示标牌,提醒大家调配此类药品需给外谨慎;(5)麻、精药品专柜加锁存放并有专人负责保管凭专用处方发药,严格按照《处方管理办法》、《麻醉药品和精神药品管理条例》、《医疗机构药事管理规定》、《麻醉药品临床应用指导原则》等文件进行储存和调配;(6)近效期药品制作专用标识牌,药品上架时按效期摆放,做到近期先用、先产先用,定期检查药品有效期,将每次检查的近效期药品写在《近效期药品一览表》上,使大家都能看到并责任到人。

1.3.2 传统是通过查看药品货架和对药品销出的大体估算请领药品,造成药品堆积过多、周转慢、断货现象等,现利用医院 HIS 系统进行进销存数据计算,根据一周期(7天)药品使用具体数据科学制定药品请领方案,既要保障药品的足量供应,也要避免药品的滞销、过期和长时间的积压,防止出现药品质量问题<sup>[4]</sup>。比如根据常用量,对药品所用量的请领做到每日小计划、每周大计划,避免药品不必要的浪费,临时用量大的药品可另行请领,充分满足门诊临床科室用药的需要。

1.3.3 传统手写药品服用方法,不仅耗时并且易漏写和书写错误,造成患者服药错误,现通过医院信息系统扫描患者个人门诊缴费条码实现门诊药房标签自动生成和打印,改变传统的手工操作模式,实现全程操作的自动化。患者个人的完整信息、就诊时所开药品信息以及相关的用药信息等均能在用法标签上得到一目了然的呈现,自动打印,直接交于患者,提高了工作效率完全,避免了服药错误的发生。

1.3.4 为了方便患者查看药品价格,传统药品价格采用手工方法每次修改后贴于药房对面墙专用的《常用药品价格公式》表上,但是由于药品品种、规格、厂家、价格都在不断地变化,经常因来不及更新造成患者对药品品种、价格产生质疑,引起医疗纠纷,并且因药品品种、规格、价格不断变化需随时重新制作新的价格公示表从而增加医疗成本,经讨论现已改为药品价格电子自动查询系统,实时可以查看现有药品品种和价格,提高了药房服务质量。

1.3.5 因门诊和病区临床用药的需要,有时门诊和病区药房的药品会进行调拨使用,但是存在调拨后不能及时取走

(拿回)、调拨药品分几次取造成数量错误、调拨后没有从货架上拿下来造成库存不准等弊端,后经协调专门安排区域存放调拨药品,每次及时把调拨单打印出来放于固定地方并告知大家所调药品及数量,如是从病区调过来的药品立刻安排工作人员拿回来,如是调往病区的药品及时把药品从货架上拿下来后放于药品调拨专门区域,方便病区专人过来领取。

## 2.提高药房管理及服务质量后取得的成果

2.1 患者满意度提高。患者候药、取药的时间大大缩短,药品对患者的满足率超过了99%,药品的合格率达到100%,因药品发放差错、使用过期或变质药品而产生的医患纠纷的事件为零,患者满意度超过了95%。通过多年的实践,我院西药房拥有良好的工作秩序,同时为患者提供了优质的服务,患者对我院西药房的满意度显著提高<sup>[5]</sup>。

2.2 药房环境质量提高。通过对药房环境的改善,药房的工作环境更加干净整洁,患者候药、取药的秩序良好。在实行网络化管理后,药品的价格、药品划价、处方信息等患者都可以通过网络查询<sup>[6]</sup>,无纸化的模式为国家的环保事业出具一份力量,获得了广大患者的肯定<sup>[7]</sup>。

### 2.3 发挥门诊西药房进行药学服务的作用

就现阶段而言,门诊西药房服务的主要目标在于提升患者的生活能力和生活质量,使患者在服用药物的过程中减少不必要的麻烦<sup>[8]</sup>。药房的药师在按方取药前要先进行处方的判读,对于不合理、超量的处方要先进行核查,询问相关临床医生后再进行发放,对于药不对症的处方要确定患者是否拿错处方单或者本身具有相关性疾病,避免用药差错,以保

障患者的利益为出发点,提供快捷、简便的记住服用药物的方法,用药注意事项向患者进行当面说明,确保患者用药的可靠性、高效性。

## 3.工作中仍需改进的方面

可以说,开展药学服务和提高质量服务是一项任重而道远的任务,需要各相关人员和单位不断摸索、总结<sup>[9]</sup>。加强药师对处方的审核能力,以指导患者正确、合理用药;向大众进行药物知识普及,通过讲座、电子屏、宣传栏等方式向大众宣传基本的用药知识,提高患者对合理用药重要性的认知,了解不合理、错误用药的危害,从根本上杜绝患者不合理用药和错误用药的情况;药师需要不断学习,更新自身的药学知识,加强对患者的心理服务,建立和患者良好的沟通。同时,提高药师的心理服务质量,加强与患者的沟通,帮助患者缓解就医不良情绪<sup>[10]</sup>。

## 4.结论

综上,药学服务质量关乎患者的用药安全,不可松懈。以服务患者为本加强工作要求,优化工作机制,加强对门诊西药房的药事管理,有助于药学服务质量提升,提高医院的用药安全水平,方便临床医疗工作的开展,可谓意义积极。通过本院长时间的实践研究可知,基层医院西药房开展药学服务和提高质量服务效果显著,为了进一步提高西药房服务质量,在基层医院建立完善的药学服务和质量服务模式很有必要,值得推广。

## 参考文献:

- [1]刘敏. 门诊西药房药品管理和发放差错的分析与对策[J]. 临床合理用药杂志, 2022, 15(17): 157-160.
- [2]刘静. 医院药房提升服务质量管理的对策探究[J]. 吉林医学, 2012, 36(18): 167-169.
- [3]吴飞华. 门诊西药房调剂差错原因分析及双人核对管理模式的应用效果[J]. 中国医药指南, 2020, 18(34): 230-231.
- [4]张娜娜, 张振巍. 西药房提升药学服务质量的临床价值分析[J]. 中国合理用药探索, 2019, 16(11): 192-195+198.
- [5]林灼娟, 王波. 门诊西药房药学服务满意度分析与探讨[J]. 临床医学工程, 2012, 19(6): 1018-1019.
- [6]周晓红. 探讨医院门诊开展药学服务的模式及对药学服务质量的影响[J]. 人人健康, 2020(10): 81-82.
- [7]何昌慧. 西药房提升药学服务质量的临床分析[J]. 人人健康, 2020(14): 680.
- [8]牟楠. 在医院药房开展药学服务质量管理工作的效果分析[J]. 临床医药文献电子杂志, 2018, 5(60): 176. DOI: 10.16281/j.cnki.jocml.2018.60.146.
- [9]杨俊青. 医院门诊药房药学服务模式的分析[J]. 医药前沿, 2013(29): 395-396.
- [10]陈雪白. 医院西药房开展药学服务的模式及对药学服务质量的影响[J]. 北方药学, 2020, 17(11): 160-161.

作者简介: 王鸣凯(1979-01), 女, 江苏南通, 大学本科, 药理学学士学位, 副主任药师, 长期从事医院西药房管理工作。