

药房创新管理与药学服务质量的相关性研究

梁金芳

(广西来宾市妇幼保健院 广西来宾 546100)

【摘要】 目的本研究旨在探讨药房创新管理与药学服务质量之间的关系, 以进一步提升患者的药物治疗效果和用药安全。方法将我院2023年1月至2023年9月收治200例需要用药物治疗的患者分为观察组与对照组, 观察两组患者管理前后的药学服务质量。考察了药学服务质量的评价标准, 如药物治疗效果、患者满意度等内容。结果研究发现, 药房创新管理与药学服务质量之间存在密切关联。创新管理措施的引入可以提高药房的运营效率, 优化药物配送流程, 缩短患者等待时间, 从而为药师提供更多时间进行个性化的药学服务。结论药房创新管理与药学服务质量密切相连, 共同促进了患者药物治疗的安全性和有效性。

【关键词】 药房创新管理; 药学服务质量; 优化药学

Correlation study of pharmacy innovation management and pharmaceutical care quality

Liang Jinfang

(Guangxi Laibin Maternal and Child Health Care Hospital, Guangxi Laibin 546100)

[Abstract] AIMS This study aims to explore the relationship between pharmacy innovation management and pharmaceutical care quality to further improve the drug treatment efficacy and medication safety of patients. Methods 200 patients requiring medication treatment from January 2023 to September 2023 were divided into observation group and control group, and the pharmaceutical care quality of the two groups of patients before and after management was observed. The evaluation criteria of pharmaceutical care quality, such as the effect of drug treatment and patient satisfaction, were investigated. Results The study found a strong association between pharmacy innovation management and the quality of pharmaceutical care. The introduction of innovative management measures can improve the operational efficiency of pharmacies, optimize the drug delivery process, and shorten the waiting time of patients, so as to provide pharmacists with more time for personalized pharmaceutical care. Conclusion Innovative management of pharmacy is closely linked with the quality of pharmacy service to promote the safety and effectiveness of drug therapy in patients.

[Key words] pharmacy innovation management; pharmaceutical care quality; pharmacy optimization

随着医疗领域的不断发展和人们对健康关注的增加, 药房作为医疗服务体系的重要组成部分, 其管理和提供的药学服务质量也备受关注。药房不再仅仅是提供药物的地方, 它们已经演变成了医患沟通的纽带, 提供了药物管理、健康咨询和疾病管理等综合性服务。在这个背景下, 药房管理的创新变得尤为重要, 以应对不断变化的医疗需求和患者期望。药房创新管理涵盖了诸多方面, 包括信息技术的应用、流程优化、人员培训以及药物供应链的改进等^[1]。这些创新不仅可以提高药房的效率, 还可以增强其提供的药学服务的质量。然而, 我们需要深入探讨药房创新管理与药学服务质量之间的相关性, 以更好地理解这两者之间的关联以及潜在的影响。本研究旨在探讨药房创新管理与药学服务质量之间的相关性, 并评估创新管理对药学服务质量的影响。通过系统性的研究和数据分析, 我们希望能够提供关于如何最大程度地提高药房服务质量的实用建议, 以满足患者的需求和提高整体医疗体验。

一、资料与方法

1.1 一般资料

从2023年1月至2023年9月的患者中, 随机200例需要药物治疗的患者。将他们分为两组, 其中药房创新管理组100例, 常规药学服务组100例。两组患者的年龄在34岁以上, 92岁以下, 并且在性别、病情严重程度等方面无明

显差异, 以确保后续比较的可靠性。

1.2 方法

根据药学服务方法的不同将200例需要药物治疗的患者分药房创新管理组(n=100)与常规药学服务组(n=100)。收集患者的临床数据, 包括症状变化、生活质量评估等。使用统计学方法对两组患者在药物治疗效果、患者满意度等方面进行比较分析, 以评估药房创新管理在需要药物治疗的患者中的应用效果。

统计分析: 数据通过运用SPSS20.0软件实施统计分析, 计数资料以%表示, 计量资料采用($\bar{x} \pm s$)表示, t为检验, 若是 $P < 0.05$, 两组间存在明显差异。

二、药房创新管理策略

2.1 人员培训与管理

(1) 药物知识: 医护人员应该具备深入的药物知识, 包括各种药物的属性、用途、副作用和相互作用。这些知识是药师提供专业咨询的基础。通过深入了解药物, 员工可以为患者提供详细的信息, 帮助他们理解药物的效果和可能的风险。这不仅有助于增强患者对药物治疗的信心, 还可以减少潜在的药物相互作用或不良反应的风险。

(2) 患者沟通技巧: 医护人员需要培养良好的沟通技巧, 以能够与患者建立信任和有效的沟通。这包括倾听患者的需求、提供清晰的建议, 并解答他们可能有的疑虑。良好

的患者沟通技巧不仅有助于确保患者获得正确的治疗信息，还可以提高患者满意度，并在患者和药房之间建立长期的信任关系。

(3) 药物管理技能：医护人员需要了解正确的药物管理流程，包括药物的存储、配药、标签制作和药物相互作用的检查。正确的药物管理可以确保药品的质量和安全性，防止错误的配药或药物相互作用的发生。培训员工遵循严格的药物管理流程对于预防潜在的医疗错误和保障患者安全至关重要。

(4) 客户服务培训：医护人员需要了解正确的药物管理流程，包括药物的存储、配药、标签制作和药物相互作用的检查。正确的药物管理可以确保药品的质量和安全性，防止错误的配药或药物相互作用的发生。培训员工遵循严格的药物管理流程对于预防潜在的医疗错误和保障患者安全至关重要。

(5) 合规性培训：医护人员需要了解法规和道德准则，以确保药房运营是合法和合规的。违反法规可能会导致严重的法律后果，损害药房的声誉。因此，培训员工遵守法规和道德准则对于维护药房的声誉和患者的信任至关重要^[2]。

2.2 患者教育和咨询

(1) 患者咨询：个性化的药物咨询需要医护人员充分了解患者的病史、症状以及任何已经使用的药物。这有助于确定最适合患者的药物选择，并避免潜在的药物相互作用。此外，患者的年龄、性别和生活方式也会对药物治疗产生影响，因此这些因素也需要考虑在内。

(2) 药物咨询：我们不仅会详细解释药物的用法，还会说明可能的副作用和注意事项。患者需要知道如何正确服用药物，包括剂量、用药时间以及是否需要餐后服用等。此外，我们会特别强调患者应该避免自行停药或改变剂量，以免影响治疗效果。

(3) 患者教育材料：我们提供印刷或电子化的患者教育材料，以便患者在家中阅读和理解。这些材料通常包括了药物的详细信息、副作用的解释、如何应对可能的不适以及与药物相关的常见问题解答。这样，患者可以随时查阅这些材料，提高了他们对治疗的了解和遵循。

(4) 药物治疗计划：这个计划包括用药时间表，明确

了每日服药的具体时间和剂量。此外，还需要考虑患者可能需要的任何特殊指导，例如餐前或餐后服用，或者是否需要避免特定食物或饮料。药物相互作用也需要仔细考虑，以确保患者不会同时使用与药物相互作用的其他药物或补充剂。

(5) 监测和随访：我们会跟踪患者的用药情况，确保他们按照药物治疗计划的要求进行服药。定期随访是非常重要的，因为它允许我们评估治疗的效果，并及时进行必要的调整。患者在随访期间也可以提出任何疑虑或问题，以便我们能够提供支持 and 解答疑问^[3]。

三、评价指标

(1) 患者满意度：调查患者对药房服务的满意度。

(2) 处方准确性：评估处方的准确性和遵循度，包括正确的药物、剂量和用法。

(3) 等待时间：评估患者在药房等待药物配药或咨询的时间。

(4) 患者健康结果：考察患者的健康结果，如慢性疾病管理的成功程度、药物依从性等，以评估药学服务的质量。

四、总结

1. 应用效果

(1) 患者满意度：设计了一份满意度调查问卷。每个患者在药房服务结束后都填写了这份问卷，调查问卷中的满意度评分，范围从1到10，其中1表示非常不满意，10表示非常满意。根据表1，药房创新管理组的患者平均满意度分数明显高于常规药学服务组。药房创新管理组似乎对患者的满意度产生了积极影响。药房创新管理组的满意度分数的标准差较低，表明患者之间的满意度分数相对一致，这可能与创新管理措施的一致性和效果有关。常规药学服务组的满意度分数的标准差较高，意味着患者之间的满意度分数变化较大，服务质量可能存在一定的波动^[4]。

表1 患者满意度对比表

组别	平均满意度分数	最低满意度分数	最高满意度分数	标准差
药房创新管理组	8.5	6	10	1.2
常规药学服务组	7.2	5	9	1.4
P	< 0.05			

(2) 处方准确性：根据表2，药房创新管理组的准确药物百分比为90%，而常规药学服务组为80%。药房创新管理组的准确剂量百分比为85%，而常规药学服务组为75%。药房创新管理组的准确用法百分比为95%，而常规药学服务组为88%。药房创新管理组在准确药物、准确剂量和准确用法三个方面都表现出显著优于常规药学服务组的优势。这表明药房创新管理在提供患者处方准确性方面可能会

更有效。药房创新管理组在处方准确性方面表现出更高的水平，这可能与引入创新技术和自动化系统有关，有助于减少人为错误并提高准确性。然而，需要进一步的研究来验证这种关联，并考虑其他潜在因素，例如处方复杂性和医生药物处方习惯等，以更全面地评估药房创新管理与药学服务质量之间的关系。

表2 患者处方准确性对比表

组别	准确药物百分比	准确剂量百分比	准确用法百分比
药房创新管理组	90%	85%	95%
常规药学服务组	80%	75%	88%
P	< 0.05	< 0.05	< 0.05

(3) 等待时间：药房创新管理组的平均等待时间为15

分钟，而常规药学服务组为20分钟。药房创新管理组的最

短等待时间为5分钟，而常规药学服务组为10分钟。药房创新管理组的最长等待时间为30分钟，而常规药学服务组为40分钟。药房创新管理组在患者等待时间方面表现显著

优于常规药学服务组。这意味着患者在药房创新管理组的服务下，平均等待时间更短，最短等待时间更短，最长等待时间更少，因此患者在等待药物服务时可能会更满意。

表3 患者等待时间对比表

组别	平均等待时间	最短等待时间	最长等待时间	标准差
药房创新管理组	15分钟	5分钟	30分钟	5分钟
常规药学服务组	20分钟	10分钟	40分钟	8分钟
P	<0.05			

(4) 患者健康结果
药房创新管理组的平均症状改善得分为7.8，而常规药学服务组为6.5。药房创新管理组的平均生活质量评分为75，而常规药学服务组为70。这意味着药房创新管理在提供患

者健康结果方面可能会更有效，患者的症状改善得分和生活质量评分都更高。这是一个积极的发现，表明药房创新管理可能对患者的健康产生了积极的影响。

表4 患者健康结果对比表

组别	平均症状改善得分 (0-10)	平均生活质量评分 (0-100)
药房创新管理组	7.8	75
常规药学服务组	6.5	70
P	<0.05	<0.05

2.目的及意义

(1) 评估创新管理对药学服务质量的影响：研究旨在深入了解药房创新管理措施对药学服务的影响，包括患者满意度、处方准确性、等待时间和患者健康结果等方面。

(2) 提供科学依据：通过数据和实证研究，为药房管理者和决策者提供科学依据，以制定更有效的管理策略和决策，从而提升药学服务的质量和效率。

(3) 促进药房创新：鼓励药房引入新技术和创新管理方法，以满足不断变化的医疗需求，提高服务水平，提供更好的患者体验。

(4) 为患者提供更好的医疗服务：研究旨在确保患者获得高质量、个性化的药学服务，从而提高患者的药物治疗效果，提高生活质量^[5]。

患者满意度：研究结果表明，药房创新管理组的患者满意度明显高于常规药学服务组。这反映了创新管理措施对患者体验的积极影响。高满意度有助于提高患者的忠诚度，增强医疗机构的声誉。

处方准确性：药房创新管理组在处方准确性方面表现出更高的水平，这可能与引入创新技术和自动化系统有关。处方准确性的提高有助于降低医疗错误的风险，增强了患者的安全感。

等待时间：药房创新管理组的平均等待时间明显低于常规药学服务组，这有助于提高患者的满意度，并减轻患者的等待负担。此外，等待时间的一致性也反映了创新管理组的效率。

患者健康结果：药房创新管理组在患者健康结果方面表现出较好的效果，包括慢性疾病管理的成功程度和药物依从性。这意味着创新管理有助于提高患者的治疗效果，降低慢性疾病的症状。

本研究旨在为药房管理者和决策者提供科学依据，以优化药学服务，提高患者满意度，降低医疗错误，改善患者的健康结果。这对于提高整体医疗体验和医疗质量具有重要的意义。

总的来说，药房创新管理对于提高药学服务质量和患者满意度具有积极影响。然而，需要进一步的研究来深入探讨创新管理的具体策略和实施方式，以及其在不同类型的药房中的适用性。这些研究可以为未来的药房管理和医疗决策提供更多有针对性的建议。

五、讨论

药房创新管理的重要性：随着医疗领域的不断发展，药房不再仅仅是提供药物的地方，而是提供多维度的医疗服务。因此，创新管理在药房运营中变得尤为重要。这包括了药物知识的提升、患者沟通技巧的培训、库存管理的优化、患者教育和咨询等方面的创新。

研究方法的可行性：研究采用了对200例患者的随机分组，以确保两组在年龄、性别、病情等方面无明显差异。这种研究设计有助于排除其他因素对结果的干扰，提高了研究的可信度。

参考文献：

- [1]李娜, 魏蕾, 李阳等.品管圈管理对住院药房调剂差错率、药学服务质量的影响[J].临床医学研究与实践, 2022, 7(33): 192-194+198.
 - [2]杨明妍, 毕峰, 吴雪皎.品管圈活动在提高中药注射剂合理使用中的应用[J].中国现代医生, 2022, 60(02): 159-163.
 - [3]盛永琴, 张莹.门诊药房自动化发药系统的建设与管理实践[J].中医药管理杂志, 2021, 29(24): 395-396.
 - [4]王菲菲, 鹿燕.合理用药管理在提高药学服务质量中的应用[J].中医药管理杂志, 2021, 29(22): 220-221.
 - [5]黄鸯鸯, 陈晶, 徐燕等.微信公众号平台在优化药学服务质量中的作用[J].中医药管理杂志, 2021, 29(07): 207-208.
- 作者简介: (1983-1), 女, 壮族, 广西来宾, 本科, 主管药师, 研究方向: 药房管理及用药研究等相关工作。