

中药质量规范化管理对中药房管理质量的提升探讨

刘英

(成都市第三人民医院(药学部) 四川成都 610041)

【摘要】目的:探讨中药质量规范化管理运用于中药房管理质量中的效果。方法:选择2022年1月至2024年12月的32名中药房工作人员,随机划分16名观察组,16名对照组。同期选择128例中药治疗患者,随机划分64例观察组,64例对照组。观察组运用中药质量规范化管理,对照组运用常规中药房管理。观察管理质量、工作时间、药品管理指标、患者满意度。结果:对比管理质量、工作时间、药品管理指标、患者满意度的数据,观察组比对照组更优,差异具有统计学意义($P < 0.05$)。结论:中药质量规范化管理运用于中药房管理里,能够显著提高中药房管理质量,优化相关时间数据,提升药品管理指标,获取更高的患者满意度。

【关键词】中药质量;规范化管理;中药房管理;管理质量

Discussion on the improvement of quality management of Chinese medicine pharmacy under standardized management

Liu Ying

(Chengdu Third People's Hospital (Pharmacy Department) Chengdu, Sichuan Province 610041)

[Abstract] Objective: To explore the effectiveness of standardized management of Chinese herbal medicine quality in improving the management quality of Chinese herbal medicine pharmacies. Methods: From January 2022 to December 2024, 32 staff members from a traditional Chinese medicine (TCM) pharmacy were selected and randomly divided into an observation group of 16 and a control group of 16. During the same period, 128 patients receiving TCM treatment were selected and randomly divided into an observation group of 64 and a control group of 64. The observation group implemented standardized management of TCM quality, while the control group used conventional pharmacy management practices. The study observed and evaluated the quality of management, working hours, drug management indicators, and patient satisfaction. Results: The data on management quality, working hours, drug management indicators, and patient satisfaction showed that the observation group performed better than the control group, with statistically significant differences ($P < 0.05$). Conclusion: Implementing standardized management of Chinese herbal medicine quality in Chinese herbal medicine pharmacies can significantly enhance management quality, optimize time-related data, improve drug management indicators, and achieve higher patient satisfaction.

[Key words] Quality of Chinese medicine; standardized management; Chinese medicine room management; management quality

中药治疗是我国的传统方法,使用中药治疗能够获取更佳的用药安全性和效果。在面对人们不断提升对中药的重要认知下,各个医院也重视了中药房的管理质量^[1]。因为中药种类繁多且储存环境及管理特殊,需要高要求调剂师的专业技能和责任意识,才可获取更高的中药调剂准确率。这样也就让药房工作的管理难度增加,在实际操作中会发生药品调换、发放错误等问题,让患者的用药风险直线上升,轻者耽误患者治疗时间影响治疗效果,重者威胁患者生命安全^[2]。那么强化医院中药房工作质量的管理,同时提升工作人员的责任感及综合素质,可以保证患者通过中药治疗获取的疗效和安全。基于这样的背景资料,本院选择中药房工作人员和中药治疗患者开展本次实验,探析中药质量规范化管理对于中药房管理质量的效果,下文做详细的报道。

1 资料与方法

1.1 一般资料

研究时间:2022年1月至2024年12月,研究对象:32名中药房工作人员,随机划分16名观察组,16名对照组,观察组年龄平均数(33.59 ± 3.23)岁,对照组年龄平均数(33.48 ± 3.38)岁。同期选择128例中药治疗患者随机划分64例观察组,64例对照组,观察组年龄平均数(47.28 ± 4.19)岁,对照组年龄平均数(47.36 ± 4.22)岁。两组一般资料($P > 0.05$)。

1.2 方法

对照组运用常规中药房管理,严格执行中药房管理规定,做好日常的药品调配、储存、定期检查等工作,及时纠正错误行为;同时完善日常患者取药审核、解答问题、叮嘱注意事项等问题。

观察组运用中药质量规范化管理,具体方案如下:①组建管理组:组内成员由中药房工作人员和院内管理团队构成,组内成员完成岗前培训,了解医院管理制度要求,提升自身的专业能力以及个人综合素质,尤其要重点培训组内人员的责任心。②评估:小组成员评析中药房工作岗位,对过



去的风险问题进行调查,再分析发生的原因,在组内详细讨论之后制定新的管理方案。③培训:除了岗前培训,在后期的工作开展中也要定期进行培训和学习,即时获取新的中药管理技能,提升自身综合素养,日常注意中药管理、操作要点、注意事项等,及时对错误的思想和做法进行纠正,随时提升自身的综合能力和责任心。④岗位调整:重新按照中药房各个工作环节和工作人员的特点安排岗位,保证岗位的合理性和责任制,最大可能开发工作人员潜能,发挥最高能力,鼓励工作人员自我赋能保持对岗位的热爱,致使工作管理质量的提升。不断修整管理机制,确认重点工作环节的制度,让小组成员做好审核、监督工作。⑤合理的中药调配:药剂调配师需要执行医生处方,严格完成调配,调配前需要药剂师完成审核,做好处方药品名称的识别,审核调剂,保证药品剂量、名称、处方全部一样,尽可能降低药品调剂错误率。在中药的调配工作中,要开展计量设备的校对,保持调配剂量的精准,尤其需要按照统一的炮制方法采购中药饮片,维持操作流程的严谨规范,保证中药饮片的质量符合标准。通过不同颜色的标签标识各种药材,分类标准可以根据中药饮片具备的寒热温凉进行蓝色、黄色、红色等标注,颜色更加醒目,方便药师辨别,达到快速区分,同时也降低差错率。药房分区也可以运用这个思路标注不同颜色,合理划分不同位置,防止人为因素发生差错。如果需要单独管理有些特殊药品,可以通过专人专柜管理,采用专用账本登记,像特殊药材要经过科主任或者临床医师批准签字这个步骤,就是设立多重人员检查,尤其对取用时间做详细登记。药师调配区域运用张贴海报、标识等作为提醒,主要方便药师,随时提醒药师自查是否规范化操作,确保药品调配的质量。维护好药房里面的温湿度、卫生等,严格按照药品的存储要求配以合适的环境,注明药品的分类、标签,借助计算机系统录入详细的药品信息,方便后期快速完成查找和调配。按照药品的类型不一样做分类放置,以周为单位统计各类药品的数量,同时借助计算机录入药品数量和批号等,确保药品充足,防止发生药物短缺等的情况。按照药品存放条件分类存放,避免发生霉变、虫蛀、泛油等问题。⑥药品安全管理:标注好调剂药品信息,在给患者取药时要再三确认,最后签字存

档,定时讨论分析这阶段中药品发放工作中发现的问题,找到潜在的风险因素并做好改正,持续提升药品发放管理质量。发药时给患者健康宣教,让患者可以知晓特殊煎煮方法,叮嘱患者严格正确用药,切不可私自调整剂量。定期电话随访患者用药不良反应,了解用药情况,记录用药后的不良反应,作为药学研究提供数据支持。

1.3 观察指标

(1) 管理质量:采用于亚娜^[9]《管理质量表》,评估工作人员的管理质量情况,通过计分方式呈现,分数越高,管理质量越好。

(2) 工作时间:观察记录单个患者的中药调剂和药品发放的时间数据,取其平均数。

(3) 药品管理指标:观察中药调剂和药品发放的准确率、药品调换和药品发放错误率。

(4) 患者满意度:观察两组患者的非常满意、一般满意、不满意的情况。

1.4 统计学方法

数据分析软件:SPSS24.0,计数用率(%), χ^2 检验;计量用($\bar{x} \pm s$),t检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 管理质量

观察组比对照组更高,差异具有统计学意义($P < 0.05$),见表 1。

2.2 工作时间

观察组比对照组更优,差异具有统计学意义($P < 0.05$),见表 2。

2.3 药品管理指标

观察组优于对照组,差异具有统计学意义($P < 0.05$),见表 3。

2.4 患者满意度

观察组优于对照组,差异具有统计学意义($P < 0.05$),见表 4。

表 1 管理质量对比 ($\bar{x} \pm s$,分)

组别	例数	储存妥当	放置规范	过期处理	团队配合
观察组	16	9.31 ± 0.89	9.82 ± 0.46	9.32 ± 0.48	9.89 ± 0.67
对照组	16	8.76 ± 0.46	8.85 ± 0.79	7.52 ± 0.61	7.32 ± 0.58
t		10.141	16.522	11.414	16.846
P		0.000	0.000	0.000	0.000

表 2 工作时间对比 ($\bar{x} \pm s$,min)

组别	例数	中药调剂时间	药品发放时间
观察组	64	14.46 ± 2.43	3.22 ± 0.30
对照组	64	16.15 ± 2.80	4.61 ± 0.52
t		3.647	18.523
P		0.000	0.000

表 3 药品管理指标对比 ([n (%)])

组别	例数	中药调剂率	药品发放率	药品调换错误率	药品发放错误率
观察组	64	63 (98.44)	62 (96.88)	1 (1.56)	1 (1.56)
对照组	64	50 (78.13)	55 (85.94)	8 (12.50)	9 (14.06)
X^2					9.235
P					0.009

表 4 患者满意度对比 ([n (%)])

组别	例数	非常满意	一般满意	不满意	总满意度
观察组	64	49 (76.56)	14 (21.88)	1 (1.56)	63 (98.44)
对照组	64	29 (45.31)	25 (39.06)	10 (15.63)	54 (84.38)
X^2					7.232
P					0.015

3 讨论

药房向来是医院的重要科室,对于中药房来说,要想保证中药用药安全就要严格重视此缓解的工作。伴随近几年我国中医政策的不断优化,提高了人们对于中医药治疗效果的认可,从而促使使用中药治疗的患者也越来越多,中药房的使用频率也因此提升。那么医院自然而然更加重视中药质量、调剂准确性、发放准确性等有关数据^[4]。要想做到此首先就要提升中药房工作人员专业知识、实践能力、沟通及岗位责任心,有了员工的基础条件才能做好更佳的管理需求。根据临床有关的数据报告^[5],目前中药房管理发生最多的问题和潜在风险就是贮存、调剂、发放等质量事件,就会直接导致中药调剂、发放准确概率降低,从而影响患者的治疗效果和人身安全,同时也会影响医院的医疗口碑。

本次实验结果,对比管理质量、工作时间、药品管理指标、患者满意度的数据,观察组比对照组更优,差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。实验结果提示,中药质量规范化管理运用于中药房管理质量中获取显著的效果。分析原因:本次

实验采用的管理方式主要负责人是中药房工作人员和医院管理层构建,过程中培训组内人员,从专业、实操再到个人素质都做了详细的岗前培训,以此提高管理小组的个人责任心和管理才能^[6]。在执行的时候管理小组会及时分析、总结管理中的各环节存在的潜在风险及其问题,再制定针对性更强的计划。而培训学习会贯穿于整个实验期间,全面提升中药房工作人员的综合能力和个人素质,当发现错误的认知和行为时,予以合理的方式对其纠正。针对岗位做好整顿划分,保证岗位的各个环节可以更加人性化,组内成员定期检查,保证各种风险因素的及时整改^[7]。强化中药房药品的调剂、储存、分类、发放管理,这些步骤的实施进一步保证了中药调剂、药品发放的准确率,降低药品调换、药品发放的差错率发生,维持患者用药安全和效果^[8]。只是本次实验的样本量较小,研究时间紧迫,其结果具有一定的局限性,今后需要进一步完善不足之处,保证实验的可行性。

综上所述,中药质量规范化管理运用于中药房管理中,能够显著提高中药房管理质量,优化相关时间数据,提升药品管理指标,获取更高的患者满意度。

参考文献:

- [1]王圣坤. 中药房管理中实施中药质量规范化管理的价值分析[J]. 中国卫生产业, 2023, 20 (17): 91-93, 97.
- [2]吕宏乾. 中药质量规范化管理在中药房管理中的应用研究[J]. 光明中医, 2021, 36 (4): 653-654.
- [3]于亚娜. 中药质量规范化管理应用于中药房管理的效果观察[J]. 中国科技期刊数据库 医药, 2023 (3): 0169-0172
- [4]田凤, 赵春杨, 谢欣, 等. 中药房管理中实施中药质量规范化管理效果及满意度评价[J]. 中国卫生标准管理, 2021, 12 (12): 131-134.
- [5]彭建波. 中药房管理应用中药质量规范化管理的效果[J]. 中国继续医学教育, 2021, 13 (12): 167-170.
- [6]李培. 中药质量规范化管理在对中药房实施管理中的应用价值[J]. 当代医药论坛, 2021, 19 (2): 147-148.
- [7]张晓方. 质量规范化管理在中药房管理中的运用价值[J]. 光明中医, 2021, 36 (3): 482-484.
- [8]刘平. 强化中药房规范化管理对提高中药处方调剂质量的影响[J]. 现代养生 (下半月版), 2021, 21 (10): 53-55.