

西药房药学服务质量的提升方法和对临床治疗的影响

刘 星

兰陵县人民医院 山东 临沂 277700

【摘要】目的：分析研究西药房药学服务质量提升的相关措施以及对临床治疗产生的影响和应用价值。**方法：**将2020年3月至2021年3月本院的20名医护人员和收治的220例患者作为常规组，实施常规西药房质量管理体系；另将同期的20名医护人员和收治的230例患者作为研究组，开展全面提升西药房药学服务质量管理措施。对实施管理后两组西药房的服务质量、药房用药差错发生情况及患者对服务的满意程度进行比较和分析。**结果：**实施西药房质量管理前，两组西药房服务质量无明显的差异($P>0.05$)；实施护理后，两组药房质量均得到不同程度的改善($P<0.05$)；研究组的服务质量改善幅度较大，优于常规组($P<0.05$)，差异有统计学意义。两组西药房用药差错发生率比较，研究组低于常规组($P<0.05$)，差异具有统计学意义。实施管理后，研究组患者对服务的满意程度高于常规组患者($P<0.05$)。**结论：**对西药房进行提升药学服务质量管理能有效提升西药房的药学服务质量，降低西药房用药差错发生率，提高患者对西药房药学服务的满意程度，具有较高的应用价值。

【关键词】 药学服务质量；用药差错发生率；服务满意度

Methods to improve the quality of pharmacy service and the impact on clinical treatment

【Abstract】 Objective: To analyze and study the quality improvement measures of pharmacy service and the impact on clinical treatment. **Methods:** 20 patients from March 2020 to March 2021 were included in the quality management system; 20 medical staff and 230 patients in the hospital were included in the quality of Western pharmacy. The service quality of the medication errors and the satisfaction of the two western pharmacies were compared and analyzed. **Results:** before the implementation of western pharmacy quality management, two groups no obvious difference ($P>0.05$), after the implementation of nursing, two groups of pharmacy quality improved to different degrees ($P<0.05$), relatively speaking, the western pharmacy service quality management, significantly better than the implementation of conventional western pharmacy management western pharmacy ($P<0.05$), the data comparison between groups, the difference by statistical significance. Comparing the incidence of medication errors in the two groups, the study group was significantly lower than the conventional group ($P<0.05$), and the satisfaction of the service in the study group was significantly higher compared with the conventional group ($P<0.05$), and the data between groups were significantly different. **Conclusion:** To improve the quality management of pharmacy service can effectively improve the quality of western pharmacy, reduce the incidence of medication errors, and improve patients' satisfaction with western pharmacy, which has high application value.

【Key words】 pharmaceutical service quality; incidence of medication errors; service satisfaction

【中图分类号】 R954

【文献标识码】 A

【文章编号】 2096-1685(2022)07-0031-03

药学人员充分发挥自己的专业特长为患者和医务人员提供相关服务的过程成为药学服务^[1]。近年来，人们的健康意识的不断提升，对医院的药学服务质量提出了新的要求和挑战^[2-3]。随着医疗条件的不断提升，药品种越来越多，许多药品外形和名称比较接近，稍有疏忽就可能用错药物，导致临床不良事件的发生^[4]，从而降低医院的信誉，让医院经济效益也会随之受到影响^[5]。药学服务质量的好坏关系着临床疗效的优劣和患者的生命安危，需要医院相关部门提高重视，并采取相关的措施加强西药房的药学服务管理，以全面提升管理质量保证治疗效果和患者安全^[6-7]。本次研究可通过对40名西药房工作人员及450例患者分组展开研究，探讨分析提升西药房

药学服务质量的价值和意义，为后续医院西药房药学服务管理提供意见和建议，详细情况介绍如下。

1 基础资料和方法

1.1 基础资料

将2020年3月—2021年3月本院的20名医护人员和收治的220例患者作为常规组，实施常规西药房质量管理体系；另将同期的20名医护人员和收治的230例患者作为研究组，开展全面提升西药房药学服务质量管理措施。研究组中男性患者140例，女性患者90例；年龄22~70岁，平均年龄(32.06±4.38)岁；工作人员职称：初级10人、中级6人、高级4人。常规组中男性患者138例，女性患者82例；年龄25~72

岁,平均年龄(33.28±4.52)岁;工作人员职称:初级9人、中级6人、高级5人。两组研究对象基础资料差异无统计学意义($P>0.05$),研究可比。

1.2 方法

1.2.1 常规组实施常规西药房质量管理制度 遵医嘱发放处方发药,向患者及其家属说明药物的使用方法,解答患者或家属的疑问。

1.2.2 研究组开展全面提升西药房药学服务质量管理措施 具体内容如下:

1.2.2.1 对药学服务人员进行定期培训,学习专业知识,提升其综合服务能力,组织开展学习《药品管理法》《处方管理办法》《抗菌药物临床应用指导原则》等知识,使药学服务人员了解和掌握药物管理相关的法律法规;掌握常用药物的基本属性,使用范围、适应证、用法用量及相关禁忌证和使用注意事项,并通过考试对学习的效果进行检测,对于不合格的人员进行二次重修,培训合格才能复岗。培训内容还需包括处理技能、专业知识、沟通能力,围绕患者的需要出发,为患者和家属提供更和谐、更优质的药学服务。

1.2.2.2 外出学习培训 组织西药房的业务骨干参加上级医院的进修,或聘请专家来院开展讲座,传授新的药物服务知识,不断更新知识库,从而不断提升自身的业务水平。同时在为患者提供服务的过程中,坚持专业角度,综合考虑药物的本身性质、药理学、药物之间的相互作用,鉴别处方的错误和疏漏之处,并提出纠正,以有效防范药物不良事件及纠纷的发生风险。

1.2.2.3 硬件设施完善 组建药学咨询室,保证药学服务的整洁舒适环境,方便患者和家属的咨询需求;实现药房药学服务信息化管理,增加软硬件设施设备,实行处方电子化,实现高效快速的取药用。

1.2.2.4 药品采购途径优化 优质药品是保障药学服务质量的前提条件。医院应对药品购置流程加强审核控制,挑选医务科、药学部、财务科骨干认识组成监督小组定期对药品采购

工作进行监督和指导,对药品采购的品种和供应商进行监管;核查药品往来单据和药品属性,质保期限、生产厂家及批号等信息,以保证药品的质量安全;制定药品储存和发放的管理制度,并严格落实,科学合理地储存与保管药品;依照药品性质、用途、使用说明书进行分类放置,合理使用冷藏箱、温湿度调节仪等设备,保证药品的良好的保存环境,维护好药品的功效,并做好药品管理和交接记录。

1.2.2.5 用药指导 充分运用自身的专业知识,保证药物的有效性,向患者介绍药物不良禁忌、使用方法和不良反应的预防措施,使患者了解遵医嘱用药的重要性、正确患者临床用药,提升患者的用药依从性。

1.3 临床实施效果观察及评价指标

观察记录两组西药房经过护理前后的药学服务质量情况、不当用药发生情况以及患者对服务的满意程度情况并进行组间比较和分析。

满意度调查采用问卷调查的形式,使用我院自制的调查表对450位处方使用患者进行调查和打分记录,问卷内容涉及西药房工作人员专业技术水平、服务质量和态度等,满分100分,85分以上为非常满意:60~84分为一般满意:低于60分为不满意。满意度为非常满意率和一般满意率之和。

1.4 统计学处理

将研究收集到的资料整理汇总纳入SPSS 23.0版本的统计学软件中进行运算和分析,使用 χ^2 对患者的满意度、用药差错发生率等计数资料百分率(%)进行验证,使用 t 对两组药学服务质量等计量资料进行均数±标准差($\bar{x}\pm s$)进行验证, $P<0.05$ 代表差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 实施管理前后两组西药房药学服务质量比较

实施西药房质量管理前,两组西药房服务质量无明显差异($P>0.05$);实施护理后,两组药房质量均得到不同程度的改善($P<0.05$);研究组的服务质量改善幅度优于常规组,差异具有统计学意义($P<0.05$)。见表1。

表1 实施管理前后两组西药房药学服务质量比较($\bar{x}\pm s$)

分组	实施管理前	实施管理后	t	P
研究组 ($n=20$)	61.28±2.75	95.66±3.02	84.172	0.000
常规组 ($n=20$)	62.33±3.02	85.04±2.68	56.245	0.000
t	2.571	26.302	—	—
P	<0.05	<0.05	—	—

2.2 两组西药房差错事件发生情况比较

异具有统计学意义($P<0.05$),见表2。

两组西药房用药差错发生率比较,研究组低于常规组,差

表2 两组西药房差错事件发生情况比较

分组	头晕(例)	心悸(例)	肠胃不适(例)	总有效 [$n(\%)$]
研究组 ($n=220$)	2	2	3	7 (3.18)
常规组 ($n=230$)	18	16	24	58 (25.22)
χ^2	—	—	—	44.181
P	—	—	—	<0.05

2.3 两组患者对西药房药学服务的满意度比较

异具有统计学意义 ($P < 0.05$), 见表 3。

实施管理后, 研究组患者对服务的满意度高于常规组, 差

表 3 两组患者对西药房药学服务的满意度比较

分组	非常满意 (例)	一般满意 (例)	不满意 (例)	总满意度 [n(%)]
研究组 (n=220)	100	110	10	210 (95.45)
常规组 (n=230)	62	122	46	184 (80.00)
χ^2	—	—	—	24.649
P	—	—	—	<0.01

3 讨论

西药房药学服务质量是提高医院医疗技术的有力保障。随着医疗技术的不断进步和患者对于临床服务要求的不断提升, 药房药品质量、硬件设施及药学服务人员的专业素质也需要不断提升, 以满足人们日益提升的医疗需求^[8-9]。

目前来说, 大部分医院仍然存在部分用药不合理现象, 并且随着药品种类的不断增多, 用药不良导致的药房差错发生率也随之上涨, 给医院的信誉带来负面的影响, 同时也不利于医院的经济效益的提升^[10-11]。因此, 医院要采取措施对药房管理进行强化和提升, 以保证药品质量、保证用药安全, 提高患者的满意度^[12-15]。药剂人员的综合业务素质是西药房质量管理的重点, 是医药服务质量得到全面提高的前提。药剂人员需利用自己的专业特长, 为患者提供专业的药学知识, 控制和降低药物的不良反应发生风险, 从而提高患者用药安全性, 保障药物的临床疗效^[16-17]。本次研究通过对 40 名西药房工作人员和 450 例患者分组展开研究, 以分析研究提升西药房药学服务的价值和意义。通过对研究组西药房工作人员定期开展综合能力培训, 使药房工作人员的业务水平和综合素质得到显著提升, 使患者得到更加全面优质的药学服务, 从而更好地保证了药品质量。研究发现, 实施护理后, 两组药房质量均得到不同程度的改善 ($P < 0.05$), 研究组的服务质量改善幅度优于常规组 ($P < 0.05$); 两组西药房用药差错发生率比较, 研究组低于常规组 ($P < 0.05$); 实施管理后, 研究组患者对服务的满意程度高于常规组 ($P < 0.05$)。

综上所述, 对西药房进行提升药学服务质量管理能有效提升西药房的药学服务质量, 降低西药房用药差错发生率, 提高患者对西药房药学服务的满意程度, 具有较高的应用价值。

参考文献

[1] 唐雪花. 加强西药房管理对药学服务质量的影响分析 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2018, 18(13): 166-167.
 [2] 黄卷为. 分析西药房调剂质量监督管理对临床疗效的

影响 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2018, 18(13): 168, 178.

[3] 果晓明. 西药房药学服务质量的提升方法及效果 [J]. 中国药物经济学, 2018, 13(7): 104-106.
 [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] 矫金庆. 临床提升西药房药学服务质量的临床价值研究 [J]. 中国继续医学教育, 2019, 11(28): 82-84.
 [6] 丁吉. 临床提升西药房药学服务质量的实践研究 [J]. 航空航天医学杂志, 2014, 25(9): 1271-1272.
 [7] 陈俊龙. 临床提升西药房药学服务质量的实践分析 [J]. 中国卫生标准管理, 2015, 6(14): 12-13.
 [8] 彭淑萍. 西药房药学服务质量的临床应用 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2017, 17(53): 178, 181.
 [9] 高淑杰. “品管圈”活动在提升西药房药学服务质量中的作用 [J]. 中国卫生标准管理, 2019, 10(18): 16-18.
 [10] 李芳, 肖翠兰, 袁利华. 药学服务对糖尿病患者影响研究 [J]. 中国继续医学教育, 2020, 12(12): 127-128.
 [11] 周悦. 开展品管圈对门诊西药房窗口药学服务质量的影响 [J]. 中国医药指南, 2020, 18(34): 232-233.
 [12] 苏颜军. 临床提升西药房药学服务质量的实践研究 [J]. 临床医药文献电子杂志, 2018, 5(89): 186, 195.
 [13] 马衣拉·买买提. 西药房药学服务质量临床提升的有效策略以及价值研究 [J]. 中国卫生产业, 2019, 16(35): 35-36, 39.
 [14] 姜浩. 临床提升西药房药学服务质量的临床实践价值研究 [J]. 中国医药指南, 2018, 16(35): 297-298.
 [15] 陶勇. 临床提升西药房药学服务质量的有效措施和临床价值分析 [J]. 心理月刊, 2019, 14(14): 118.
 [16] 陈士雨. 提升西药房药学服务质量的做法与可行性分析 [J]. 中国医药指南, 2019, 17(21): 21-22.
 [17] 杨许芬. 临床提升西药房药学服务质量的有效措施和临床价值分析 [J]. 中国卫生产业, 2019, 16(5): 81-82.