



精细化管理在医院门诊药房管理中的应用与实践

庄丽娟

上海市奉贤区中医医院药剂科 201499

【摘要】目的 研究在医院门诊药房管理中采取精细化管理的临床效果。**方法** 选取我院门诊自2014年7月至2016年7月期间收治的102例门诊患者,将2014年7月至2015年7月未实施精细化管理作为参照组,将2015年7月至2016年7月实施精细化管理作为实验组,对比分析两组组间差异。**结果** 实验组患者护理满意度100%、患者候药时间(26.35 ± 5.32)、单方调剂时间(5.22 ± 0.87)显著优于参照组满意度80.39%、患者候药时间(12.31 ± 4.32)、单方调剂时间(2.11 ± 0.65),两组之间存在显著性差异且 P 均 < 0.05 ,统计学有意义。**结论** 将精细化管理应用在医院门诊药房管理中具有显著效果,值得广泛应用推广。

【关键词】 精细化管理; 医院门诊药房管理; 应用实践

【中图分类号】 R95 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1674-9561 (2017) 01-016-01

随着人们生活水平以及健康意识的提升,医疗水平得到显著改善,人们越来越注重医院服务质量,传统管理模式已经逐渐不能满足时代发展需求,所以,医院门诊管理中应用精细化管理具有十分重要的作用^[1]。精细化管理是通过程序化、标准化以及数据化措施实施的全新模式,对于企业高效、持续、协同运行有着不可忽视的作用,为了进一步分析精细化管理的作用,现对我院门诊自2014年7月至2016年7月期间收治的102例门诊患者是否实施精细化管理的效果进行以下报道。

1 资料与方法

1.1 基础资料

选取我院门诊自2014年7月至2016年7月期间收治的102例门诊患者,将2014年7月至2015年7月未实施精细化管理作为参照组,将2015年7月至2016年7月实施精细化管理作为实验组。我院现有400张床位,下设临床科室13个,医技功能科室13个,职能管理科室15个,专家门诊46,18名本科以上学历。

1.2 方法

以本院门诊药房未研究目标,以本院文化理念指导,依据医院门诊药物特殊情况来实施精细化管理,主要包括以下管理内容,第一,目标管理。依据门诊药房管理的改革来强化药房医疗服务的细节,让患者能够体会医疗服务温馨。提升药房人员以患者为中心的理念意识,倡导医院仁和、传承、创新以及精诚的精神,始终贯彻对生命负责、对患者负责、对职业负责的基本原则,切实做好现代化药房服务管理工作。第二,人员管理。医院药房门诊实施以老带新、以评促优以及以学促进的人员管理模式。临床药物调剂属于需要较强实践经验的一项工作,因此需要定期整合门诊药房医护人员。医院需要予以药房管理人员定期培训,帮助医护人员能提升自身素质,建立相应考核机制以及竞争机制,给予优秀者一定奖励,全面落实责任制,做好赏罚分明、有据可依,建立投诉制度。第三,药品管理。对药品实行准确、精细的管理,只要是进入药房的药品都应该进行严格验收,严格执行检查批号、资质、有效期等工作,逐渐进行药房上架、库房以及审方给药的审查机制。依据国家管制类药物相关标准来对报告的书写进行严格检查,建立追查以及核实机制。每月药房管理人员都需要盘点一次药房药品,及时登记处理有效期不足6个月的药品。

1.3 观察指标

观察两组患者护理满意度、候药时间、单方调剂时间等变化情况。

1.4 统计学方法

此次研究的102例门诊患者所有数据均采用SPSS19.0统计学软件进行处理分析,计数资料采用百分率($n, \%$)表示,予以卡方检验,计量资料采用均数差表示,予以 t 检验,检验结果 $P < 0.05$ 且差异显著表示统计学存在意义。

2 结果

2.1 对比分析两组患者满意度

实验组患者护理满意度100%高于参照组满意度80.39%,组间数据差异显著,统计学有意义($P < 0.05$)。

表1 两组患者满意度对比

组别	例数	非常满意	一般满意	不满意	护理满意度
实验组	51	31	20	0	100%
参照组	51	25	16	10	80.39%
χ^2					11.0870
P					< 0.05

2.2 对比分析两组工作效率

实验组患者候药时间、单方调剂时间等对比参照组差异比较显著且 $P < 0.05$,统计学有意义。

表2 两组工作效率对比

组别	例数	患者候药时间(min)	单方调剂时间(min)
实验组	51	26.35 ± 5.32	5.22 ± 0.87
参照组	51	12.31 ± 4.32	2.11 ± 0.65
χ^2		14.6307	20.4510
P		< 0.05	< 0.05

3 讨论

医院对外服务中门诊药房是重要窗口,大部分医院门诊药房因为受到工作人员、工作场地以及工作模式的影响目前还是实行粗放式管理阶段,已经不能满足现代医疗发展的需求^[2]。精细化管理是在常规管理前提下依据数据化、标准化、程序化等措施来进行“精、准、细、严”等当做临床管理方法以及管理目标的全新模式,能够达到高效、协同、持续发展的目的^[3]。医院门诊药房全面贯彻精细化管理,建立门诊药房科学的管理制度、组织构架,对业务流程进行规范,注重管理门诊药房工作中准、严、细、精等目标,以便于可以提升管理水平,保证能够为患者提供更高效率的服务,完全展现以药品质量为核心、以患者为中心的服务理念,获得一定经济效益以及社会效益^[4]。笔者研究显示在实施精细化管理前后在患者候药时间、单方调剂时间以及满意度方面差异存在统计学意义。

综上,医院门诊药房管理过程中应用精细化管理应效果显著,可以提升管理水平,提高工作效率。

参考文献:

- [1] 谢峥.精细化管理在医院门诊药房管理中的应用与实践[J].中国当代医药,2013,20(33):157-159.
- [2] 冯丽.精细化管理在医院门诊药房管理的应用[J].中国卫生产业,2015(6):103-104.
- [3] 李瑞宝.医院门诊药房管理中精细化管理的应用和实践解析[J].海峡药学,2015(3):248-249.
- [4] 黎宝妹,毛春梅,黄强等.精细化管理在医院门诊药房管理中的应用与实践[J].中国医药导刊,2016,18(11):1182-1183.