



加强西药药房管理及减少药患纠纷的策略分析

黄艳芬

云南省富宁县人民医院药剂科 663400

【摘要】目的 分析加强西药药房管理,减少药患纠纷的有效方法及效果。**方法** 我院从2017年1月开始对西药药房实施加强管理,分析药品差错出现的原因后制订对应措施进行改进,以2017年1月-2017年12月接受加强管理后的西药房为观察组,以2016年1月-2016年12月仅实施常规管理的西药房为对照组,比较药品差错以及药患纠纷发生情况。**结果** 观察组药物差错发生率为0.08%,药患纠纷发生率为0.04%,对照组药品差错发生率0.19%,组药患纠纷发生率0.15%, $P < 0.05$ 。**结论** 加强西药药房管理有助于减少药品差错,降低药患纠纷发生率,提升西药房工作质量,值得推广。

【关键词】 西药药房;药患纠纷;管理;策略

【中图分类号】 R952 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1674-9561 (2018) 03-100-02

当前由于患者对医疗相关知识有了更多的了解,医疗服务的透明程度越来越高,加上患者对医疗服务质量的要求越来越高,使得药患纠纷的发生率逐渐升高,不仅影响了医院工作的正常进行,也影响了医院的社会声誉,对于医院的长远发展可能产生不利影响^[1]。西药房是医院与患者接触较为紧密的一个窗口,西药房的服务质量直接代表着医院的服务质量,一旦出现药品差错,很容易导致药患纠纷^[2]。我院为了提升西药房工作质量,最大程度提升患者的满意度,从2017年1月开始加强对西药房的管理,制订并实施减少药患纠纷的有效策略,取得了良好效果,本研究进行具体分析。

1 资料及方法

1.1 基础资料

将2017年1月-2017年12月进行加强管理后的西药房视作观察组,将2016年1月-2016年12月实施常规管理的西药房视作对照组。均有6名药师,包括3男以及3名女,年龄平均(35.28±5.36)岁,工作时长(8.52±2.64)年。

1.2 方法

对照组仅按照常规方法进行西药房管理,观察组则对西药房进行加强管理,具体措施包括:

(1) 重视药房人员理论知识的学习,重视做好西药房药师的业务培训,定期更新药房管理人员的观念,督促其学习新知识,系统、全面分析西药房工作差错出现的原因,在分析差错原因基础上提出改进意见,并给予落实。落实改进措施期间管理人员要做好监督工作,及时发现其中存在的问题,指出并进行解决。

(2) 不断完善西药房管理制度:西药房人员定期去更高级别的医院参观、学习,吸取其在管理上的优点,使自己医院在管理上的不足得到改善。药师在日常工作中必须进行药物的认真核对,最大程度防止差错出现,同时针对出现药品差错的药师,要责任到人,并将其纳入绩效考核中,给予适当的惩罚,以增强其自觉性和主动性。西药房管理人员应该根据西药房具体情况合理更新、完善规章制度,不定期抽查西药房工作质量,对其中不足的地方进行及时的改进,并纳入到规章制度中。

(3) 严格做好药品的核对工作,临床针对相同疾病也有不同种可用于治疗的药物,药师要配药时必须对其名称、规格、剂量等信息严格核对,保证绝对无误。

(4) 改进药品格局,西药房管理人员为了提升工作效率,减少工作失误,应该根据实际情况合理设置药品摆放格局,常用的药物要放在更容易拿取的位置,药品要保证先进先出,特殊药品要用专门药柜保存,每种药物都要贴好明确的标签。

1.3 观察指标

分别在加强西药房管理前后选取10000张西药处方,比较加强西药房管理前后药品差错发生情况,同时比较加强西药房管理前后药患纠纷发生情况。

1.4 统计方法

借助SPSS16.0软件分析研究结果,[n(%)]表示药品差错发生率、药患纠纷发生率, χ^2 检验, $P < 0.05$ 则存在统计学差异。

2 结果

2.1 药品差错发生情况

观察组加强西药房管理后药物差错发生率为0.08%,对照组实施常规管理后药品差错发生率为0.19%, $P < 0.05$,见表1。

表1: 加强西药房管理前后药品差错发生率比较 [n(%)]

分组	处方数	药品差错	差错发生率
观察组	10000	8	0.08
对照组	10000	19	0.19
χ^2			4.4875
P			0.0341

2.2 药患纠纷发生情况

观察组加强西药房管理后药患纠纷发生率为0.04%,对照组实施常规管理后药患纠纷发生率为0.15%, $P < 0.05$,见表2。

表2: 加强西药房管理前后药患纠纷发生率比较 [n(%)]

分组	处方数	药患纠纷	纠纷发生率
观察组	10000	4	0.04
对照组	10000	15	0.15
χ^2			6.3745
P			0.0116

3 讨论

西药房是医院重要组成部分,是医院面向患者的重要窗口,西药房工作质量的高低直接代表着医院医疗服务水平,直接影响着患者对医院服务的满意度,甚至直接影响着医院的社会声誉^[3]。但是从实际情况来看,受到多种因素的影响,西药房常会出现药品差错,导致药患纠纷,导致药品差错出现的原因具体有以下几种,(1) 剂量不当,一些患者虽然治疗应用的药物无误,但是由于体重、病情严重程度差异,应该确定不同的治疗剂量,如果药师仅按照经验配药,则可能由于剂量不当出现用药不良反应。(2) 标签错误,一些药物外包装类似,如果药师在配药时没有仔细阅读药品标签,根

(下转第102页)



期开展讲座, 派中青年药师外出学习进修, 设立学科带头人。在有争议或疑惑的问题上, 可以组织小组讨论, 请有经验的教师专家进行讲解。同时, 还要挖掘科研人才, 培养其发现问题能力和创新精神。

医院还应该为药师的学习提供良好的环境, 设立档案馆, 收集各种药物信息, 建立药物档案。开放图书馆, 购买药学相关杂志, 计算机联网等都能为药师提供各种新信息和新进展。尤其是计算机的应用, 不但能将药剂科与院内其他科室相结合, 促进彼此的沟通, 还能减少药师的工作量, 提高工作效率。药师也能够通过医院的计算机网络, 查询收集到新的药物信息。

重视药师们的专业技能的提高并不代表忽略其职业道德修养的培养。医院所需要的, 不仅仅是一名拥有高技术的人才, 除此之外他还要是具有良好道德素质的人才。没有良好的素质, 会制约团队的进步。医院可以让药师深入临床, 多与患者进行沟通, 多了解情况。科室科员可以多组织业余文化活动,

丰富的文化活动是塑造和培养科室文化的重要途径, 文化活动的开展为科室人员创造了一个健康、情趣、和谐的人际环境^[5], 有助于促进团队的凝聚力。

4 小结

任何一所医院都离不开药剂科, 它在医院的发展建设中, 起着非常重要的作用。目前, 我国医院正处于改革的浪潮中, 药剂科的管理在转型期。不论如何, 构建一个具有高度责任感、奉献感和积极向上的药剂科队伍, 是医院不能忽视的工作。

参考文献:

- [1] 徐凤梅, 杨明娜. 药剂科的管理现状与发展思考 [J]. 中国现代药物应用, 2010, 4 (3): 237-238.
- [2] 黄锡清. 浅议药剂科管理在医院发展中的作用 [J]. 中国实用医药, 2008, 3 (15): 201-203.
- [3] 和秀琼. 浅谈医院药剂科的发展方向 [J]. 中外健康文摘, 2010, 7 (16): 341-342.

(上接第 98 页)

活动状态进行有效监测, 另外还可以对过瓣血流加速情况、瓣周漏情况进行监测, 可以对心脏功能及效果进行即刻评价^[4]。因经食道超声心动图监测探头放置的位置远离胸壁、肺组织, 可减少对超声波的影响作用, 所以所获得的图像更加清晰, 这也为手术方案的及时修正提供了依据^[5]。

本次研究中, 研究组术后心功能各项指标均得到改善, 且各时刻乳酸指、MAP 也优于对照组, 说明经食道超声心动图监测经胃底左心室短轴乳头肌切面能够将左心室充盈状态清晰的反映出来, 利用对 SV、AVTI、CI 等指标的测定可以将左心室舒缩功能、容量显示出来, 据此对血管活性药物、容量管理有指导作用, 与传统指标检测相比效果更佳。

结语:

在心脏瓣膜手术麻醉中应用经食道超声心动图监测具有显著临床价值。

(上接第 99 页)

虽然加强了档案管理的信息化建设, 但对于硬件的要求并不能降低, 相反的, 在医改背景下应该提升医院档案管理的硬件水平, 给予档案管理工作专用的办公空间, 扩大存储空间, 并为档案管理配备电脑、空调等设备, 保证工作环境的舒适也是提升工作效率的重要环节。

3 结语

综合性医院档案管理工作的重要性已经不言而喻, 在医改背景下, 医院也应重视档案管理的重要性, 通过完善制度, 加强人员培训等方式提升档案管理的水平, 充分利用档案信

参考文献:

- [1] 李强, 卢彬, 缪冬梅, 等. 经食道超声心动图监测在心脏瓣膜手术麻醉中的临床应用 [J]. 现代医药卫生, 2017, 33(02):194-197.
- [2] 韦国温, 赵建立. 经食道超声心动图在麻醉监测中的应用进展 [J]. 微创医学, 2015, 10(04):482-485.
- [3] 丁凡, 尤涛, 刘兴光, 等. 经食管超声心动图在体外循环下心脏瓣膜置换术中的应用价值 [J]. 中国介入心脏病学杂志, 2016, 24(02):100-103.
- [4] 郭盛. 经食管实时三维超声心动图在心脏外科手术中的应用 [J]. 国际心血管病杂志, 2017, 10(01):216-217.
- [5] 王秀芹, 牟芸, 姚磊, 等. 经食管实时三维动态超声心动图在一尖瓣脱垂手术中的应用价值 [J]. 中外医疗, 2016, 35(18):186-188.

息资源, 从而促进档案管理的科学化、现代化及规范化发展。

参考文献:

- [1] 张芹. 综合性医院档案管理的现状与发展对策 [J]. 中国管理信息化, 2015, 18(24):187.
- [2] 殷亚. 综合性医院档案管理的现状与发展对策 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2015, 18(48):142.
- [3] 刘国红. 浅析新形势下医院档案管理的现状及对策分析 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2016, 16(33):152.
- [4] 薛喆. 医院档案管理现状分析及主要应对措施 [J]. 电子制作, 2015, (11):276-277.

(上接第 100 页)

据经验取药物, 则容易出现取药错误的情况^[4]。(3) 剂型不当, 即便是相同的药物也可能有不同的剂型, 如果取错剂型, 则可能影响服药效果, 甚至可能出现不良反应。本研究通过分析原因基础上采取改进措施, 加强多方面的管理和改进, 结果显示, 观察组药品差错发生率为 0.08%, 明显低于对照组药品差错发生率 0.19%, $P < 0.05$; 观察组药患纠纷发生率为 0.04%, 明显低于对照组药患纠纷发生率 0.15%, $P < 0.05$ 。

综上所述, 加强西药药房管理有助于减少药品差错以及药患纠纷, 提升患者用药安全性, 值得推广。

参考文献:

- [1] 于跃, 赫家莹, 王湘茗. 加强西药药房管理及减少药患纠纷的策略分析 [J]. 中国卫生标准管理, 2015, 6(18):34-35.
- [2] 冯秀媛, 江继强. 加强西药药房管理及减少药患纠纷的策略分析 [J]. 临床医药文献电子杂志, 2017, 4(19):3732-3733.
- [3] 朱庆. 浅谈西药药房管理及减少药患纠纷的对策 [J]. 当代医学, 2017, 23(10):44-46.
- [4] 付红. 加强西药药房管理与减少药患纠纷途径研究 [J]. 医药前沿, 2016, 6(7):348-349.