



• 综合医学 •

药房量化式管理模式对提升药学服务质量的作用

黄榕楠 张苗真 何婷婷 李冬梅 陈 馨 (泉州东南医院药剂科 福建泉州 362000)

摘要:目的 分析药房量化式管理模式对提升药学服务质量的作用。**方法** 将本院药房医护人员作为样本,随机分为管理组(药房量化式管理模式)与对照组(常规管理),对比两组的管理效果。**结果** 管理组工作质量(96.89±1.20)分、工作态度(98.74±1.78)分、工作能力(97.49±0.11)分、账物符合率96.15%、盘点误差率3.85%、给药错误率为0、医护人员满意度96.15%;对照组工作质量(85.36±0.96)分、工作态度(88.00±3.45)分、工作能力(84.73±2.87)分、账物符合率88.46%、盘点误差率15.38%、给药错误率为7.69%、医护人员满意度76.92%。**结论** 将量化式管理模式,应用到药房管理中,有助于提高药学服务质量,减少给药或盘点错误等风险,提高医护人员满意度。

关键词: 药房量化式管理模式 药学服务质量 账物符合率

中图分类号: R95 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187 (2018) 09-286-02

前言: 医院药房药物数量多、类型复杂,管理难度较高。加强药物管理,是降低给药错误等风险发生率的主要途径。有研究指出,将药房量化式管理模式,应用到管理过程中,在改善药学服务质量方面,效果显著。本文于本院2016年5月—2017年5月的药房医护人员中,随机选取52例作为样本,阐述了药房量化式管理的方法,并观察了管理效果:

1 资料与方法

1.1 一般资料

将本院药房医护人员作为样本,随机分为管理组与对照组。管理组患者共26例,性别:男:女=13:13。年龄(22—45)岁,平均(30.01±0.51)岁。工龄(1—28)年,平均(13.59±1.66)年。对照组患者共26例,性别:男:女=12:14。年龄(23—48)岁,平均(30.14±0.53)岁。工龄(4—27)年,平均(13.71±1.69)年。两组患者可对比($p > 0.05$)。

1.2 方法

对照组采用常规方法管理,管理组实施量化式管理模式,方法如下:(1)量化准备:医院药房应与信息管理部门进行沟通,对药房现有的药物种类以及数量进行统计。在此基础上,根据药物类型,对其进行编码,并核对账目。药房药物账目,必须与仓库账目保持一致。如药房部分药物近期无需使用,需填写好退货单,并将其退回至仓库,避免药物丢失,提高药物管理水平。(2)管理方案:药房应于量化式管理期间,每天一次对药物进行盘点。盘点完成后,应记录现有药物的数量及种类,并将其输入至计算机当中保存。为避免电子信息丢失,应做好纸质备份。为提高量化式管理效率,医院应将账目信息管理系统,应用到药房工作中。确保医护人员能够在现代化技术的支持下,更好的提供药学服务。贵重的药物丢失,容易加重医院的损失。对此,药房应加强对贵重药物的管理,减少损失,提高管理质量。(3)量化指标:可将药房服务,分为“工作质量”、“工作态度”、“工作能力”3项指标,对服务质量进行评价。工作质量共100分,包括处方调配、缺药登记、清洁卫生、新药介绍等内容。工作态度共100分,应由“劳动纪律”、“工作责任心”、“协调态度”等部分构成。工作能力共100分,应采用考核的方式确定,得分越高,代表药学服务工作能力越强。

1.3 观察指标

观察管理后两组医护人员的药学服务质量量化分数。观察两组医护人员的管理效果,包括账物符合率、盘点误差率、给药错误率3项指标。观察两组医护人员的管理满意度,包括满意、一般、不满意3项指标。满意度需采用问卷调查法评价,问卷共100分,满意:≥80分,一般:60—79分,不满意:≤59分。

1.4 统计学方法

采用SPSS24.0软件处理数据,计数采用 χ^2 检验,以(%)表示。计量采用t检验,以(均数±标准差)表示。 $P < 0.05$ 视为数据差异有统计学意义。

2 结果

2.1 管理后两组医护人员的药学服务质量量化分数

管理组工作质量(96.89±1.20)分、工作态度(98.74±1.78)分、工作能力(97.49±0.11)分,与对照组差异显著($p < 0.05$)。详见表1:

表1: 管理后两组医护人员的药学服务质量量化分数

组别	工作质量(分)	工作态度(分)	工作能力(分)
管理组(n=26)	96.89±1.20	98.74±1.78	97.49±0.11
对照组(n=26)	85.36±0.96	88.00±3.45	84.73±2.87
p	< 0.05	< 0.05	< 0.05

2.2 两组医护人员的管理效果

管理组账物符合率96.15%、盘点误差率3.85%、给药错误率为0;对照组账物符合率88.46%、盘点误差率15.38%、给药错误率为7.69%。两组对比,差异显著($p < 0.05$)。详见表2:

表2: 两组医护人员的管理效果

组别	账物符合率(n/%)	盘点误差率(n/%)	给药错误率(n/%)
管理组(n=26)	25 (96.15)	1 (3.85)	0 (0)
对照组(n=26)	23 (88.46)	4 (15.38)	2 (7.69)
p	0.05	< 0.05	< 0.05

2.3 两组医护人员的管理满意度

管理组医护人员满意度96.15%,与对照组差异显著($p < 0.05$)。详见表3:

表3: 两组医护人员的管理满意度

组别	满意(n/%)	一般(n/%)	不满意(n/%)	总计(n/%)
管理组(n=26)	20 (76.92)	5 (19.23)	1 (3.85)	25 (96.15)
对照组(n=26)	11 (42.31)	9 (34.62)	6 (23.08)	20 (76.92)
p			< 0.05	

3 讨论

账物不符合、盘点错误、给药错误,为药房管理中存在的主要问题。常规药房管理方法,虽较重视对上述问题加以管理^[1]。但由于缺乏管理质量评价指标,因此医院很难对药学服务质量,进行准确的评价。长此以往,药房医护人员同样难以认识到管理过程中存在的不足,药学服务质量难以提升。本文研究发现,采用常规方法管理,药房医护人员工作质量(85.36±0.96)分、工作态度(88.00±3.45)分、工作能力(84.73±2.87)分、账物符合率88.46%、盘点误差率15.38%、给药错误率为7.69%、医护人员满意度76.92%。上述研究结果表明,常规管理方法,在提升药学服务质量方面,效果有限。为提高药学服务质量,加强对药房的管理,改革管理模式是关键。

量化式管理模式,为药房管理模式中较为新颖的一种。指将重点管理指标,以分数的形式代表。通过统计得分的方式,判断管理质量的一项管理模式。将其应用到药房管理过程中,能够使药房医护人员的管理成效,通过分数得以体现^[2]。通过对自身所得到的分数的观察,医护人员能够详细的了解自身存在的不足,进而有针对性的对其进行改正。长此以往,医护人员的药学服务质量,必然会有所提升。影响医护人员药学服务质量的,以其工作态度、工作能力以及工作质

(下转第288页)



表 2: 两组患者交接班问题的发生率 (次, %)

组别	例数	发生问题
观察组	172	12 (6.9)
对照组	148	29 (19.59)

3 讨论

3.1 SBAR-RABCD 沟通模型有利于提高护士的能动性 and 医护协作能力, 有效提高护士对床边交接班质量的评价。

神经外科重症监护室患者病情危重、护理工作量大, 对护士床边交接班质量提出更高的要求。传统的床边交接班, 护士无统一的交接流程与规范, 仅按个人对床边交接班制度的理解或科室规定的大致要点, 并在资深护理人员口头传授或临床经验的传承与护士自我学习中获得, 凭个人的工作方式和工作经验、语言交流表达习惯进行交班。交接班质量的效果受护士临床工作经验、沟通表达能力、主观能动性 & 团队内部交流协作能力等方面影响。SBAR 是一种标准化、结构化的沟通模式, 能够为医护人员提供及时、准确、完整的信息, 使医护人员能对信息进行系统的整合、传递, 避免疏漏和不必要的混乱, 可有效提高医护团队的工作效率^[4]。沟通能力是护士在临床护理工作中必须学习和掌握的重要专业技能之一^[5]。实施 SBAR-RABCD 沟通模型床边交班结合自制 SBAR-RABCD 沟通模型核查表交接核查, 完善细化床边交班流程, 交班护士按 SBAR 主动汇报, 并对下一班护士提出合理性建议, 接班护士按 RABCD 核查交接, 既能保证交接班护士对病人的信息进行及时有效的整合、分析、处理、传递, 又有效地促进接班护士及时做出预见性处理, 促进交接班护士互相交流、探讨, 提高护士的沟通能力、临床评判思维能力和团队协作能力, 有利于提高交班质量。本研究采用能够为护士提供规范、全面的床边交接班流程, 及时掌握并有效传递患者信息, 使得信息在医护人员之间进行系统的传递, 能够避免不必要的混乱, 由表 1 显示, 改进交班方法, 护士对交接班效果的总分明显高于对照组。由此可见, SBAR-RABCD 沟通模型床边交接班, 增进护士监督、合作与信任, 更有利于促进低年资护士对床边交接班方法、内容、流程的掌握, 有效促进新老护士的教、带、学的互动, 提高团队评判思维、合作能力与信任度, 有效提高床边交接班效率与质量, 有利于提高护士对床边交接班效果的自我评价。

3.2 SBAR-RABCD 沟通模型有效避免床边交班护理问题发生, 提高安全护理质量。

床边交接班是护理工作的重点环节, 是当班护士对上一班患者相关病情、治疗情况以及施行的护理工作内容的概括和结果评价, 促进护理工作得以动态连续, 保障患者安全的重要环节。但传统床边交接班内容没有统一制定标准, 仅围绕患者生命体征、管路情况、输液治疗情况等当时情况的交接, 对患者疾病存在的问题及影响因素等重点关注较少或不系统, 使交接班缺乏连续性。神经外科重症监护室患者病情急、危、重、交接班的信息量大, 在紧急环境的交接班中, 涵盖的细节内容在书面交班上不易体现。无标准化的口头交班, 易使患者

相关的重要信息在交接过程中因护士的专业认知能力、沟通交流能力不一致, 引起信息传递中断或丢失。标准化 SBAR 沟通方式符合医学判断的逻辑, 是一种以结果为导向的良好沟通模式^[6]能有效减少医疗活动过程中因沟通不良原因导致的相关性医疗不良事件的发生。医生认为: 实现 SBAR 模式因能够保证信息完整性、准确性, 既节省信息传递时间, 又能帮助护士正确查看交接病人并制定合理有效的治疗护理计划^[7]。安全急救五要素 RABCD 是患者脱离生命威胁的重要因素, 简单易懂易牢记, 本研究通过采用 SBAR 沟通模式进行规范化口头描述交接, 结合安全急救五要素按 RABCD 即意识-呼吸道-呼吸-循环-危险因素五步骤进行评估患者, 确保落实患者安全问题。交接双方再次以床边查检表逐项自检和他检, 警醒、提示、核实双方沟通内容有无遗漏、缺陷或模糊作用。在紧急情况下保证了信息的准确传递, 有效避免交班不清, 漏项等问题, 保障交班完整性、有序性、连续性, 有效执行预见性预防处理; 也有利于通过提取患者病情资料及沟通内容等进行回顾性研究。从表 2 显示, 改进交班模式后, 护理问题发生率明显小于对照组, 由此表明, 护士通过培训学习标准化 SBAR 沟通方式, 结合 RABCD 方式查体患者交接病情, 有效保证床边交接时重点信息完整性的传递, 及患者病情的全面掌握, 并能在交接时发现问题及时解决处理, 有效防止护理不良事件的发生, 有利于护理安全质量的提高。

护理交接班制度的有效实施直接关系患者的安全并影响病区的护理质量^[8]运用 SBAR-RABCD 沟通模型进行神经外科重症监护室患者床边交班, 为护士提供了完善、系统的交接班流程, 能有效避免护理缺陷的发生, 有利于提高重症监护室护士交接班效率, 从而提高护理安全质量。

参考文献

- [1] 徐双燕, 姚梅琪, 周海燕. 标准化沟通方式在医护沟通中的作用[J]. 中华护理杂志, 2012, 47(1): 48-49.
- [2] Freitag M, Carroll VS. Handoff communication using failure modes and effects analysis to improve the transition in care process[J]. Qual Manag Health Care, 2011, 20(2): 103-109.
- [3] 林燕平, 邱金花, 林宁, 等. 护士交接班评估量表的汉化及信效度检测[J]. 中华护理杂志, 2015, 50(4): 404-407.
- [4] 马爽, 杨伟. SBAR 沟通模式在神经外科护理交接班中的应用[J]. 护理研究, 2015, 29(8): 3032.
- [5] 勾洋, 石群, 汤月明. SBAR 沟通模式在急诊重症监护室护理交接班中的应用[J]. 中华现代护理杂志, 2014, 20(9): 3241-3243.
- [6] 赵滨, 刘会玲. 优化床旁交接流程在责任制整体护理中应用[J]. 中华现代护理杂志, 2013, 19(9): 1066-1069.
- [7] 金力枝. SBAR 报告模式在医护集体交班中的应用[J]. 内蒙古医学杂志, 2013, 45(4): 886-887.
- [8] 郑丽娇, 冯燕英, 麦进芳, 等. 双向互动点评模式在护理交班应用的效果分析[J]. 护士进修杂志, 2014, 29(14): 1267-1269.

(上接第 286 页)

量为主。对其工作态度进行评价, 有助于提高医护人员工作态度的谨慎性。使其能够在工作中, 仔细对药物进行盘点, 并对账物进行核对, 降低误差率, 提高药学服务质量。本文研究发现, 采用上述方法管理后, 本组医护人员工作态度 (98.74±1.78) 分, 与常规管理方法相比, 优势显著。对医护人员的工作质量进行评价, 有助于使其了解上阶段工作中存在的问题。进而使其能够在未来的工作中, 加强对各项问题的重视, 避免同样的错误再次发生^[3]。本文研究发现, 采用上述方法管理后, 本组医护人员工作质量 (96.89±1.20) 分, 与常规管理方法相比, 优势显著 (p<0.05)。通过考核的方式, 将药房医护人员的工作能力量化, 能够为医院的培训提供方向。进而使医院对药房医护人员所展开的培训, 能够更加具有针对性。本文研究发现, 加强工作能力管理后, 本组医护人员工作能力 (97.49±0.11) 分。与常规管理方法相比, 具有明显的优势。进一步观察发现, 实施量化式管理

模式后, 本组账物符合率 96.15%、盘点误差率 3.85%、给药错误率为 0、医护人员满意度 96.15%。与常规管理方法相比, 账物符合率更高、盘点误差率以及给药错误率更低, 医护人员满意度更高。结合上述研究成果可知, 量化式管理模式的应用, 将能够有效降低医院的财务管理难度, 减少药物丢失问题, 提高患者用药的安全性, 临床应用价值较高。

综上所述, 将量化式管理模式, 应用到药房管理中, 有助于提高药学服务质量, 减少给药或盘点错误等风险, 提高医护人员满意度。

参考文献

- [1] 杨丽萍. 中药房中成药不合理处方应用调查与管理措施实施意义分析[J]. 北方药学, 2018, 15(05): 185-184.
- [2] 邓贵新, 刘锐锋, 赵莉莎. 某院门诊药房冷藏药品管理出现的问题及对策研究[J/OL]. 今日药学: 2018, 07(16): 139-140.
- [3] 王玲艳. 西药临床合理用药在西药房管理中的应用价值[J]. 中国处方药, 2018, 16(04): 34-35.