

探索中药房药师开展优质中药学服务的有效途径

刘诗雨

西安交通大学第一附属医院 陕西西安 710089

【摘要】目的 分析中药房药师开展优质中药学服务的有效途径。**方法** 通过制定相应的优质的中药服务手段,分析中药房药师工作质量的提升效果以及患者对中药房工作的满意度。**结果** 为医院中药房药师实施优质中药学服务之后,工作人员的工作能力都得到明显的提升和进步,实施中药学服务后,患者对中药房服务的满意度明显提升。**结论** 采取多种手段为中药房药师开展中药学服务,能够提高药房中工作人员的工作质量,为患者提供更加优质、高质量的药房服务,从而提高患者对药房的满意度,有利于促进医院的整体医疗水平,保证医院工作质量。

【关键词】 中药房药师; 优质中药学服务; 有效途径

【中图分类号】 R288

【文献标识码】 A

【文章编号】 2095-9753 (2019) 09-182-02

中药房是主要分配重要的配药科室,中药房主要进行中药的保存,重要的加工制作,因此在医院中是重点科室,中药房的工作质量也直接关系到患者的治疗感受,高质量的中药学服务能够为患者提供更加优质的服务,药师在中药房中也占据极大的意义,具有极高的重要性,优秀的药师也能保证药物配伍的安全,提高临床合理用药的质量,为患者提供优质中药学服务,提高医院中的中药医疗水平^[1]。

1 资料和方法

1.1 一般资料

选取我院2017年3月-2018年9月期间在中药房实施中药学服务的患者118例纳入本次实验,118例患者中有男性57例,女性61例,患者平均年龄为(45.6±5.8)岁。118例纳入实验的患者,高中以上学历有31例,中专学历有20例,大专学历有22例,本科以上学历有45例。

1.2 方法

我院的中药房药师开展中药学服务的相关措施包括以下几点:第一,高度重视药品的质量,从而选择最佳的中药保存方式。中药的药效与质量联系密切,中药房药师要重点保证中药的质量,要选择可靠的渠道购买需要的中药药品,要严格把关购买渠道,保证购货渠道购买的药品为正品,饮片在入库前必须要保证有质检报告,避免出现饮品掺假的情况出现。设置相关责任制,药品若出现了质量方面的问题也要找到相应的负责人追责并且进行做出相应处理,提高有关管理人员的责任心以及工作态度。存放药品的环境要保持干燥和通风,保持地面的整洁,定期要检查药品质量,有蛀虫、发霉的药材要及时烘烤或者暴晒处理,做好中药仓库的清洁工作^[2]。第二,不断完善调剂管理的制度,从而可保证临床用药的安全性。中药的配伍非常讲究,中药药师要严格审查中药处方,按照相关的规章制度实施,及时发现中药厨房中药物配伍存在的问题,要仔细分辨中药方中药物的名称,避免出现配药误差。药物要按照剂量称取,药房医师要保持良好的工作态度,贵重药物、有毒药物要格外注意用量,避免出现问题。每次配药完成后再次进行检查,需要单独打包的药物要告知患者煎煮的时间和方法,让患者了解中药煎煮的注意事项^[3]。第三,不断完善中药房的设备,保证药房中的卫生达标。中药房中经常使用的药物称取工具、药斗以及制药设备都要及时的更换和清洁,避免由于仪器出现问题出现的药物配伍出错等,其他设备无法满足使用要求的时候也要及时的更新换代,

保证中药房中设备的质量,尽量降低药物称取的误差,保持中药房中地面的卫生和清洁。第四,设置人性化奖惩机制,从而可以调动药师的工作积极性。为了避免工作人员长期以来的工作乏味,因此要设置人性化的奖惩机制,工作优秀,评价良好的医师要给予一定奖励,工作中出现问题的药师也要进行一定惩罚,从而调动工作人员的积极性,提高工作人员的工作责任心^[4]。第五,保持工作耐心,回答患者的疑问。患者等待取药的过程难免会出现焦虑、焦躁的情绪,医师必须保持良好的耐心和态度,安抚患者的不良情绪,患者提出的问题也要及时、耐心的回答,向患者讲解中药煎煮的方法、火候的时候要注意耐心仔细,提醒患者要排队取药,保持药房良好的工作环境,也能让医师在安静的环境下取药和配药。

2 结果

为医院中药房药师实施优质中药学服务之后,工作人员的工作能力都得到明显的提升和进步,实施中药学服务后,患者对中药房服务的满意度明显提升。见表1。

表1: 患者对中药房药师中药学服务护理满意度

评价项目	非常满意	满意	不满意	满意度(%)
药品包装情况	96	22	0	118(100%)
药师取药速度	100	17	1	117(99.15%)
药师答疑情况	100	15	3	115(97.46%)
中药房整体环境	95	20	3	115(97.46%)
药师专业素养	99	15	4	114(96.61%)

3 讨论

中药房药师实施中药学优质服务后,能够有效提高中药房药师的工作能力和服务能力,从而也能提高我院的整体医疗水平,因此中药房实施中药学优质服务是势在必行的。通过中药学优质服务后,能够促进每位药师工作能力、综合素质的不同程度提升,也能提高药师的工作积极性和主动学习的态度,保证中药房的整体服务水平。中药房药师开展优质中药学服务后,能够提高药师的综合素质,工作人员之间也能形成良好的工作关系,能够为患者提供更加优质、高质量的医疗服务,提高患者对治疗的满意度^[5]。

综上所述,采取多种手段为中药房药师开展中药学服务,能够提高药房中工作人员的工作质量,为患者提供更加优质、高质量的药房服务,从而提高患者对药房的满意度,有利于促进医院的整体医疗水平,保证医院工作质量。

(下转第184页)

活动的过程。在本研究中经过对两组患者医疗质量满意度的比较显示：研究组总满意度显著高于对照组（ $P < 0.05$ ）。充分表明，将医疗信息技术应用于医疗质量管理中，能够显著提升患者满意度，进而降低医疗纠纷的发生。将医疗信息技术应用于医疗质量管理中，能够实现实时以及全程化控制，进而促使医疗服务得到数字化发展，同时能够对患者，物供信息以及医疗活动等进行实施查询^[2-3]。通过利用信息技术能够建立医疗质量的控制模式，进而促使质量控制的重点能够进行具体化，促使质控操作性的问题在较大程度改变，进而有利于医疗质量的相对完善^[4]。在本研究中显示：研究组治疗中出错的总发生率低于对照组（ $P < 0.05$ ）。由此可见，在医疗管理中采用医疗信息技术，能够显著减少临床治疗中错误的出现情况，利于患者身体恢复的同时能够显著减少医疗纠纷的出现。通过以多方参与的形式对院内的医疗质量进行有效控制，信息化的实施是的诊疗过程能够透明化以及公开化，从而在较大程度上突破了医院质量归医院自身的限制情况，同时更加有利于患者以及卫生监管部门对医院的服务

进行有效监督，进而促使医疗质量得到有效保证^[5-6]。在医疗信息技术应用过程中需注意以下问题：（1）信息安全问题：通过信息技术能够对信息流进行有效监控，使在医疗活动中能够产生准确信息流，但在信息化质量管理全面推进的同时，应重视提升操作人员的素质，规范相关系统的应用，防止信息丢失或者泄露情况出现，进而保证信息安全。（2）需要建立关于质量管理的信息化指标。信息技术在医疗质量管理中应用的本质为对信息的有效质控，因此，质量管理信息化标准的建立具有至关重要的作用^[7]。建立相应的信息化体系有助于医疗服务质量的控制以及预警，从而能够有效促进医疗质量完善。（3）建立多方参与的质控机制^[8]。在医疗质量管理中信息技术的应用大多是多方参与的结果，因此应建立相应的质量控制机制，进而利于完善以及改进相应的质量管理。通过相互监督的模式，促使医疗质量水平得到不断提升。

综上所述，在医疗质量管理中，康复信息系统的上线，促使接受康复治疗患者的满意度得到显著提升，降低治疗中错误的出现情况，利于应用及推广。

表 2：比较对两组患者在治疗中的出错情况（例，%）

时间	例数	化验单出错	用药错误	不遵医嘱行为	总发生率
对照组	210	10 (4.8)	9 (4.3)	12 (5.7)	31 (14.8)
研究组	210	3 (1.4)	1 (0.5)	4 (1.9)	8 (3.8)
χ^2	/	/	/	/	6.821
P	/	/	/	/	< 0.05

参考文献：

- [1] 叶全富，舒婷. 基于电子病历系统的医疗质量评价现状与趋势探讨[J]. 中华医院管理杂志, 2018, 34(7):560-563.
- [2] 李碧，张剑峰，吴志勇，等. 基于 DRGs 的妇科专业医疗质量管理体系构建及应用[J]. 中华医院管理杂志, 2017, 33(10):742-745.
- [3] 许建强，郑娟，李佳佳，等. 基于统计质量管理的医院安全文化测评及对策研究[J]. 中华医院管理杂志, 2018, 34(11):961-964.
- [4] 常欢欢，于丽华. 我国新增医疗服务价格项目管理现状的研究与思考[J]. 中国医院管理, 2017, 11(10):45-47.
- [5] 徐若然，周博雅，朱伯健，等. 一体化智慧医疗体系的构建与发展策略研究[J]. 中国医院管理, 2018(1):72-74.
- [6] 李丽，肖彭，张倩，等. 归档病历管理在医疗质量管理中的应用研究[J]. 中华医院管理杂志, 2018, 34(8):702-704.
- [7] 王珩，卞城，李念念，等. 基于质量改进绩效评价工具的县级医疗机构绩效评价指标体系构建[J]. 中华医院管理杂志, 2018, 34(5):366-370.
- [8] 张清华，隆维东，唐杨，等. 我院医疗质量积分管理实践与成效[J]. 中国医院管理, 2018, 38(06):88-90.

（上接第 181 页）

低龄儿得到了及时治疗，恢复了口腔正常的咀嚼功能，提高了患儿的生活质量。塑料开口器可以高温高压灭菌，杜绝了交叉感染和医源性感染，不仅适用于非合作患儿，也可缓解合作患儿长时间张口时的肌肉紧张，其与金属开口器相比有明显的优点，值得临床推广和使用。

参考文献：

- [1] 齐小秋. 第三次全国口腔健康流行病学调查报告[M]. 北京：人民卫生出版社，2008.
- [2] 邱荣敏，蒋睿，李仁龙，唐健佳，蒋杰，刘滔，欧明

航，重症婴幼儿龋对儿童口腔健康相关生活质量的影响，《牙体牙髓牙周病学杂志》2017, 27(8)

- [3] 赵莹林晓萍儿童牙科畏惧症病因及行为管理方法研究进展中国实用口腔科杂志, 2017 (9)
- [4] 王洁雪，刘帆，张云娇不合作患儿龋病治疗过程中使用开口器的护理，当代护士（中旬刊），2017(8)
- [5] 曲希莲，任秀菊，彭志红等，应用塑料开口器进行洗胃插管的临床观察实用口腔医学杂志, 2003.19 (9) : 53
- [6] 兰春，钟雯怡，袁燕，等. 行为管理在儿童口腔门诊中的应用[J]. 现代医药卫生, 2016, 32(1).

（上接第 182 页）

参考文献：

- [1] 陈粉梅. 中药房药师开展优质中药学服务的有效途径[J]. 中国医药指南, 2018, 16(27):175-176.
- [2] 詹群英. 中药房药师开展中药学服务探析[J]. 亚太传统医药, 2013, 9(5):220-221.

- [3] 谢薇. 浅析中药房药师如何开展优质中药学服务[J]. 光明中医, 2019, 34(6):965-967.
- [4] 林晶. 中药房药师开展中药学服务及效果评价[J]. 中国保健营养, 2017, 27(31):55.
- [5] 景照宇. 处方分析在中药房药学服务中的应用分析[J]. 健康大视野, 2019, (5):54, 56.