

# 规范化管理在中药房管理改善药品调剂准确率及医患满意度的效果

张利俊

甘肃省武威市人民医院药剂科 733000

**〔摘要〕**目的 探讨规范化管理在中药房管理改善药品调剂准确率及医患满意度的效果。方法 回顾性分析 2019 年 2 月-2020 年 2 月在我院接受中医治疗的 208 例患者作为实施前组,采用常规质量管理措施,选择 2019 年 2 月-2020 年 2 月在我院接受中医治疗的 210 例患者作为实施后组,采用规范化管理措施。治疗的 2 型糖尿病患者 75 例作为对象,对比药品调剂准确率及医护人员的满意度。结果 实施规范化管理后中药房药品调剂准确率明显上升,药品调换率及不良事件发生率下降 ( $P<0.05$ );规范化管理实施后患者对中药房的调剂正确率、取药速度、药物注意事项及使用方法的评分均高于实施前,医护满意度由 86.67% 上升至 100% ( $P<0.05$ )。结论 实施规范化管理可提高中药房管理改善药品调剂准确率,保证患者的用药安全,利于医患关系的和谐发展,值得推广与应用。

**〔关键词〕** 中药; 规范化管理; 药品调剂准确率; 医患满意度

**〔中图分类号〕** R954 **〔文献标识码〕** A **〔文章编号〕** 2095-7165 (2020) 10-222-02

中药的质量易受到储存环境、炮制方法、产地等多种因素的影响。与西药相比,中医的质量管理工作更加严谨、复杂<sup>[1]</sup>。中药用于疾病治疗的途径是采购、验收、储存、调剂、发放,无法那个环节出现质量问题,都会影响治疗效果及用药安全性,还跟医患关系的和谐度有关<sup>[2]</sup>。本文回顾性分析实施规范化管理前后,中医药品调剂准确率及医患的满意度,现报道如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 临床资料

回顾性分析 2019 年 2 月-2020 年 2 月在我院接受中医治疗的 203 例患者作为实施前组,统计出现的调剂内差件数,选择 2019 年 2 月-2020 年 2 月在我院接受中医治疗的 210 例患者作为实施后组,对改善前后的调剂内差件数进行统计分析。从 2019 年 2 月-2020 年 2 月中医药房的 15 名工作人员无人员变动,所有患者的年龄与疾病类型具有可比性。

### 1.2 方法

常规质量管理措施,分别设定专人负责中药的采购、库存管理,定期进行库存检查,及时清理掉过期、损坏的药物。定期对工作人员进行培训和考核,应熟练掌握药物配伍禁忌,安全性、有效性。

规范化管理措施具体如下:(1)采购,采购是控制中药质量的首个重要环节,需安排采购经验丰富、熟知中药性能和药效、具有真假鉴别能力的专业人员。(2)进货渠道,严格根据国家制定的中药采购渠道,要求采购者的通过合格的、规范的渠道选购药材,确保选购的药材符合制药规范,药材厂家必须有药品经营证明。(3)调配,严格根据医师处方进行药物调配,如遇多个名称的药材,应仔细审核处方,统一药材名称。(4)储存,中药材储存质量与环境、湿度、温度、光照等因素有关系,中药质量与储存环境息息相关,应采取科学、合理的中药储存管理制度,例如分类包装、按药物的存放规定将其放置在规定的位上。定期

进行库存盘点,及时清理过期、变质、损坏的药物,盘点库存量,及时补充,满足供需。(5)加强中药药房工作人员学习,统一学习中药功效,适应症、配伍禁忌、质量管理制度、药品调剂有效性,安全性等。

### 1.3 观察指标

(1)观察规范化管理实施前后中药房调剂准确率、药品调换率,不良事件发生率。(2)由 10 名以上的医师对中药房工作人员的工作效率,服务态度、专业能力进行评分,分为满意、一般满意、不满意;采用调查问卷形式调查患者的满意度,包括中药调剂正确、取药速度、了解使用方法及注意事项四项内容,每项 25 分,总评分越高说明患者的满意度越高。

### 1.4 统计分析

采用 SPSS18.0 软件处理,计数资料行  $\chi^2$  检验,采用 n(%) 表示,计量资料 t 检验,采用 ( $\bar{x} \pm s$ ) 表示,  $P<0.05$  差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 规范化管理实施前后中药房药品调剂准确率比较

实施规范化管理后中药房药品调剂准确率明显上升,药品调换率及不良事件发生率下降 ( $P<0.05$ ),见表 1。

**表 1: 规范化管理实施前后中药房药品调剂准确率比较 [n (%)]**

时间	例数	调剂准确率	药品调换率	不良事件发生率
实施前	203	178 (87.68)	25 (12.32)	2 (0.99)
实施后	210	206 (98.10)	4 (1.90)	0 (0.00)
$\chi^2$	/	8.058	5.087	4.237
P	/	0.005	0.037	0.044

### 2.2 规范化管理实施前后医患满意度对比

规范化管理实施后患者对中药房的调剂正确率、取药速度、药物注意事项及使用方法的评分均高于实施前,医护满意度由 86.67% 上升至 100% ( $P<0.05$ ),见表 2。

**表 2: 规范化管理实施前后医患满意度对比 [n (%)] ( $\bar{x} \pm s$ )**

时间	调剂正确	取药速度	使用方法	注意事项	医护满意度
实施前	89.03 $\pm$ 2.07	88.37 $\pm$ 3.95	90.37 $\pm$ 2.57	87.32 $\pm$ 3.68	13/15(86.67)
实施后	99.26 $\pm$ 0.33	95.72 $\pm$ 2.48	97.33 $\pm$ 2.46	96.46 $\pm$ 2.47	15/15(100)
$\chi^2/t$	5.332	7.372	6.874	9.476	6.373
P	0.031	0.033	0.024	0.036	0.047

## 3 讨论

我国传统中医疗法中中药是治疗疾病的主要材料,据统计中药种类高达 1 万多种,用于临床治疗疾病的有 5000 多种,保证中

药的质量尤为重要。中药房作为医院的重要科室,加强管理,提高工作质量及效率,是提升整体医疗质量的基础工作<sup>[3]</sup>。

(下转第 224 页)

尿病患者不但要及时进行治疗,还应自觉改善生活方式,规避不良因素对疾病控制的负面影响。中医体质辨识干预是以中医基础理论为指导的一项护理方法,能根据患者病情对其进行辨证施护,能给予其饮食、运动、用药等方面的针对性指导,有助于改善其血糖水平,预防各类并发症的发生,并利于提升其生活质量<sup>[2]</sup>。中医体质辨识干预是一项个性化、人性化、针对性的护理方案,在应用后受到许多患者及其家属好评,相比于常规护理模式更具应用优势<sup>[3]</sup>。本次试验结果显示,在对慢性糖尿病患者实施中医体质辨识干预后,其各项自我管理评分显著提升,生活质量评分显著降低,且上述指标均优于单用常规护理者(组间对比 $P < 0.05$ ),翟发科、高华<sup>[4]</sup>的试验结果与此相似。

可见,中医体质辨识干预对慢性糖尿病患者自我管理行为及

生活质量具有积极的影响,此干预方式值得借鉴推广。

[参考文献]

- [1] 张楠,付奇,贾文美.中医体质辨识在 2 型糖尿病患者健康管理中的应用[J].中西医结合心血管病杂志(电子版),2019,007(014):191-191.
- [2] 谭艳云,王文平,赵茜,et al.糖尿病肾病中医体质辨识文献研究[J].中国民族民间医药杂志,2018,027(014):51-54.
- [3] 任志珍,赵宏,杨琳,et al.中医体质辨识及个体化健康管理指导在社区 2 型糖尿病中的应用研究[J].光明中医,2016,31(18):2603-2604.
- [4] 翟发科,高华.中医体质辨识在慢性糖尿病患者健康管理中的应用[J].实用临床医药杂志,2018,22(23):62-65.

(上接第 219 页)

与此雷同。从上述分析中可以看出,对脑卒中患者实施康复护理干预可取得很好的护理效果,此干预方式值得借鉴推广。

[参考文献]

- [1] 姚青,陆海娟.规范化康复护理随访对脑卒中患者生存质量的影响[J].健康研究,2020,040(002):166-169.
- [2] 王颖霞.延续性康复护理干预对脑卒中患者生存质量的临

床效果分析[J].医学研究,2019,001(006):80-80.

- [3] 王林.早期康复护理干预对脑卒中病人生活质量的影响探析[J].中国保健营养,2019,29(001):210-211.
- [4] 杨冬花.连续康复护理对脑卒中偏瘫患者肢体功能和生命质量的影响[J].医疗装备,2019,032(001):158-159.
- [5] 石慧.康复护理对脑卒中患者生存质量的影响[J].临床医药文献电子杂志,2017,4(028):5468-5469.

(上接第 220 页)

提升统计人员的工作精神,同时统计队伍一旦建立就不要随意改动,确保基本的工作效率,保证按时按质量完成相应的统计工作。

3 结论

卫生统计工作是医院管理工作的重要内容,医院要实现现代化的管理,需要不断规范统计数据工作流程,以科学的规划提升统计数据的质量。随着信息化社会的到来,卫生统计数据应逐渐

适应信息技术的发展要求,从自身出发,完善内部统计结构,增强统计数据的质量。

[参考文献]

- [1] 刘依然.关于卫生统计数据质量存在的常见问题及改进意见[J].商情,2019,000(044):246.
- [2] 王东华.探究卫生统计数据质量中的不足和改进措施[J].养生保健指南,2018,000(008):266.

(上接第 221 页)

理委员会去进行管理,导致整个医药部门整体上比较松懈。实行医院药事管理,能够改变传统管理方式中存在的不足,提升了药剂师整体素质和技能水平,有利于促进我国医药事业更好的发展。

本次研究回顾性分析了于我院 4000 张处方,存在的不合格情况,以及从事药剂工作的 28 名药剂师对相关药理学知识掌握情况,对两组的进行对比统计学分析。分析结果显示:研究组的不合格率比较低,研究组药剂师掌握知识的程度相关数据显著优于比较组,而且有着较高的临床疗效,经过统计学分析, $P < 0.05$ ,表示差异具有统计学意义。

综上所述,针对促进临床合理用药,采用医院药事管理的方式,能够显著提升使用药物的合理性,能够很好的使药剂师熟练

的掌握药理学的相关知识,可以提升临床治疗的整体效果,值得在临床中大力推广使用。

[参考文献]

- [1] 赵电红,郑利光,韩蕊,等.北京大学口腔医院药事管理工作的持续改进实践与思考[J].中国药事.2020,26(10):108-110.
- [2] 陈烈,刘芳,庄小英.医院药事管理信息系统的需求分析及应用研究[J].东南国防医药.2018,26(10):8-10.
- [3] 柴进伟,田英娜,田京辉,等.医院药事管理中精益化的应用成效[J].山东医学高等专科学校学报.2019,10(06):181-182.
- [4] 唐文茂.医院药事管理现状及对策的初步探讨[J].临床医药文献电子杂志.2018,2(22):4601-4602.

(上接第 222 页)

近年来随着中药需求量的不断增加,中药商家竞争越来越激烈,以次充好,以假乱真的现象越来越多,因此采购是控制中药质量的重要环节,采购工作人员需具备鉴别能力,熟练掌握中药的药效,通过正规的进货渠道采购。医生需设专人负责中药的库存管理,保证药物在正确的环境存放,定期盘点,清除不合格药物;加强药房工作者的培训,提高工作人员的业务能力<sup>[4]</sup>。本研究中,实施规范化管理后中药房药品调剂准确率明显上升,药品调换率及不良事件发生率下降( $P < 0.05$ ),说明规范化管理可降低中药房药品调剂错误率、降低不良事件发生率。本研究中,规范化管理实施后患者的满意度评分均高于实施前,医护满意度由 86.67% 上升至 100% ( $P < 0.05$ ),说明在中药房实施规范化管理可提高医患满意度。

综上所述,实施规范化管理可提高中药房管理改善药品调剂

准确率,保证患者的用药安全,利于医患关系的和谐发展,值得推广与应用。

[参考文献]

- [1] 马姝,阎思佳等.应用品管圈降低门诊药房药品调配内部差错[J].药学服务与研究,2019,19(4):314-317.
- [2] 刘胜伟,何庆梅,金梅,等.品管圈在降低门诊药房调剂内差中的实践[J].检验医学与临床,2017,14(4):590-592.
- [3] 唐小川.中药质量规范化管理应用于中药房管理的效果研究[J].湖南中医药大学学报,2018,21(A01):94-94.
- [4] Bullock K C, Horne S. A Didactic Community Pharmacy Course to Improve Pharmacy Students' Clinical Skills and Business Management Knowledge[J]. American Journal of Pharmaceutical Education, 2019, 83(3):293-296.