

提高门诊药房药学服务质量的方法分析

杨霞¹ 尹响¹ 李廷兰¹ 李宏瑞²

1 宁夏银川市兴庆区掌政中心卫生院 750000 2 宁夏第三人民医院 750000

〔摘要〕目的 分析提高门诊药房药学服务质量的方法及效果。方法 从2020年10月至2021年5月在我院门诊治疗的患者中随机选取200例，将其随机分为对照组和观察组，各100例，分别实施常规服务和门诊药房药学服务，调查所有患者对药学服务的满意度。结果 以患者满意度为评价指标，与对照组（81.00%）相比较，观察组（98.00%）更高，（ $P < 0.05$ ）。结论 对于门诊治疗的患者，门诊药房工作人员对其实施有效的药学服务，能够有效提高患者的满意度，有推广价值。

〔关键词〕门诊药房；药学服务质量；满意度

〔中图分类号〕R952 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165（2023）01-160-02

合理用药目前已经成了医学中的核心与重点内容，门诊药房是为患者提供用药服务的重要窗口，所接触的患者比较多，这也在很大程度上对门诊药房工作人员服务质量提出了更高的要求^[1]。为了更好的满足社会的发展以及患者用药需求，各医院要将门诊药房药学服务质量重视起来，从多个方面提高门诊药房药学服务质量，为患者的安全用药做好保障，进一步提高医院的社会效益。本次研究深入的分析了提高门诊药房药学服务质量的方式以及效果。具体如下：

1 资料与方法

1.1 一般资料

从2020年10月至2021年5月在我院门诊治疗的患者中随机选取200例，将其随机分为对照组和观察组，各100例。观察组中男：女=56：44，年龄21~68（ 43.38 ± 5.25 ）岁；对照组中男：女=57：43，年龄22~69（ 43.45 ± 5.27 ）岁。两组一般资料差异无统计学意义（ $P > 0.05$ ）。

1.2 方法

对照组：实施常规服务。门诊药房工作人员叮嘱患者及家属正确使用药物的方式、剂量等。

观察组：门诊药房药学服务。具体如下：（1）提供用药咨询服务。由于患者数量比较多，工作人员可能会面对多个不同的患者，很容易混淆患者的问题，或者给患者进行相关用药知识解答的时候，未能说到重点内容，导致用药过程中出现错误。工作人员要从自身工作模式以及工作理念上进行转变，有被动形式转换为主动模式，根据患者的取药单，主动询问患者的病情、是否了解具体的用药方案，叮嘱患者一些用药过程中需要注意的禁忌证，避免引发一些不良反应。详细询问患者药物过敏史，如果发现药方中有可能会引发过敏的药物成分，要及时与主治医师进行联系，并对用药方案进行调整；（2）与患者进行有效的沟通及交流。门诊药房药学服务人员要采用通俗的语言与患者进行沟通，由于药品属于一种特殊物品，其信息中包含的内容比较专业，患者拿到药品后，可能不会马上掌握正确的用药方式。药学服务人员要主动与患者沟通，告知患者具体的用药方式、用药频率、用药剂量等等，给患者进行用药知识讲解的过程中，要尽可能使用患者能够理解的语言，避免使用一些专业性比较强的词语，如果有必要可以通过一些比喻的方式进行说明，帮助患者尽可能准确的理解，为了保证患者能够充分的理解，要求服务人员还应该适当的对患者进行提问，保证患者明确

用药方式；（3）分析处方内容。药房药学服务人员在配药之前，我先要对处方中的内容进行仔细的审核检查，明确各药品的规格，进一步分析药方中可能遗漏的问题，检查药物名称是否清晰完整，如果发现异常问题，要及时与临床医师进行沟通，问题解决后再进行配药，避免用药错误；（4）加强药品监控。药房药学服务人员还要加强药房药品监控工作，保证药品的采购渠道合理合规，药品自身质量有所保障，为患者提供更加优质的药学服务。在进行药物存储的过程中，要严格遵循药物的药理学特性以及保存原则，对药品进行合理分类、分区存储，保证每一种药品都不会受到任何污染。要定期对药房中的药品进行盘点，对于已经过期的药物，要及时给予处理。各药品的使用情况要做好详细的记录，尤其是一些特殊药品，要在严格审核药方后进行配药；（5）加强对门诊药房相关规章制度的完善。门诊药房药学服务人员要明确自身职责，管理人员也要定期对药学服务人员进行专业知识的培训，从总体上提高药学服务人员的综合素质以及专业技能，还要加强对其进行服务态度、服务意识的培训。加强对药学服务人员工作情况的监督及考核，使其能够严格按照相关规章制度进行各项药学服务，按照相应的规章制度让每一位药学服务人员都能够有章可循、有据可依，主动为患者提供优质的药学服务。

1.3 观察指标

治疗结束后调查所有患者对药学服务质量的满意度。采用本院自制的满意度调查表进行调查，结果包括非常满意、满意和不满意。

1.4 统计学分析

用SPSS20.0软件，用（n，%）表示满意度，用 χ^2 检验，差异有统计学意义用 $P < 0.05$ 表示。

2 结果

以患者满意度为评价指标，与对照组（81.00%）相比较，观察组（98.00%）更高，差异有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。

3 讨论

门诊药房是医院为患者提供药学服务的重要场所，对于医院而言，门诊药房药学服务关系着患者的用药安全，也是提高治疗效果的关键^[2]。目前，我国大部分地区医院药房药学服务工作中还存在着一些问题，比如内部管理比较混乱、相关制度不够完善、一些制度落实起来比较困难、门诊药房

（下转第163页）

0.05; 新护士综合能力评分, 实验组各项评分均高于对照组, $P < 0.05$ 。

综上所述, 在口腔门诊新护士培训中实施模块化教学法, 促使护理人员能够更好更加系统地掌握专科实践能力, 增强独立思考解决问题的能力。

[参考文献]

[1] 陈美燕, 王丽, 杨艳. 问题导向法联合场景模拟应急演练在口腔门诊护士培养应急能力的应用 [J]. 中国药物与临床, 2021, 21(07):1221-1222.

[2] 李张维, 康成容, 向玉婷, 等. 情景模拟教学在口腔住院医师规范化门诊急诊培训中的应用 [J]. 现代医院, 2022,

22(11):1776-1779.

[3] 姜燕, 王天凤, 罗春波, 等. 以问题为导向的护理晨间交班清单在口腔门诊中的应用效果 [J]. 卫生职业教育, 2022, 40(22):136-138.

[4] 薛伟, 刘良兰, 刘彦. TBL 联合情景模拟法在口腔门诊护士急救技能培训中的应用 [J]. 齐鲁护理杂志, 2022, 28(07):165-167.

[5] 陈悦娜, 张雪玲, 戚维舒, 等. TBL 联合 Mini-CEX 教学模式在口腔门诊护士岗前培训中的应用 [J]. 卫生职业教育, 2022, 40(01):152-154.

表 2 新护士综合能力评分 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	专业态度	人际交往能力	整体护理思维能力	管理能力	教育咨询能力
实验组	36	17.59 ± 2.01	16.86 ± 1.89	18.22 ± 1.26	18.56 ± 1.16	16.96 ± 2.16
对照组	36	13.46 ± 2.35	14.25 ± 2.16	15.36 ± 2.05	14.96 ± 2.35	13.69 ± 2.42
t	--	8.01	5.45	7.13	8.24	6.04
P	--	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

(上接第 159 页)

(六) 档案信息化可以保证医学实现便民化

目前对医学服务的要求已呈现了多样化、快捷化、网络化等特征, 对医学档案服务的利用率也在日益提高, 而传统医院中封闭式、柜台式、面对面式的档案服务管理模式已无法适应现代的要求了, 所以假若不加以变革, 档案信息化设想就难以实现。信息化时代背景下的医院档案管理服务, 不但必须保证对档案进行柜台式的查阅利用外, 还必须把服务场所拓展至各医院、网络平台, 从而做到跨越城市、系统查阅^[3], 以提高对档案的利用效率, 并满足社会大众对医院档案管理工作的需要。

三、结束语

总之, 大数据时代的到来为当前医疗档案保管事业提供

了全新的发展契机, 医疗方面应该利用大数据科技的能力进行档案保管业务的进一步完善与创新。因此, 医院必须尽快转换工作观念, 深刻意识到档案管理的必要性, 进一步增强档案管理工作人员的综合意识, 进一步完善档案的现代化建设, 形成较健全的管理制度, 从而发挥好档案的重要作用, 以推动医院工作的科学、安全发展。

[参考文献]

[1] 张彬. 关于“互联网+”医院档案管理的思考 [J]. 兰台内外, 2021(33):64-65

[2] 孙伟. 利用数字化网络技术做好医院档案管理工作 [J]. 兰台内外, 2021(26):4-6

[3] 白海军, 李慧. 大数据背景下的医院档案管理服务信息化建设 [J]. 山西医药杂志, 2021, 50(18):2709-2711

(上接第 160 页)

药学服务人员的专业技能水平比较低, 这些都在很大程度上对医院门诊药房药学服务质量造成了较大的影响。

我院针对这些存在的问题提出了一些有效的、提高医院药房药学服务质量的措施, 监督药房药学服务人员从实际出发, 为患者及家属提供优质的用药咨询服务, 采用了患者易懂的方式与患者进行了沟通及交流, 帮助患者明确的正确的用药方式, 通过对药方处方进行分析, 对方进行了进一步审核, 保证药方中用药的合理性, 药学服务人员还加强了对药房中各药品的监督及管理, 结合药品的特性对其进行了分类及分区摆放, 定期进行盘点, 及时清除了一些过期的药品, 保证了患者用药的合理性。医院药房管理人员结合自身情况建立了完善的规章制度, 保证了药房药学服务人员在工作中

有章可循, 促进了药学服务质量的提升。

本次研究结果显示, 以患者满意度为评价指标, 与对照组 (81.00%) 相比较, 观察组 (98.00%) 更高, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$), 进一步证实, 提高药学服务质量对提高患者用药满意度有着较大的影响。

综上所述, 对于门诊治疗的患者, 门诊药房工作人员对其实施有效的药学服务, 能够有效提高患者及家属对药学服务质量的满意度, 建议推广应用。

[参考文献]

[1] 陆光辉. 提高门诊药房药学服务质量的方法探析 [J]. 医药前沿, 2020, 10(4):239-240.

[2] 张双生. 开展药物咨询服务对提高门诊药房药学服务质量的效果探讨 [J]. 当代医药论丛, 2020, 18(3):150-151.

(上接第 161 页)

DRGs 付费模式与病案编码质量密切相关, 正确的编码信息是 DRGs 付费的主要依据。

[参考文献]

[1] 王国虹, 王华东, 郭强, 等. DRGs 收付费数据模拟运行对病案管理流程的影响及对策 [J]. 中国病案, 2019,

20(5):8-10.

[2] 邢珺, 廉颖, 陈国强. DRG 付费下的病案全流程管理模式探讨 [J]. 中国病案, 2021, 22(1):38-41.

[3] 王丽君, 周海滨, 韩丽, 等. 信息化和标准化管理对病案质量及 DRGs 入组率的影响分析 [J]. 中国医疗管理科学, 2018, 8(5):24-27.