

加强药学管理对提高全程化药学服务质量的 意义分析

张 璇

浙江省海盐县康复护理院 浙江嘉兴 314399

【摘要】目的 研究分析加强药学管理对提高全程化药学服务质量的 意义。方法 研究对象共选取了 400 张处方，入组时间 在 2023 年 3 月到 2024 年 2 月。对比开展药学管理前后药学服务质量得分情况。结果 相较于管理前，管理后药房服务质量和 全程化药学服务质量评分更高。组间对比差异显著（p<0.05）。结论 加强药学管理有助于提升全程化药物服务质量，临床 可以加以推广。

【关键词】加强药学管理；全程化药学服务质量；意义

【中图分类号】R197

【文献标识码】A

【文章编号】1002-3763 (2024) 02-086-02

药学服务指的是以患者为中心展开各项药学工作，是医药 人员工作素养和精神状态的体现。随着医疗改革的大力推广， 在整个医疗服务质量体系中，药学服务的地位越来越高。所以 做好药学管理可以更好地保障全程化药学服务的质量 [1]。 本文主要研究了加强药学管理对提高全程化药学服务质量的 意义。结果如下：

1 资料与方法

1.1 一般资料

在本次研究中，入组的处方数共计 400 张，其中开展药学 管理前 200 张，开展药学管理后 200 张。

1.2 方法

1.2.1 制定服务计划

了解患者的具体病情状态，据此为其制定个性化服务方案， 其在服务期间要求保证患者的用药需求能被满足，治疗全程 开展用药管理，预防出现用药意外，保证用药安全。

1.2.2 信息化服务

利用计算机在信息平台输入用药的名称、用法和注意事项 等，让患者了解相关知识，能积极配合用药治疗。此外，信 息技术配合自动发药机可以让药房的工作效率更高，避免患 者取药时间过长，让患者的用药体验更佳。

1.2.3 培养工作人员的综合素质

医院组织药学工作人员定期接受药学服务相关培训，形式 可以是讲座、网课等。还要制定配套的考核制度，用以考察 工作人员的工作状态，不断改善服务水平。为患者发放调查 问卷，统计其对药学工作人员的服务满意情况，据此了解目 前药学人员的工作能力和综合素质。此外，还需建立奖惩制度， 工作突出的员工给予奖励，服务较长的做出批评，保证工作 人员服务态度端正 [2]。

1.2.4 强化药物管理制度

在管理普通药品时，摆放药品时，药理相似的药品要分开 摆放，每天检查，及时清理过期药品。为患者发放药品时， 必须双人复核，减少出错。管理精神药物和麻醉药物时，要 放在专门的橱柜，由专人负责记录。发放和人调配药品时， 严格遵守相关制度。管理贵重药物时，由专人负责，每天都 要做好监测，每月定期定点，保证药品数量和记录相符，及 时发现问题及时向上反馈。

1.2.5 加强目标管理，提升药学工作质量

目标管理指的是在实际工作中确定目标后，在此基础上展 开工作。目标管理十分全面，开展该管理可以提升管理效能， 促进实现目标。而开展该管理的基础在于经济，确定每个岗 位的质量指标。由领导定期对执行目标管理的情况进行抽查，

且科室要定期上报工作情况。医院药品管理需要设置供应相 符率和利润率等，对于生产制剂来说，需要确定合格率和设 备损坏率。在工作中遵守目标管理的原则，可以不断完善药 学管理。

1.2.6 建立药学服务管理机制

对现有的药学服务管理机制不断完善，明确各个岗位工作 人员的责任，保证在工作中能有序完成自己的工作，并规范 药师咨询。在患者询问药物相关的问题时，要耐心与患者沟通， 禁止使用禁语，或患者无法理解的专业术语。还要将考核结 果和员工绩效关联，保证员工在工作中更加积极。此外，药 师要与相关科室做好沟通，预防出现错误用药的情况。医院 的药品在种类和数量上变化都非常大，在进行选择时难度较 大，需要及时对药品目录进行更新，并提出合理的用药意见。 为科室医师介绍新药物的药理作用和配伍禁忌 [3]。

1.2.7 建立和完善评价机制

根据医院目前的服务质量和情况，对药学服务评价机制进 行建立并在后续持续完善。通过问卷调查的方式引导患者将 自己的用药体验表达出来，并结合评价结果对管理措施进行 优化，使管理有更好的效果，且服务质量更佳。定期组织药 师开研讨会，对上一阶段的用药服务问题进行分析，并制定 解决方案，以不断提升医院的药学服务质量，使患者对药学 服务更加满意，且在用药时安全性更高。

1.3 统计学方法

针对本次研究中涉及到的数据信息均采用 SPSS22.0 统计 学软件进行分析和处理。

2 结果

2.1 管理前后药房服务质量和全程化药学服务质量得分情 况，具体见表 1。

表 1：管理前后药房服务质量和全程化药学服务质量得分比较

($\bar{x} \pm s$)			
组别	例数	药房服务质量	全程化药学服务质量
管理前	200	62.08 $\pm$ 3.65	77.63 $\pm$ 3.62
管理后	200	91.39 $\pm$ 2.62	94.45 $\pm$ 3.52
t		8.245	8.435
P		< 0.05	< 0.05

3 讨论

随着医疗体制改革的持续推进，药学管理工作的难度越来 越高。该项服务对于医疗体系来说，是十分重要的一项，有 助于提升医院的整体工作质量，并能保证患者的治疗可以取 得预期的疗效，所以需要重视药学管理工作，提升工作人员

(下转第 88 页)

2.3 对比针对性管理实施前后管理人员能力测评结果
在对负责 42 例患者使用的高危药品进行妥善管理时，按照观察组的针对性管理方法予以落实，实施前后比较显然实

施后能力评分偏高，组间数据比较，具备可比性，且针对性管理实施后管理者能力更突出（P=0.000），详见表 3：

表 3：针对性管理实施前后管理者能力测评结果对比

组别 / 指标	药品标识存储管理能力(分)		管理制度执行落实能力(分)		基础业务胜任能力(分)		t	P
	前	后	前	后	前	后		
评分(n=21)	85.28±4.38	91.38±3.27	83.28±2.93	94.02±3.04	81.99±4.28	94.83±3.27	5.114/11.657/10.924	0.000

3 讨论

高危药品管理效果常影响用药安全性，甚至与患者生命安全有着密切联系，为了进一步保障药品管理质量，需要立足于传统管理成果，提出可行性优化路径。此次研究中提出的针对性药品管理模式，是围绕患者常用高危药品的实际特征，对其进行有序管理。比如电解质药品，若属于高浓度药品，需要避免摆放在患者直接接触的区域，杜绝误碰的前提下，也能提高药品使用正确度。同以往进行的药品管理措施比较，针对性管理模式具有管理内容细致、管理能力突出等优势。因此项管理活动中，侧重于管理者技能与职业素养的双重培养，能产生显著的风险防范效果^[5, 6]。

经由观察组相关数据：于西药房高危药品针对性管理中，不良事件率 4.76%；药品管理质量以及管理满意度、药房管理者能力评分同对照组中的常规管理方法比较具备显著差异（P<0.05）。从中推断出：在西药房高危药品管理中若能推行针对性管理方法，有利于降低不良事件率，切实维护用药安全。结合学者张永康等人的研究成果，发现针对性管理的应用能够有效降低患者因用药风险引发的不良反应率，仅有 0.47% 的患者出现不良反应，药品管理者能力得以增强，同此次研究

结果存在相似性，证明此次研究活动的开展具有可信度^[7]。

综上所述，在西药房开展高危药品管理工作时，要想加强用药安全管理，可以考虑采用针对性管理模式，进而在转变固有管理观念基础上提升药品管理技能。

参考文献

[1] 蔡宝丽, 苏庆聪.PDCA 管理理念在药房高危药品管理与用药安全中的应用效果[J]. 名医, 2021, (01):185-186.
[2] 周新娣. 西药房高危药品针对性管理在用药安全中的应用[J]. 中国乡村医药, 2020, 27(14):52-53.
[3] 谷翠霞. 西药房高危药品的管理和安全用药的方法分析[J]. 智慧健康, 2020, 6(20):31-32+35.
[4] 黄真华, 王玉紫. 西药房高危药品管理和用药安全问题研究[J]. 中国处方药, 2019, 17(12):41-42.
[5] 刘秀华. 西药房高危药品的管理方法及对临床用药安全的影响[J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 19(92):318.
[6] 丁泽堃. 西药房高危药品的管理和安全用药的方法分析[J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 19(91):201-202.
[7] 张永康, 胡雨涵. 针对性管理在西药房高危药品用药安全管理中的应用效果[J]. 名医, 2021, (21):181-182.

(上接第 85 页)

规管理工作具有更好的优势。这可能是由以下原因和原理导致的：中药药学服务管理中的中药处方审核环节可以确保中药处方的合理性和安全性。通过审核，可以避免患者因配伍禁忌、剂量不当等原因引起的不良反应，如休克和过敏^[1]。合理的中药处方可以减少患者的不良反应风险。中药药学服务管理中的中药质量控制环节可以确保中药的质量符合标准要求。优质的中药材和中药制剂可以减少不良反应的发生。合格的中药制剂可以保证中药的有效成分和药效，减少患者的不良反应风险^[2]。中药药学服务管理中的中药药学指导环节可以提供患者和医生关于中的用药指导和咨询服务。通过合理的用药指导，可以减少患者的不良反应风险。患者和医生对中药的正确使用和副作用的了解可以提高患者的护理满

意度。中药药学服务管理中的中药安全管理环节可以确保中药的安全性^[3]。通过中药的质量控制、不良反应的监测和报告、合理使用等措施，可以减少患者的不良反应风险。患者对中药的安全性和有效性的信任可以提升患者的护理满意度。

总而言之，药剂科进行中药药学服务管理，可以有效的减少患者药物不良反应，提升患者护理满意度，整体情况更好。

参考文献

[1] 刘燕. 药剂科开展中药药学服务管理的效果探讨[J]. 家有孕宝, 2021, 3(6):280.
[2] 魏丹丹, 王玉玲. 药剂科开展中药药学服务管理的效果[J]. 家有孕宝, 2021, 3(1):283.
[3] 唐春华. 药剂科开展中药药学服务理效果探讨[J]. 健康必读, 2022(33):178-179.

(上接第 86 页)

的能力和专业知识水平。在传统的药学服务管理中，并未以患者为中心展开管理，且不重视临床合理用药。综合管理质量较差，而加强药学管理以患者为中心开展各项工作，药师可以利用自身独特的优势发挥临床指导工作，保证患者享受到更加优质的药学服务。提升药学服务质量的根本在于，使药学服务更加专业。这就需要药学工作人员的工作能力更强，才能在使用药物时保证科学性和准确性，让患者通过用药治疗可以取得显著的疗效，并对治疗更有信心。药学服务具有特殊性，要加强药学管理，转变药学人员的服务理念。管理时应用信息化技术，可以对取药流程进行优化，避免患者长时间等候^[4]。

综上所述 加强药学管理有助于提升全程化药物服务质量，临床可以加以推广。

参考文献：

[1] 熊锋, 赖异彩, 沙志勇, 等. 加强药学管理对提高全程化药学服务质量的影响[J]. 临床合理用药杂志, 2022, 15(16):159-162.
[2] 李建文, 温雯. 探讨加强药学管理对提高全程化药学服务质量的作用及意义[J]. 养生保健指南, 2020(15):279.
[3] 宋艳. 加强药学管理对提高全程化药学服务质量的作用及意义[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(14):48-49.
[4] 艾莉. 加强药学管理对提高全程化药学服务质量的作用及意义[J]. 中国卫生产业, 2018, 15(4):12-13, 16.