

门诊药房药品管理中调剂差错原因与对策

谢文燕

天水市中西医结合医院药剂科 741020

〔摘要〕目的 探讨门诊药房药品管理中调剂差错原因与对策。方法 采集本院 2022 年 5 月至 2023 年 7 月期间接收的 118 例门诊药房药品管理与处方案例，分为传统组与风控组，传统组运用常规管理，风控组在分析调剂差错原因后运用针对性管理，分析不同管理后调剂差错率、患者满意度情况。结果 风控组在调剂差错率上为 0.34%，传统组为 2.36% ($p < 0.05$)；风控组在患者满意度上为 99.17%，传统组为 97.57% ($p < 0.05$)。结论 门诊药房药品管理中调剂差错原因多样，针对性处理可以有效降低差错率，患者满意度更高。

〔关键词〕门诊药房；药品管理；调剂差错；原因；对策

〔中图分类号〕R197 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165 (2024) 09-169-02

药房的调剂差错管理需要从包装、名称、数量到仓储布局进行系统的优化与提升。通过科学合理的管理方式、先进的信息系统支持以及全面的员工培训，可以大大减少调剂差错的发生，提高药房服务质量和病人用药安全。本文采集 118 例门诊药房药品管理与处方案例，分析运用调剂差错原因与对策，具体如下：

1 资料与方法

1.1 一般资料

采集本院 2022 年 5 月至 2023 年 7 月期间接收的 118 例门诊药房药品管理与处方案例，分为传统组与风控组，传统组运用常规管理，所有管理情况来自一线记录情况。

1.2 方法

风控组在分析调剂差错原因后运用针对性管理，在门诊药房的管理中，调剂差错是一个常见而需要引起高度重视的问题。其主要原因可以归结为包装相似、名称相似、数量差错和摆放位置靠近等几个方面。这些问题看似细节，但在实际操作中却可能导致严重后果。因此，针对不同原因采取相应的管理措施是必要的。首先，药品包装相似是导致调剂差错的重要因素之一。许多药品在设计上追求简洁美观，但这可能导致外观上的高度相似，尤其是在体积、颜色或形状类似的情况下。在这种情况下，应要求生产企业在药品包装上做出更显著的区分标识，如增加色彩对比、加大字体或使用不同的材质等。而在药房内部，也可以通过设置警示标签或在显著位置进行提醒来减少出错率。同时，药房工作人员应定期接受有关药品包装识别的培训，以提高对相似包装药品的敏感度。名称相似也是导致调剂错误的常见原因之一。很多药品名称仅在个别字母或音节上有所不同，容易混淆。为了减少这类错误的发生，可以在药品陈列及信息系统中添加注释或采用不同颜色标示，帮助调剂人员迅速区分。同时，通过信息系统设置警示框或提示信息，当输入相似药名时提醒操作人员进行二次确认。此外，药房需加强对药剂师及药剂员的培训和考核，确保他们熟悉药品名称、功效及使用禁忌，从而降低错误概率。关于数量差错，往往是由于调剂人员不够细心或者在繁忙时段易出现混淆。这可以通过双人复核制度来解决，即由两名药剂人员共同核实药品数量，或利用自动化设备进行精准计量。同时，加强对员工的操作规范培训，提高他们的责任心和操作细致性，使每一次调剂都经过严格

的审核与确认过程。最后，关于药品摆放位置靠近导致的错误，需要合理设计药品存放布局。将容易混淆的药品分开放置，比如按药品用途、药理作用或字母顺序分类，分隔存放，并贴上醒目标识。定期对药品存放和标识进行检查和调整，确保其合理性和准确性。通过这些措施，可以有效减少由于位置靠近导致的药品差错。

1.3 评估观察

分析不同管理后调剂差错率、患者满意度情况。满意度为很满意与基本满意的比之和。调剂差错率主要集中在包装相似、名称相似、数量差错、摆放位置靠近等。

1.4 统计学分析

spss22.0 分析，计数 $n(\%)$ 表示，卡方检验，计量 ($\bar{x} \pm s$) 表示，t 检验， $P < 0.05$ 具备统计学意义。

2 结果

2.1 患者满意度情况

见表 1 所示，风控组在患者满意度上为 99.17%，传统组为 97.57% ($p < 0.05$)。

表 1 患者满意度评估结果 $n(\%)$

| 分组 | n | 很满意 | 基本满意 | 不满意 | 护理总满意度 |
|-----|------|--------------|-------------|-----------|--------|
| 风控组 | 1452 | 1093 (75.28) | 347 (23.90) | 12 (0.83) | 99.17% |
| 传统组 | 1398 | 897 (33.33) | 501 (23.53) | 34 (2.43) | 97.57% |

注：两组对比， $p < 0.05$

2.2 患者调剂差错率情况

见表 2 所示，风控组在调剂差错率上为 0.34%，传统组为 2.36% ($p < 0.05$)。

表 2 患者调剂差错率评估结果

| 调剂差错原因 | 风控组 (n=1452) | 传统组 (n=1398) |
|--------|--------------|--------------|
| 包装相似 | 1 | 10 |
| 名称相似 | 2 | 8 |
| 数量差错 | 1 | 6 |
| 摆放位置靠近 | 1 | 7 |
| 其他 | 0 | 2 |
| 总数量 | 5 | 33 |
| 总比例 | 0.34% | 2.36% |

注：两组对比， $p < 0.05$

3 讨论

本研究中，在门诊药房的管理中，针对调剂差错的原因采取具体的应对措施，可以有效减少差错的发生，进而提升患者的满意度。这背后的原因主要涉及到管理流程优化、专业技能提升和患者用药安全等多个方面。首先，通过优化药房的管理流程来减少调剂差错，是提高服务质量的关键。对于包装和名称相似的药品，通过合理分类存放和醒目标识，能够显著降低调剂人员混淆药品的概率。设立双人复核制度以及将自动化设备引入药房操作中，可以将数量差错降到最低。此类流程的优化不仅提升了药房内部的运作效率，还让药剂师有更多的时间为患者提供专业咨询服务，进而提升患者对于门诊药房的整体满意度。与此同时，随着管理措施的实施，药房工作人员的专业技能也得到了显著提升。通过系统的培训和规范化的考核，药剂人员能够更加准确地识别药品，熟悉药品的作用和禁忌，确保在调剂过程中不出纰漏。这不仅提高了药房的专业水平，还展示了药房在患者安全和健康方面的专业性和责任感。患者在得到准确药物的同时，也感受到了药房的服务质量，自然会对药房产生信赖，提高满意度。更重要的是，减少调剂差错直接提高了患者的用药安全。准确的药品调剂保障了患者用药的有效性和安全性，避免了由于错误用药带来的健康风险。患者在感受到自身用药安全得

到了保障后，会对药房服务充满信心，而这种信心进一步转化为对药房满意度的提升。门诊药房不仅是药品供应的中心，也扮演着药学服务提供者的角色。当患者在就诊过程中感受到药房提供的高质量服务，体验良好时，他们对整个医疗机构的评价也会更积极正面。

总而言之，通过针对性的管理措施减少调剂差错，实际上是提升药房整体服务质量的过程。优化内部流程、提升专业技能以及保障用药安全，这些方面的改进，均促进了患者满意度的提高。药房的专业形象在患者心中也得到进一步巩固，从而为医院整体的服务质量提升贡献了一份重要力量。在这种良性循环下，药房不仅达成减少差错的初衷，还实现了患者满意度的提升，体现了现代医疗服务对细节管理的高度重视。

[参考文献]

[1] 邓浩伦.PDCA 循环管理模式在中药房管理中的应用效果分析[J]. 中国社区医师, 2024, 40(04):151-153.
 [2] 徐振娟. 双人核对联合精细化管理模式在病区药房药品调剂管理中的应用[J]. 中医药管理杂志, 2023, 31(01):170-172.
 [3] 陈少航, 黄若丹. 链式质控管理措施在门诊药房处方及药品管理中的应用[J]. 海南医学, 2022, 33(17):2260-2262.

(上接第 167 页)

统中，确保各部门在日常管理与突发事件处理时严格按照流程执行。平台可以自动生成工作任务并分配至相应部门或人员，如定期的公共卫生检查、消毒任务、患者病房的清洁频次等，确保任务的系统化、规范化和透明化。同时，平台还可追踪任务的执行情况，督促未按时完成的部门或人员，以确保工作高效完成^[5]。

3 结论

医院公共卫生管理中的多部门协同机制构建与信息化平台的应用，为现代医院公共卫生管理提供了系统化、科学化的管理模式。多部门协同机制通过统筹协调各部门资源，实现了职责清晰、流程规范、资源共享、信息通畅的高效管理方式；而信息化平台的支持，则使跨部门协作更加便捷，为公共卫生管理提供了数据驱动的决策依据和智能化的工作流程。在实践中，建立统筹的领导小组、明确职责分工、制定标准化流程、实施绩效考核与持续培训、构建信息共享平台等措施，为多部门协同提供了有力支撑，使医院能够快速应对公共卫

生管理中的复杂挑战。信息化平台的应用则进一步增强了数据共享的实时性、风险预警的智能性、任务分配的规范性和工作追踪的透明性，确保各部门在公共卫生管理中能够高效配合、迅速响应。

[参考文献]

[1] 丁亚群, 张静玲. 基于三医协同治理的公立医院运营管理实践探索[J]. 投资与合作, 2024, (08):174-177.
 [2] 杨静. 多部门联合运营分析在医院精细化管理中的应用[J]. 投资与创业, 2024, 35(06):164-166.
 [3] 温静, 赵晶, 方子祥, 李强, 范理宏, 肖俊杰. 全面从严治党下公立医院“四责协同”运行机制研究[J]. 中国医院管理, 2023, 43(02):87-89.
 [4] 王蕾, 中国立, 沙影丽, 曹红十. 基于多部门协同 SOP 护理在危重症患儿抢救中的应用研究[J]. 长春中医药大学学报, 2021, 37(05):1163-1166.
 [5] 边宇航. 医院多部门协作机制对纪检监察监督能力的影响[J]. 中国当代医药, 2020, 27(19):200-203.

(上接第 168 页)

例如，在培训后，医护人员在填写患者住院号等关键信息时会反复核对，避免潦草书写或误填^[4]。在腕带材料优化上，新的腕带质量更好，降低了因腕带破损导致的不规范情况。而且，规范的佩戴流程和检查机制确保了腕带佩戴的正确性和完整性，及时发现并纠正了佩戴不当或松动等问题。患者满意度从对照组的 60.0% 提高到观察组的 83.3%。这是因为腕带使用不规范情况减少，患者感受到了更安全、更有序的医疗环境。准确的信息和合适的腕带佩戴让患者在接受诊疗过程中更加放心，减少了因身份识别问题可能带来的担忧^[5]。同时，医护人员对腕带关注度的提高也让患者感受到了医疗服务质量的提升，增强了患者对医护人员的信任。

综上所述，品管圈活动在降低腕带使用不规范发生率方面效果显著，同时提高了患者满意度。通过多方面的改进措施，有效解决了腕带使用过程中存在的问题，提高了患者身

份识别的准确性和医疗安全管理水平。在今后的医疗管理中，可继续推广品管圈活动，进一步优化医疗服务流程和质量。

[参考文献]

[1] 赵晓彦, 李文倩, 潘士博, 谷丽彩. 改良方法与传统方法佩戴小儿腕带适宜度的对比研究[J]. 中国医学装备, 2021, 18(09):120-123.
 [2] 梁曼, 周平. 住院患者手腕带佩戴依从性的研究现状[J]. 天津护理, 2021, 29(03):373-375.
 [3] 夏亭亭, 訾涔. 品管圈在传染病医院新生儿腕带使用规范率中的应用[J]. 当代护士(中旬刊), 2021, 28(04):178-180.
 [4] 汤彩艳. 品管圈活动在提高住院患儿腕带佩戴率中的应用效果[J]. 中国民康医学, 2019, 31(10):151-153.
 [5] 吕圣银, 孙洁, 周丽华. 品管圈降低腕带使用不规范的发生率的研究及分析[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2019, 4(11):97+106.