

· 经营与管理 ·

医疗机构药学服务探讨

王达聪(福建省厦门大学附属第一医院药学部 厦门 361000)

摘要: 药房是医院的重要组成部分,是服务患者的关键部门,药师调剂处方的正确性及服务质量的高低可能对患者的治疗效果产生关键性的影响。因此,必须重视药师主动服务意识的建立。随着医疗制度的完善及药品监管模式的变化,医疗行业竞争越来越激烈,一个医院要在竞争中占领优势地位,必须重视药学服务意识的建立。

关键词: 药学服务;主动;背景;关键;意义

中图分类号:R95 文献标识码:B 文章编号:1006-3765(2017)-04-0864-0251-02

随着我国药学事业的不断发展,医院的服务质量也逐步完善,医院药房工作也在变化,经历了3个阶段,依次为以药品供应为中心的阶段;参与临床用药实践,促进合理用药的临床药学阶段;以患者为中心,强调改善患者生命质量的药学服务阶段^[1]。即由传统的保障型向技术服务型转变,由过去以提供药品为主的被动服务,向主动服务患者转变。药房不仅要保证供应药品的安全性,又作为直接面向患者服务大众的窗口,药师的服务质量直接反映出医院药品保障水平和社会形象。因此,药房工作人员必须深刻把握“以药品质量为核心”、“以患者满意度为中心”理念和原则,掌握相关的专业知识,熟悉药品的性能,知晓药品管理的法律法规,建立主动服务患者的药学服务意识,担负起提升服务质量和医院形象建设的重要职责^[2]。

1 实施药学服务的背景

1.1 实施药学服务的前提 人类疾病普遍化及人们对提高生命质量的期望是实施药学服务的前提。随着现代文明的进步,患者不仅自我保健、自我药疗的意识逐渐增加,还对药物不良反应、使用注意事项等用药知识越来越关注^[3-5]。因此,药师在保障药品供应后还需要提供咨询服务,解决患者用药问题,指导患者科学合理用药。药学主动服务意识的建立,不仅增加了患者和医生的关系,同时还促使药房工作人员保持学习的心态,学习新知识,了解药学新动态。

1.2 实施药学服务的基础 社会公众对药学服务的迫切需求是实施药学服务的基础。药学服务是贯穿整个疾病治疗全过程的主动服务,是当前医疗卫生事业发展的迫切需要^[6,7]。药师应用所学的专业知识向公众提供直接的、负责的、与药物使用有关的服务,以提高药物治疗的安全性、有效性和经济性,进而实现改善和提高人类生命质量的目标。只有大力开展药学服务,才能促进临床合理用药。

1.3 实施药学服务的制度保障 药学学科的发展为药学服务奠定了重要的理论基础,药品分类管理制度的建立为药学服务奠定了重要的制度保障。近年来,以计算机科学、生物学、化学等学科为代表的多学科融合在药学学科中取得了飞跃性的发展,药学学科迅速向多元化发展。药房中的药品是保证供应患者药物需求的根本,具有十分重要的作用,而药品的管理是根据药品的性质及用途来决定的^[8-10]。如药品效期

管理,对于近效期药品,遵循近效期先出、陈货未尽、新货不出的原则,从源头上保障了患者用药的安全有效;药品定期盘点管理,建立药品实时消耗动态库存数据库,不仅能及时发现变质、破损等药品,确保患者用药的质量安全,同时还能及时准确掌握药品库存信息,提高药品保障供应能力;针对麻醉、精神类药品要按照国家标准进行严格管理,麻醉类药品应按照专用处方、专用账册及专用登记册、专人保管等管理模式,并且每日交班时要严格清点,做到账实相符。

1.4 实施药学服务的技术保障 药师素质的提高与队伍的壮大为实施药学服务提供了重要的技术保障。药房工作人员的素质是影响药房工作展开,更是影响药学服务质量的关键。因此,提高药师的素质尤为重要,作为药房工作人员,应掌握专业知识,熟悉药品性能,时常关注药学发展前沿,不断创新,学习新知识、新技能,提高自身素质^[11,12]。此外,近年来各个高等医科类院校招生规模不断扩大,为社会培养了大量的药学服务人员,壮大了药学工作队伍。最后药房管理人员应加强对药房工作人员服务意识的培养,提高药房工作人员的积极性,进而提升服务质量,建立良好的医院形象。

2 开展药学服务的关键

开展药学服务的关键是信息沟通能力。药学服务是药师利用专业的药学知识向社会公众提供与药物有关的服务,达到安全用药,经济用药,提高人类生活质量的目的^[13,14]。因此,药师调配药品后,还要提供咨询,通过药师科学、专业、严谨、耐心的回答,指导患者用药。所以,提供药学服务的人员除了具有扎实的药学专业知识、临床医学基础知识以及开展药学服务工作的实践经验和能力外,同时还应具备较高的交流沟通能力和技巧,以及一定的投诉应对能力和技巧。

有经验的临床药师分享,药师与患者的沟通有以下技巧:
①认真聆听:能够集中精力认真地听患者的诉求,再对症下药,有目的地解决患者的需求,指导患者科学合理用药。
②注意语言的表达:与患者交谈中,要保持热情的心态,耐心的指导,以提出问题代替批评或命令;保留对方的颜面,有相反意见时,尽量不要当场指责。
③注意非语言的运用:在与患者沟通中,尽量保持眼神的交流,一个关心的眼神,能够缓解患者焦急的心理。
④注意掌握时间:在适当的时机与场合中进行沟通。当患者有需要指导用药时,再指导用药,可以达到事半

功倍的效果。⑤关注特殊人群:对于老人、特殊体质、有慢性疾病、同时患有多种疾病等特殊人群,有针对性的引导,可以快捷的达到指导科学用药的目的。

3 建立药学服务意识的意义

随着医疗改革的不断深入及国家药品监督体制的健全和完善,药师的职责已发生了较大的变化。对于医疗机构的药学人员,由以前的处方调配为主的工作,逐步转为向病人提供用药指导的药学服务。药师认识到药学服务,建立起主动服务患者的意识,通过与患者面对面的交流,能让患者感受到药房工作人员积极的工作态度和职业素养,同时让患者享受优质专业的服务,并增加患者对医务工作者的信任,进而提升患者的用药依从性,对患者病情的缓解及治疗起到良好的促进作用。药师主动服务意识的建立,使药房工作人员可以零距离的服务患者,进而使医患关系更加密切^[15]。同时药师建立主动服务患者的意识后,药师的专业素养和人文素质也可以得到更好的提高,为树立医院良好形象起到重要作用。此外药师建立起主动服务患者的意识对确保合理用药和收集用药信息,也提供了巨大便利。

4 小结

药学服务是特殊的专业性公益事业,它不等同于一般的社会服务,药房工作人员的行为举止及专业水平对患者的治疗效果会产生一定影响,只有真正的全心全意、主动的为患者提供药学服务,才能缓和紧张的医患关系,增加患者用药依从性和对医护人员的信任,提升药房的服务质量,树立良好的医院形象。因此,药房工作人员必须秉持“以药为本”、“以人为本”的宗旨,掌握专业的药学知识,熟悉药品的不良反应及药物相互作用,建立主动服务患者的药学服务意识,担负起提升服务质量和医院形象建设的重要职责。

参考文献

- (1) 苟吉, 玉余松. 5S管理法在药房管理中应用的效果评价(J). 北方药学 2016 03:0155-02.
- (2) 李兰, 左宏. 加强药房管理提高药学质量(J). 世界最新医学信息文摘 2015 21:148.
- (3) 毛元林. 门诊药房工作模式的改革与创新思路的研究(J). 医药前沿 2016 09:0371-02.
- (4) 杨秀荣, 王勇. 门诊药房管理探讨(J). 医药前沿 2016 05:0366-01.
- (5) 杨冬爱, 陈琳琳. 品管圈在药房管理中应用(J). 临床合理用药, 2016 02:111.
- (6) 排祖拉·米卡代斯. 试析门诊药房药学服务水平的提升(J). 中国化工贸易 2016 02:21.
- (7) 李芳健. 双人核对管理模式在药房药品管理中的应用研究(J). 北方药学 2016 03:0159-02.
- (8) 陈丽敏. 西药房常见处方调剂问题的分析及改善方案研究(J). 中国医药指南 2016 13:0289-02.
- (9) 董艳. 药房药品的有效期、数量的管理方法分析(J). 世界最新医学信息文摘 2016 26:118.
- (10) 王春娥. 药房药品数量和效期的管理(J). 北方药学 2016 03:0152-01.
- (11) 李志刚, 闫淑芬. 医院药房的规范化管理探索(J). 世界最新医学信息文摘 2016 4:141.
- (12) 刘兴辉. 医院药房管理中存在的问题及其改进策略探讨(J). 医药前沿 2016 12:0364-02.
- (13) 关建科, 黄洁, 杜雯, 等. 医院药房管理中存在的问题及其改进措施(J). 北方药学 2016 06:0159-02.
- (14) 高宁. 以细节管理提高该院病房药房工作质量(J). 医药卫生管理 2016 02a:0184-03.
- (15) 马善波, 马亚东, 李龙, 等. 着力门诊药房管理提升优质服务水平(J). 现代医院 2016 03:037.

品管圈应用 JCI 标准减少住院药房调配内差的成效研究

陈文静, 邝颖颐, 钟超云, 林连娣, 黄彦珊, 邓玉珍(广东省江门市五邑中医院 江门 529000)

摘要:目的 应用 JCI 相关标准的基础上,成立品管圈,集思广益。以有效的手法及时分析差错原因,制订相应对策并实施,减少药房在调配药品过程中因各种原因所致的调配差错,并制定相关管理制度。方法 按照 JCI 标准中《药品管理和使用》的目标和要求,对本院住院药房引发调配差错的原因进行分析,提出相应的改善措施。结果 通过 PDCA 戴明循环法进行持续的质量改进,住院药房调配内差从每周的 30.4 件降低到每周 12.9 件,有效地提高了患者用药安全性。结论 结合 JCI 标准进行品管圈活动,在流程标准化后制定标准书,能够有效地进行药品管理,降低住院药房调配内差,提高药学服务品质。

关键词: JCI 标准; 品管圈; 调配内差

中图分类号: R95 文献标识码: B 文章编号: 1006-3765(2017) 04-09129-0252-03

药学服务质量是医疗质量的重要组成部分,近年来,我院住院病人人数明显上升,发药差错率亦呈上升趋势。减少调配差错,建立以安全、合理用药为核心的临床药学服务成为医院药学发展的首要任务。

应对当下情况,我院开展品管圈(Quality control circle, QCC)活动。还同时引进了国际医疗卫生机构认证联合委员会评审标准(Joint Commission International, JCI)。JCI 是世界公认的医疗服务标准,代表了医院服务和医院管理的最高