

## 提升西药房药学服务质量的做法与可行性探讨

徐宝芳

嘉兴市平湖林埭镇卫生院徐埭分院 浙江嘉兴

**【摘要】目的** 探讨研究提升西药药房药学服务质量的做法与可行性。**方法** 研究开展时间为 2020 年 01 月-2021 年 12 月, 研究对象为我院的西药药房从事药学服务的全体工作人员, 将 2020 年实施普通西药药房管理的时间段列为对照组, 将 2021 年实施西药药房药学服务的时间段列为观察组, 随机向两个时间段发放 200 份问卷量表, 统计两组问卷反馈对药房服务不足之处, 对比两组满意度、对于药物的认知状态、遵医情况、药物应用合理性以及药物不良反应发生率。**结果** 经比较观察组患者对于药房服务满意度显著高于对照组患者对药房服务满意度 ( $P < 0.05$ ); 且观察组患者的药物认知得分、遵医评分均高于对照组 ( $P < 0.05$ )。**结论** 通过优化西药药房药学服务的各类措施可显著提升西药药房服务的质量, 提升患者对于药学服务的满意度。

**【关键词】** 西药药房; 药学服务质量; 做法; 可行性

### Practice and feasibility study on improving the quality of pharmaceutical services in western pharmacies

Baofang Xu

Xudai Branch, Lindai Town Health Center, Pinghu, Jiaxing City, Jiaxing, Zhejiang

**【Abstract】 Objective** To explore the practice and feasibility of improving the quality of pharmaceutical services in western medicine pharmacies. **Methods** The research was carried out from January 2020 to December 2021. The research objects were all staff engaged in pharmaceutical services in the western medicine pharmacy of our hospital. The time period in which the western medicine pharmacy service was implemented in 2019 was listed as the observation group, and 200 questionnaires were randomly distributed to the two time periods. Status, medical compliance, rationality of drug use, and incidence of adverse drug reactions. **Results** Patients in the comparative observation group were significantly more satisfied with pharmacy services than patients in the control group ( $P < 0.05$ ); Moreover, patients in the observation group had higher medication perception scores as well as compliance scores than those in the control group ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** By optimizing various measures of pharmacy service in western medicine pharmacy, the quality of western medicine pharmacy service can be significantly improved, and patients' satisfaction with pharmacy service can be improved.

**【Keywords】** Western medicine pharmacy; Pharmaceutical service quality; Practice; Feasibility

随着现代社会压力增加, 人们对于自身健康重视程度的提升, 医院愈发的繁忙, 迫使医院进行一系列的改革, 以提升其的医疗服务水平, 而在大多数改革过程中, 医院多偏向于内部管理调整, 对于部分客观因素存在忽略情况<sup>[1-2]</sup>。受目前医学高速发展, 各类新药层出不穷, 西药药房的管理复杂化, 其药物品类呈现于多样、名称相似、外形相似、用药复杂化。在医院西药药房提供药学服务过程中, 频有不良事件发生, 而这严重影响了医院的综合形象。因此如何有效的提升医院西药药房的药学服务质量具有重要价值

<sup>[3-4]</sup>。目前医院管理已经就该类问题进行了一定的研究, 但是尚未特定的处理方案, 需要进一步的摸索<sup>[5]</sup>。本研究现分析提升西药药房药学服务质量的做法与实际可行性, 现全文如下。

#### 1 资料与方法

##### 1.1 一般资料

研究开展时间为 2020 年 01 月-2021 年 12 月, 研究对象为我院的西药药房从事药学服务的全体工作人员, 将 2020 年实施普通西药药房管理的时间段列为对照组, 将 2021 年实施西药药房药学服务的时间段列为

观察组, 随机向两个时间段发放 200 份问卷量表。对照组患者年龄 18-60 周岁, 均值 (36.71±3.15) 岁, 男 100 例, 女 100 例; 观察组患者年龄 18-60 周岁, 均值 (37.06±3.43) 岁, 男 100 例, 女 100 例。两组药房工作人员全部一致, 年龄范围 22-63 周岁, 均值 (32.76±5.71) 岁, 共 30 位, 男 20 位, 女 10 位, 初级职称者 16 位, 中级 9 位, 高级 5 位。从一般资料对比分析可观察到, 本次研究的两组患者以及药房工作的自身一般信息具备较高的相似性 ( $P>0.05$ ), 可进行对比。

## 1.2 方法

### (1) 对照组

对照组实施常规西药药房管理。

### (2) 观察组

观察组则是实施西药药房药学服务优化措施, 具体方案如下: (1) 结合本院西药房实际情况, 拟定问卷调查, 向我院西药药房接受服务的人员随机发放, 问卷内容具体为针对我院西药药房的意见以及不足之处, 另外对本药房既往被投诉的情况进行梳理; (3) 统计问卷调查所得结果以及既往被投诉结果, 确认本院西药药房服务质量不足的相关问题, 另收集 2020 年一整年我院药房药物咨询服务中患者 (或其家属) 不满意的主要选项, 与问卷调查表进行对比; (5) 分析我院药房药物咨询中出现改善重点的原因, 并制定改善措施, 具体措施为: ①针对患者不明药物特殊性, 将药物的储存方式、应用方式、必须注意事项 (如禁酒等) 在取药时打印在药物凭证条上, 并嘱咐患者需要仔细观看, 发药时交代患者需要按凭条上标明的温度、光照等条件储存药物, 避免变质; ②制定处方集, 对于常用处方的相关注意事项以及配置比要求医师预先输入药物管理系统, 在药房药物配置过程中, 直接印制出, 然后交代患者需要按凭条上标明的服药时间服药, 以保证药效; ③增加药房工作人员对于药学的查询途径, 开通外网、购买药学工具书、增强药物咨询技能培训, 对药师以及相关人员进行理论和操作培训, 要求药师及其他人员必须进行基础知识与前言知识的培训, 了解药物配置的禁忌问题, 另需要开展相关法律课程, 促使药房人员认识到自身工作的责任; ④通俗化处理, 要求医师与药师在进行服务中, 需要采用通俗化语言且字体应当为正常字体, 能够直接辨认以方面患者理解; ⑤对现有的制度进行完善, 制定出各岗位的操作标准, 以满足操作规范可以对该岗位的约束力, 同时明确各个岗位的职能与责任, 细化药剂配置工作, 落实各项工作均可追溯至个人。对药品

进行 HIS 系统录入, 同时对一些易混药品贴警示牌标语, 尤其是一品多规、名称相近药物。

### 1.3 观察指标

统计两组患者 (或其家属) 对于本院西药药房服务的调查问卷找出药物服务中的不足之处。

观察比较两组患者的药物学服务满意度, 使用我院自制的服务满意度评估量表进行评估, 将总分超过 85 分的患者认定为对护理持完全满意态度。将分数为 60-85 分的患者认定为对药学服务持基本满意态度。其余则为不满意。满意度 = (满意 + 基本满意) / 总例数 × 100%。

对于药物的认知状态、遵医情况, 基于问卷登记信息予以患者电话回访或者直接病房回访, 并循环患者关于其所取药物的认知情况, 共包含药物禁忌、药物使用、药物注意事项以及可能造成的药物不良反应, 出现不良情况如何处理, 依据患者的回答对其进行评分, 取值范围为 0-100 分, 分值越高表明患者对于药物的认知水平越高。遵医情况则由患者的主治医师评定, 由其确认患者的用药遵医情况, 分值取值范围同为 0-100 分, 分值越高表明患者遵医行为更佳。

药物应用合理性以及药物不良反应发生率

### 1.4 统计学方法

将数据纳入 SPSS21.0 系统软件中进行计算, 以 ( $\bar{x} \pm s$ ) 进行计量统计, 以 (%) 进行计数统计,  $t$  检验与  $\chi^2$  检验,  $P<0.05$  则表示有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 统计两组患者 (其家属) 对于药房服务的相关不足意见

对照组有 6 例认为西药药房服务的药事咨询存在敷衍, 阐述不清情况, 有 5 例认为未能解答患者的药物疑问, 有 7 例认为特殊药品储存方式交代不清, 有 4 例认为具体服药方式未交待, 有 2 例认为专业术语过多, 合计 24 例患者对西药药房服务质量存在建议, 占比为 12.00%。观察组 2 例认为西药药房服务的药事咨询存在敷衍, 阐述不清情况, 有 1 例认为未能解答患者的药物疑问, 有 1 例认为特殊药品储存方式交代不清, 无患者认为专业术语过多, 无患者认为具体服药方式未交待, 合计 4 例患者对西药药房服务质量存在建议, 占比 2.00%。

### 2.2 比较观察组和对照组临床治疗效果

观察组患者对药物服务持满意态度的有 160 例, 持基本满意态度的有 30 例, 整体满意度为 95.00%, 对照组患者对药物服务持满意态度的有 100 例, 持基本

满意态度者 60 例, 整体满意度为 80.00%, 经比较观察组患者对于药房服务满意度显著高于对照组患者对药房服务满意度, 组间差异具有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。

### 2.3 比较观察组和对照组认知状态、遵医情况

观察组患者的药物认知得分为 ( $89.47 \pm 5.14$ ) 分显著高于对照组患者的药物认知得分 ( $65.96 \pm 5.76$ ), 且观察组患者的遵医评分 ( $86.37 \pm 5.03$ ) 显著高于对照组患者的遵医评分 ( $70.13 \pm 6.14$ ), 组间差异具有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。

### 3 讨论

随着医院繁忙程度的增加, 西药药房的工作量一般较大, 而且受目前各类药物不断上市, 加上类似药物增加, 临床上存在大量的一药多规、一药多用的情况, 受日益繁忙的工作以及药品品名相似程度以及外观相似情况的增加<sup>[6]</sup>。导致在实际药房调剂、配置时可能存在一定疏漏, 这种情况会严重威胁患者的健康, 而且有可能增加医疗纠纷。另外日益增加的特殊药物, 尤其是西医化工药物的增加, 特殊的用药方式以及特别的注意事项逐渐增加, 而主治医师在开药时因为繁忙一般只会简单的告知患者, 如果西药药房不予以患者良好的药事服务, 则可能导致其出现用药、储藏等出现失误, 继而引发医疗纠纷<sup>[7]</sup>。因此提升医院西药药房的药学服务质量具有重要意义。

本研究显示, 通过优化西药药房药学服务的各类措施, 提升工作人员的工作素养、技能、药学知识水平后的西药药房药学服务相较于常规西药药房管理下的西药药学服务的患者的服务满意度相对更高, 且患者对于药物的认知水平以及遵医评分也显著高于对照组 ( $P < 0.05$ )。表明本次研究中通过先获取不足之处, 就此针对性的优化, 提升工作人员的职业素养是可以提升西药药房药学服务质量。分析认为: 西药药房药学服务无法满足患者的需求, 大多数是因为药物的服药方式、注意事项患者无法通过口述进行记忆, 采取凭条记录了, 患者可以进行保留, 并在出现相关问题时, 得到解决。而优化药学服务使用的语言, 使其通俗化, 则显著增加了患者对于其的理解能力, 使其能

够能够更为良好的用药。

综上所述, 通过优化西药药房药学服务的各类措施可显著提升西药药房服务的质量, 提升患者对于药学服务的满意度。

### 参考文献

- [1] 高淑杰. "品管圈"活动在提升西药房药学服务质量中的作用[J]. 中国卫生标准管理, 2019, 10(18): 16-18.
- [2] 陈雪白. 医院西药房开展药学服务的模式及对药学服务质量的影响[J]. 北方药学, 2020, 17(11): 160-161.
- [3] 孙辉, 刘惠芳. 观察品管圈活动在提升中心药房药学服务质量中的作用[J]. 中国医药指南, 2020, 18(2): 296.
- [4] 马衣拉·买买提. 西药房药学服务质量临床提升的有效策略以及价值研究[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(35): 35-36, 39.
- [5] 孙磊, 王慧, 葛桂霞. 临床提升西药房药学服务质量的有效措施和临床价值分析[J]. 中国保健营养, 2019, 29(25): 272-273.
- [6] 孙小波. 西药房药学服务质量提升的价值探讨[J]. 中国医药指南, 2019, 17(8): 296-297.
- [7] 张绍红. 临床提升西药房药学服务质量的方式与价值探究[J]. 临床医药文献电子杂志, 2019, 6(73): 189.

收稿日期: 2022 年 6 月 21 日

出刊日期: 2022 年 7 月 25 日

引用本文: 徐宝芳, 提升西药房药学服务质量的作法与可行性探讨[J]. 国际医学与数据杂志, 2022, 6(2): 179-181.

DOI: 10.12208/j.ijmd.20220089

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2022 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。 <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS