

## 基层卫生院西药房开展药学服务及提高服务质量的探究

高义显

青岛市城阳区流亭街道卫生院 山东青岛

**【摘要】目的** 探究分析基层医院西药房开展药学服务及提高服务质量的探究。**方法** 选取2020年1月至2022年1月，基层医院西药房服务资料作为本次研究资料。将2020年1月至2021年1月，我院西药房服务资料作为对照组；将2021年2月至2022年2月，我院西药房开展药学服务后的服务资料作为观察组。对比分析对照组与观察组的平均取药时间、药品合格率以及患者满意度。**结果** 开展药学服务后，观察组在平均取药时间、药品合格率以及患者满意度方面明显优于对照组，其中( $P < 0.05$ )，差异具有统计学意义。**结论** 在基层医院西药房开展药学服务，能有效降低平均取药时间，提升患者满意度以及药品合格率，在实际应用中具有优良的效果，值得推广与应用。

**【关键词】** 基层医院西药房；药学服务；服务质量；患者满意度

### Exploration on developing pharmaceutical services and improving service quality in western pharmacies in primary health centers

Yixian Gao

Liuting Street Health Center, Chengyang District, Qingdao City, Shandong Province, Qingdao

**【Abstract】Objective** To explore and analyze the pharmacy services and improve the quality of services carried out by western pharmacies in grass-roots hospitals. **Methods** From January 2020 to January 2022, the service data of the West Pharmacy of our hospital was selected as the data of this study. From January 2020 to January 2021, the service data of the Western Pharmacy of our hospital was taken as the control group, and the service data of the Western Pharmacy of our hospital after the pharmacy service was carried out from February 2021 to February 2022 as the observation group. The average drug collection time, drug pass rate and patient satisfaction of the control group and the observation group were compared. **Results** After the pharmacy service was carried out, the observation group was significantly better than the control group in terms of average drug collection time, drug pass rate and patient satisfaction, of which ( $P < 0.05$ ), the difference was statistically significant. **Conclusion** Carrying out pharmacy services in the western pharmacy of grass-roots hospitals can effectively reduce the average drug collection time, improve patient satisfaction and drug qualification rate, and have excellent effects in practical applications, which is worth promoting and applying.

**【Keywords】** Western pharmacy of primary hospital; Pharmacy service; Service quality; Patient satisfaction

#### 前言

药学服务是药师所提供的以提升患者生活质量为目的，以合理的药物治疗为中心的相关服务。是在整个医疗卫生服务中，以及药物治疗过程中的任何时间段，围绕提升生活质量为人群提供直接的、负责的相关服务<sup>[1,2]</sup>。如：预防或发现在药物治疗过程中可能存在的问题，并予以解决，确保药物疗效。

因此，药学服务应紧跟社会发展的步伐，符合高质量、高效率、连续性等要求，其中，高质量的服务是其进一步发展的关键<sup>[3,4]</sup>。本文将选取2020年1月至2022年1月，基层医院西药房服务资料作为本次研究资料。探究分析基层医院西药房开展药学服务及提高服务质量的探究，详情如下所示。

#### 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取 2020 年 1 月至 2022 年 1 月, 基层医院西药房服务资料作为本次研究资料。将 2020 年 1 月至 2021 年 1 月, 我院西药房服务资料作为对照组; 将 2021 年 2 月至 2022 年 2 月, 我院西药房开展药学服务后的服务资料作为观察组。对照组与观察组一般资料对比, 差异无统计学意义, 其中 ( $P>0.05$ ), 具有可比性。

### 1.2 方法

#### (1) 改善药房服务工作

药房的服务窗口是与患者进行直接接触的一个重要位置, 患者在药房窗口接受的服务, 在接受服务后的感受, 是其影响整个服务满意度的重要内容。因此, 在进行西药房药学服务的过程中, 应适当的改善候药区域以及取药区域的环境, 如: 适当的增加座椅, 使得患者在等候取药的过程中相对舒适; 排队取药区域可在区域内规划分界线, 保障每位患者之间的接触距离, 在疫情期间最大程度的保障患者安全; 在等候区域设置相应的显示屏以及语音播报设备, 将取药信息如: 哪个窗口取药、等候取药人数等信息公示于显示屏之上, 方便患者合理安排时间; 结束上一位患者的服务之后, 利用语音播报通知下一位排队患者接受服务, 避免患者因各种客观因素出现错过接受服务, 从新排队的现象。同时在条件允许的情况下, 安排相应的引导人员, 对老年患者或文化程度相对较低的患者提供引导服务, 为其解决疑惑, 提供相应的医药咨询, 从而增加患者的满意度。

#### (2) 加强校对以及审方工作

《处方管理办法》中规定, 药师在工作中需对每张处方中药品合理性进行严密的分析, 以此保证处方的合格性, 在过程需严格遵守门诊处方的查对制度。确保患者姓名、诊断结果、药品类目、规格、用法用量、用药禁忌等方面准确无误。如: 用药指征方面: 处方中的药品是否与诊断相符合。避免出现因药品名相近导致开错药的情况发生。对于可能引起过敏反应的药品需与患者信息认真核对, 其是否具有过敏史, 避免极端情况的发生。在处方审核的过程中, 应重视药物禁忌, 避免因存在药物禁忌而造成医疗事故, 如对颅内出血患者使用甘露醇(甘露醇在用药禁忌中明确说明颅内出血者禁用), 造

成重大医疗事故。

#### (3) 加强用药指导

给药途径与药品在人体中的吸收方式密切相连, 在工作过程中应做到小心谨慎, 用法用量方面同样重要, 统一系统中的不同疾病, 同种药物的用法用量是不同的。相同的药品成分因剂量之间的差异会产生不同的效果与药物反应时间。药品规格不同与其对应的适用病症自然会发生改变, 若处方审核工作中出现疏忽大意会直接导致严重的后果。在配药完成后, 应加强与患者之间的沟通, 对患者进行用药指导, 内容包括: 用法用量, 注意事项、禁忌事项以及不良反应, 确保患者安全用药、正确用药, 避免出现因用药不当而造成的事故。如: 如滴鼻药物误用至眼部, 另外部分外用药物进行后附口服, 导致对患者造成一定的不良影响。对于年纪偏大的老年患者, 应制作相应的用药标签, 标签中的内容包括: 患者的基本信息、每类药物的费用, 使用方式, 用药剂量、药物储存条件、以及相关医师、药房的联系电话。叮嘱其一定按照用药标签中的内容执行, 出现疑惑的地方及时联系药房或相关医师, 避免出现用药不当造成的医疗事故, 部分患者存在文化程度较低的情况, 在给予其用药标签之后, 叮嘱其到家之后及时交于家属查阅, 确保其清楚的知晓用药标准, 提升用药的科学性以及安全性。

#### (4) 加强相关医护人员的培训与指导

对相关医护人员进行培训与指导, 确定以患者为中心的指导思想, 使其进一步深化学习与交流, 可开展相关知识、药学服务质量等形式的交流会, 交流总结在工作过程中的经验与方式, 进一步优化基层医院西药房药学服务质量, 使得相关医护人员的服务理念, 工作质量、工作效率等方面得到强化, 确保药学服务工作的顺利开展。

### 1.3 观察指标

对比分析对照组与观察组的平均取药时间、药品合格率以及患者满意度。资料均有 2020 年 1 月至 2022 年 2 月收集而来, 并加以存档。

### 1.4 统计学方法

将数据纳入 SPSS17.0 软件中分析, 计量资料比较采用  $t$  检验, 并以  $(\bar{x} \pm s)$  表示, 率计数资料采用  $\chi^2$  检验, 并以率 (%) 表示,  $P<0.05$  为差异显著, 有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 对照组与观察组药品合格率以及患者满意度

对比分析对照组与观察组药品合格率以及患者满意度,观察组明显优于对照组,其中( $P < 0.05$ ),差异具有统计学意义,详情如下所示:

对照组药品合格率为: 86%; 观察组药品合格率为: 98%, 其中  $P=0.001$ .

对照组患者满意度为: 78%; 观察组患者满意度为: 96%, 其中  $P=0.001$ .

### 2.2 对照组与观察组平均取药时间

对比分析对照组与观察组平均取药时间,观察组明显优于对照组,其中( $P < 0.05$ ),差异具有统计学意义,详情如下所示:

对照组平均取药时间为:  $(11.36 \pm 3.28)$  min;

观察组平均取药时间为:  $(6.32 \pm 2.04)$  min;

其中  $t=13.048$ ,  $P=0.001$ .

## 3 讨论

药学服务就是围绕公众健康这一目标切实地为服务对象解决问题,具体地说就是预防和发现与药物治疗相关的潜在问题,解决实际存在的问题,以提高药物治疗效果。为此,药学服务必须符合高质、高效、易得、连续的要求<sup>[5,6]</sup>。药学服务作为一个全新的服务理念,提供高质量的服务是其形成、发展的关键。药师以自己独特的专业知识和技巧来保证药物治疗获得预期的效果,要求药师除了具备丰富的专业知识和较强工作能力外,还必须具备人文修养、娴熟的交流技巧和丰富的社会经验。药师还可以从社会和公众的利益出发,从成本-效益角度提供服务,保证药物治疗安全,降低医药费用。因此药学服务不限场所,也不仅限于药物治疗的某段时间。不论住院病人、门诊病人或急诊病人,不论是预防、治疗期间或康复期间,不论是在医院药房或社区药房,服务要直接面向需要服务的病人,贯穿于整个用药过程,渗透于医疗保健行为的各个方面<sup>[7,8]</sup>。

## 参考文献

- [1] 陆超劲,欧玲.7S 管理在提高医院药房药学服务质量中的应用[J].医学食疗与健康,2021,19(12):179-180.
- [2] 何雪梅.药物咨询开展对提高门诊药房药学服务质量的研究[J].智慧健康,2021,7(09):31-33.
- [3] 王丽.7S 管理在提高医院药房药学服务质量中的应用观察[J].青岛医药卫生,2020,52(02):157-159.
- [4] 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(03):150-151.
- [5] 林颖,黄伟娇,谭莉萍,张志强,张静文.品管圈在提高医院药房药学服务质量中的应用效果分析[J].北方药学,2020,17(02):174-175.
- [6] 杜闻杉,王瑞,王苏会,孙晓迪,李秀敏.品管圈在提高医院药房药学服务质量中的应用研究[J].中国医药导刊,2018,20(08):501-503.
- [7] 许浩阳.开展药物咨询对提高门诊药房药学服务质量的探讨[J].临床医药文献电子杂志,2018,5(62):192+196.
- [8] 胡海生,刘苇,葛星锋.开展药物咨询对提高门诊药房药学服务质量效率的满意度评价[J].抗感染药学,2017,14(05):953-955.

收稿日期: 2022 年 6 月 12 日

出刊日期: 2022 年 7 月 26 日

引用本文: 高义显, 基层卫生院西药房开展药学服务及提高服务质量的探究[J]. 国际医药研究前沿, 2022, 6(2): 155-157.

DOI: 10.12208/j.imrf.20220086

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