

探讨完善药品管理与发放制度对西药房工作效率及患者满意度的影响

赵晓霞

凉州区古城镇卫生院, 甘肃 武威 733011

摘要: 目的: 探讨药品管理与发放制度在提升西药房工作效率与患者满意度中的应用价值。方法: 2023年1月-12月完善药品管理与发放制度, 抽选100例处方, 纳入A组; 2022年1月-12月常规管理, 抽选100例处方, 纳入B组。结果: A组处方差错率、药房工作效率、知识考核评分、满意度指标均优于B组, $P < 0.05$ 。结论: 西药房完善药品管理与发放制度, 可提升药房工作效率、减少药品差错事件, 高效可行。

关键词: 西药房; 药品管理制度; 药品发放制度; 工作效率; 满意度

Exploring the Impact of Improving Drug Management and Distribution Systems on the Efficiency of Western Pharmacy and Patient Satisfaction

Zhao Xiaoxia

Health Center of Gucheng Town, Liangzhou District, Wuwei, Gansu 733011

Abstract: Objective: To explore the application value of drug management and distribution systems in improving the efficiency of western pharmacies and patient satisfaction. Methods: From January to December 2023, the drug management and distribution system was improved, and 100 prescriptions were selected as Group A. From January to December 2022, under routine management, 100 prescriptions were selected as Group B. Results: Group A had better prescription error rate, pharmacy work efficiency, knowledge assessment score, and satisfaction indicators than Group B, $P < 0.05$. Conclusion: Improving the drug management and distribution system in the western pharmacy can improve the efficiency of the pharmacy, reduce drug errors, and is efficient and feasible.

Keywords: western pharmacy; drug management system; drug distribution system; work efficiency; satisfaction

药品管理及药品发放直接危害着患者生命安全, 尤其西药管理领域, 存在药物种类多、药物使用率高等特征, 故药品管理质量直接影响着药房服务效率与医疗服务质量^[1]。在医疗技术高速发展背景下, 常规药品管理制度、发放制度已无法保障西药房管理质量, 导致药物调配失误事件时有发生, 影响药房工作效率, 甚至威胁患者生命安全^[2]。因此优化、改进药品管理与发放制度极为重要, 可更新西药房管理流程、引入先进管理技术, 有利于增强医疗服务质量。本文以2022年1月-2023年12月200例处方为样本探讨药房管理与发放制度应用价值。

一、资料和方法

方, 纳入A组; 2022年1月-12月常规管理, 抽选100例处方, 纳入B组。A组患者基线资料与B组无差异, $P > 0.05$ 。如表1。

(一) 资料

2023年1月-12月完善药品管理与发放制度, 抽选100例处

表1 资料分析

组别	n	性别 (%)		年龄 (岁)	
		男	女	区间	均值
A组	100	52 (52.00)	48 (48.00)	22-70	43.19 ± 2.42
B组	100	53 (53.00)	47 (47.00)	21-72	43.21 ± 2.39
χ^2/t	-	0.0201		0.0588	
p	-	0.8874		0.9532	

作者简介: 赵晓霞 (1986.07 -), 女, 汉族, 籍贯: 甘肃省武威市凉州区, 职称: 药学中级, 研究方向: 药品管理制度。

（二）纳排标准

纳入标准：①由同组医务人员服务；②知情同意；③服药治疗。

排除标准：①病历资料缺失；②服药依从性差。

（三）方法

A组：（1）药品分类管理：临床应用西药种类繁多，致西药房存储药物量增加，且药物规格、剂型、种类繁多，包装类似，故鉴别难度较大。此外，西药房药品均在同区存储，导致配药时极易出现差错。因此需将《国家药品管理和分类原则》作为管理依据，对药品进行分类存储管理。实际分类期间，还可结合适应证、药物类型、药物品种、用药方案等信息细化分类标准，同时利用标签辅助区分易混淆药物。总结分析，可依据以下标准对药品分类：①依据处方药与非处方药进行分类；②依据科室进行分类，如儿科、妇科或外科等。③依据用药方案进行分析，如口服药、注射药等。④依据特殊药物分类，如麻醉药、抗精神病药等。（2）完善药品制度：①优化药品采购制度：定期核查药品保质期与其他信息，基于实际用药情况完善药品采购策略，指派专人负责采购环节、入库环节、发放环节，落实责任到个人。实际管理期间，如实记录药品批号、有效期、名称、生产厂家等信息，保证入库药品与临床标准相符。②优化药房工作流程：基于精准、严格、细致、精确原则细化西药房工作流程，拟定各项规章制度，保证西药房医务人员能够充分了解质量监督规程。此外，引入“5s管理”理念，以提升西药房管理质量；于西药房内部选拔优秀员工，创建监督小组，管理西药房工作期间不良事件，一旦发现配药错误问题，立即提醒配药人员纠正；制定配药失误等级，将药房工作失误事件制作成表格，定期总结，分析失误影响因素与解决策略，并将失误事件与相关责任人员绩效挂钩，激发工作人员积极性，以减少配药错误事件。③信息技术管理：引入现代条形码技术管理西药，对不同药品设置不同条形码，经扫描条形码能够获取相应药品信息。此外，还可购入条形码设备，创建智能取药系统，要求患者手持就诊卡领药，可提升药品发放效率。④培训药房工作人员：要求所有工作人员上岗前均接受培训，保证药品管理规范，使所有医务人员均熟知临床理论知识、药品管理知识、特殊药品知识、药品流通知识等，并在完成培训后开展考核，要求考核成功者方可上岗。此外，初次上岗工作者，需在工作经验丰富工作人员引领下完成相关操作，在熟知药品摆放位置、药房工作流程与药房工作制度后，方可独立操作。

B组：（1）常规审核处方管理：药师应重点审核医师开具处方，评估药物剂量、种类、方案、频率是否合理，同时评估用药适应症。（2）常规销账管理：患者领取药品前，发放药物人员要在系统中销账，保障西药房内药品库存记录数量与实际数量一致。（3）常规配置药品管理：完成处方审核后，药房工作人员备好药品，包括分装、计量等服务，保障药品与临床实际需求相符。（4）常规发放药品管理：完成药品配制工作后，逐一审核后发放。实际发放药品时，要核对药品剂量、名称，并为领药患者提供用药指导，包括服药时间、服药方法及潜在不良反应风险

等。（5）常规记录药品信息管理：完成药品发放管理后，在系统内记录药品信息、患者信息与药品离库时间等信息，以便追踪实际用药情况，为后续药品管理溯源奠定基础。（6）常规存储药品管理：依据不同药品存储条件调节温湿度，必要时调节光线，保证药品存储质量。

（四）统计学研究

用药治疗患者资料 SPSS 21.0 处理，% 记录、 χ^2 检验用药治疗患者计数数据， $\bar{x} \pm s$ 记录、t 检验用药治疗患者计量数据。存在统计差异， $P < 0.05$ 。

二、结果

（一）处方差错率对比

A 组处方差错率低于 B 组， $P < 0.05$ 。如表 2。

表 2 处方差错率比较（%）

组别	包装类似	剂量错误	药品名称混淆	书写错误	发生率
A 组 (n=100)	0 (0.00)	1 (1.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (1.00)
B 组 (n=100)	2 (2.00)	3 (3.00)	1 (1.00)	1 (1.00)	7 (7.00)
χ^2	—	—	—	—	4.6875
P	—	—	—	—	0.0304

（二）药房工作效率对比

A 组审核处方时间、入库时间、调配处方时间、发放药物时间、盘点药品时间均短于 B 组， $P < 0.05$ 。如表 3。

表 3 药房工作效率比较（ $\bar{x} \pm s$ ）

组别	审核处方时间 (min)	入库时间 (min)	调配处方时间 (min)	发放药物时间 (min)	盘点药品时间 (d)
A 组 (n=100)	3.31 ± 0.43	5.51 ± 0.58	7.61 ± 0.84	2.16 ± 0.42	1.14 ± 0.43
B 组 (n=100)	4.05 ± 0.69	6.24 ± 0.69	8.33 ± 0.96	4.69 ± 0.69	2.43 ± 0.71
t	9.1019	8.0986	5.6443	31.3206	15.5410
P	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000

（三）对比知识考核评分

A 组药物知识、用药指导、处方管理、用药技术等评分均高于 B 组， $P < 0.05$ 。如表 4。

表 4 知识考核评分比较（ $\bar{x} \pm s$ ）

组别	药物知识 (分)	用药指导 (分)	处方管理 (分)	用药技术 (分)
A 组 (n=100)	98.16 ± 0.84	97.44 ± 0.92	98.42 ± 0.79	97.29 ± 0.89
B 组 (n=100)	92.44 ± 0.61	92.39 ± 0.67	92.39 ± 0.57	92.33 ± 0.62
t	55.0994	44.3717	61.8991	45.7284
P	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000

（四）对比患者满意度

A 组患者满意度高于 B 组， $P < 0.05$ 。如表 5。

表5 患者满意度比较 (n, %)

组别	满意	基本满意	不满意	满意率
A组 (n=100)	87 (87.00)	12 (12.00)	1 (1.00)	99 (99.00)
B组 (n=100)	76 (76.00)	16 (16.00)	8 (8.00)	92 (92.00)
χ^2	—	—	—	5.7010
P	—	—	—	0.0196

三、讨论

在生活方式改变、高龄化背景下，慢性病发生率随之升高，且部分患者同时合并多种疾病，导致诊疗难度升高。临床多以药物方案治疗疾病，可延缓疾病进展，促进机体康复^[3]。但在就诊患者数量多、药物需求量大影响下，西药房工作强度升高，导致药物分发差错问题偶有发生，对患者生命安全危害较大。因此优化西药房管理制度、增强西药房管理质量极为重要。此外，西药房是医疗机构重要组成部分，规范药品管理可促进医院与现代药品行业相接轨。近年来，人们自我保健意识升高，对药品安全、用药质量关注度提升，若西药房工作人员对药品熟悉度不足、服务质量不佳，可引发患者不信任情绪，增加医疗矛盾风险。

西药房药品管理期间，存在用药错误、药物不良反应等问题，增加了患者临床治疗风险。此外，药品类型、数量增长基础上，西药房库存管理难度升高，需不断完善管理策略，优化相关管理法规及管理指南，以保障西药房管理质量。结合临床实践分析，部分慢性病患者需联合服用多种药物治疗，药物成本高，增加了患者经济压力；部分中老年人群认知水平低，对药物知识理解不足，治疗依从性低，可影响药物治疗成效，故应重视药品管理工作。西药房药品管理工作复杂，包括采购、存储、审核处方、发放等多环节，既重视药物安全、合理的应用，又重视药品质量管理。总结药品管理价值，主要如下：①药品管理不仅是药品自身质量管理，还要求医务人员重视药品信息管理、用药服务管理，以在减少医疗风险、缩减医疗成本基础上增强药物治疗效果；②药品管理期间，药师、医师、护士间紧密协作，可保证药品使用符合相关法律法规，有利于增强药效；③药品管理期间，从药代动力学、疗效、药物作用机制、患者个体差异性等多因素分析用药合理性，优化各项治疗方案，以减少药物不良反应、预防不同药物相互作用事件^[4]。因此开展西药房开展药学管理极为重要，本文完善了药房管理与发放制度，增强了医疗服务质量、优化了医疗资源配置，有利于保证患者用药安全。

结合本文数据分析，A组处方差错率低于B组， $P < 0.05$ 。提示完善药品管理与发放制度可减少处方差错事件。分析原因，处方差错事件主要如下：（1）包装类似：部分西药存在包装类似情况，如外用药中，硼酸水、冰醋酸易出现混淆，故工作人员应结合不同药物作用分类存储。（2）剂量错误：包括剂量过大或剂量过小两种，可致药物难以发挥原本功效。（3）药品名称混淆：部分西药中文名称或英文名称相似，发放药品时若未仔细辨别，可出现拿错药问题。（4）书写错误：医师临床知识欠缺或注

意力不集中，可能出现书写错误问题。因此医院要定期组织药房人员开展学习，锻炼工作人员专业技能，培养其管理意识，督促其重视常规药品管理工作与特殊药品管理工作，以减少药物差错事件发生率^[5]。另一组数据表明，A组药房工作效率优于B组， $P < 0.05$ 。提示完善药品管理与发放制度能够提升西药房工作效率。分析原因，西药房日常工作需应对挑战众多，需综合分析不同药物药代动力学特征、药物疗效学特征选择药物种类、药物剂量，尽可能满足不同生理、病理特征患者的个体差异性需求^[6]。此外，西药房工作人员还需重视药品入库管理、存储管理、药物保质期管理及发放管理，如基于国家管理标准对西药进行分类，并记录西药信息，可提升找寻药品效率；再如指派专人负责采购、简化药房工作流程、引入信息管理技术，可进一步提升工作效率^[7]。在此基础上，定期培训工作人员，要求新上岗人员在老员工带领下完成工作，可减少药房工作失误事件^[8]。最后一组数据表明，A组知识考核评分均高于B组，满意度高于B组， $P < 0.05$ 。提示完善药品管理与发放制度能够优化医务人员工作质量、提升患者对药方管理满意度。分析原因，完善药品管理与发放制度，要求医务人员按照规程完成工作，能够落实职责到个人，还可提升工作人员对不同药品使用规范理解，增强工作质量^[9]。此外，强化特殊药物管理能够进一步提升工作质量，有利于减少精神类药物、麻醉类药物滥用问题；分类管理药物还可减少类似药品混淆事件、减少患者等待时间；增强医务人员培训、要求药师适当对患者开展药学指导服务，能够提升患者服药依从性，预防患者对药物认知不足出现用药错误问题，故患者满意度更高^[10]。

综上所述，完善药品管理与发放制度，可提升药房工作效率、减少药房工作差错事件、提升药房工作人员对药物知识认知，还可提升患者用药满意度，具备推广价值。

参考文献

[1] 宋雪, 孙泉青. 药品管理与发放制度对西药房工作效率的影响分析 [J]. 中文科技期刊数据库 (文摘版) 医药卫生, 2023(2): 18-20.
[2] 罗昕. 试论完善药品管理与发放制度对西药房工作效率的影响 [J]. 中文科技期刊数据库 (全文版) 医药卫生, 2022(4): 183-185.
[3] 余学晖. 完善药品管理与发放制度对西药房工作效率的影响分析 [J]. 中文科技期刊数据库 (文摘版) 医药卫生, 2021(1): 247-247.
[4] 邱悦. 完善药品管理与发放制度对西药房工作效率的影响分析 [J]. 中文科技期刊数据库 (全文版) 医药卫生, 2023(8): 21-24.
[5] 刘冬梅. 探讨完善药品管理与发放制度对西药房工作效率的影响 [J]. 中文科技期刊数据库 (全文版) 医药卫生, 2021(6): 187-187.
[6] 廖永忠. 药品合理分类与药品监管制度对西药房管理的效果分析 [J]. 北方药学, 2023, 20(4): 105-107.
[7] 张健, 张丽, 张传芳. 药品合理分类制度及药品监管制度在医院西药房管理中的应用分析 [J]. 中国卫生产业, 2023, 20(3): 90-93.
[8] 杨估, 李锋, 胡国英. 分析药品合理分类与药品监管制度用于西药房管理的效果 [J]. 中国卫生产业, 2024, 21(13): 107-109+113.
[9] 张宁, 崔号, 郭嘉. 药品合理分类及药品监管制度在医院西药房管理中的应用研究 [J]. 中国卫生产业, 2024, 21(10): 32-35.
[10] 许晓翔. 药品合理分类及药品监管制度在西药房管理中效果观察 [J]. 北方药学, 2024, 21(7): 84-86.