

精细化管理模式对门诊药房工作效率、服务质量的影响

骆惠婷

龙川县中医院

DOI:10.12238/bmtr.v7i2.13427

[摘要] 目的: 探讨门诊药房精细化管理对提高工作效率、服务质量的作用。方法 筛选龙川县中医院门诊药房2021年04月01日-2023年04月30日6名药师及同期43例患者作为调研对象,2021年04月01日-04月30日采取传统管理模式,2023年04月01日-04月30日采取精细化管理模式,比较精细化管理成效。结果: 实施精细化管理后,门诊药房的药师工作效率: 较管理前明显加快, $P < 0.05$; 患者平均等候时间: 较管理前明显缩短, $P < 0.05$; 调配差错率和盘点错误率: 较管理前明显降低, $P < 0.05$; 患者满意度: 较管理前显著增高, $P < 0.05$ 。结论: 通过实施精细化的管理模式,可以有效实现对门诊药房服务质量的优化,提高药师的工作效率,减少差错的发生,大幅度地提高门诊患者对药房服务的满意程度。

[关键词] 门诊药房; 精细化管理; 工作效率; 服务质量

中图分类号: TU246.1+2 文献标识码: A

The influence of refined management mode on the work efficiency and service quality of outpatient pharmacy

Huiting Luo

Longchuan County Hospital of Traditional Chinese Medicine

[Abstract] Objective: To explore the role of refined management in outpatient pharmacies in improving work efficiency and service quality. Method: Six pharmacists and 43 patients from the outpatient pharmacy of Longchuan County Traditional Chinese Medicine Hospital from August 1, 2021 to August 31, 2023 were selected as the research subjects. The traditional management mode was adopted from April 1, 2021 to April 30, 2021, and the refined management mode was adopted from April 1, 2023 to April 30, 2023. The effectiveness of refined management was compared. After implementing refined management, the efficiency of pharmacists in outpatient pharmacies significantly increased compared to before management, $P < 0.05$; The average waiting time for patients has significantly decreased compared to before management, $P < 0.05$; Allocation error rate and inventory error rate: significantly reduced compared to before management, $P < 0.05$; Patient satisfaction: significantly increased compared to before management, $P < 0.05$. Conclusion: By implementing a refined management model, it is possible to effectively optimize the quality of outpatient pharmacy services, improve the work efficiency of pharmacists, reduce errors, and significantly increase the satisfaction of outpatient patients with pharmacy services.

[Key words] Outpatient pharmacy; Refined management; work efficiency; quality of service

引言

近几年来,医患之间的矛盾,已成为制约我国医疗产业健康发展的重要因素。在人口日益老龄化、经济快速发展的背景下,人们对医疗服务的需求越来越多,与此同时,亦不断提高了对医疗服务质量的要求^[1]。在门诊疾病诊断和治疗过程中,去往药房拿药是最后的一道程序,而在此过程中,门诊药房的服务速度和服务质量的好坏,都会对患者的心理健康和情绪产生很大的影响,同时也会对患者对整个医院医疗服务品质的评价产生很大

的影响^[2]。在门诊药房目前的基础设施,以及现有的人员基础上,如果想要使门诊药房工作的效率进一步提高,使差错事故的发生率更低,让患者对药房服务的满意度变得更高,那么则有必要积极寻找一种不同于药房常规管理模式的有效措施,从而使门诊药房的服务质量更好地提高,并以此强化医院在市场上的核心竞争力^[3]。本次试验纳入一定量的调研对象,将对门诊药房精细化管理对提高工作效率、服务质量的作用进行观察,现作报告如下。

1 资料和方法

1.1 一般资料

筛选龙川县中医院门诊药房2021年04月01日-2023年04月30日6名药师, 以及同期43例患者作为调研对象。6名药师, 均为女性, 年龄26岁~43岁, 均值(34.52±7.73)岁; 职称: 2名主管药师, 4名药师。43例患者, 其中, 选入男性患者26例, 选入女性患者17例, 年龄26岁~66岁, 均值(46.67±18.78)岁。

1.1.1 纳入标准: 药师及患者均对本研究开展知情认同; 均为研究统计时间段内经门诊由药房调配、发药; 一般资料齐全。

1.1.2 排除标准: 急诊患者; 科研处方; 等候时间>40min。

1.2 方法

2021年04月01日-04月30日采取传统管理模式。2023年04月01日-04月30日采取精细化管理模式, 详细内容为: (1) 对门诊药房药师上班时间进行调整: 以医院门诊患者的就诊及取药高峰时间为依据, 合理化调整门诊药房工作人员的上班时间; 与此同时, 施行细化绩效奖制度。(2) 增设中药柜+实行货位管理: 增设两套中药柜, 并对药品进行分区管理。由于门诊中药饮片处方数量逐渐增多, 促使目前药房中所使用的中药柜已经无法满足调剂要求, 所以本项目拟定暂时增加两套中药柜, 以满足门诊患者取药高峰期阶段, 中药饮片多人调剂的需求。并且, 按照药物的使用次数和配置次数, 在最方便的位置摆放常用的中药, 把经常会在同一张处方里出现的药物尽可能地放在一个地方, 同时把药物的货位号都明确罗列出来, 然后在医院的药物信息系统里列入排列好的货位号, 按照货位号的次序在药方配药表上显示出来, 药师可以按照配药表上的货位号, 快速地寻找需要的药物, 并且按照一定的顺序进行调配, 这样就可以避免来回走动的情况。(3) 分工明确, 保证药物供应: 在每天的8:00-9:30这一时间段里, 要求门诊药房内的药师共同进行中药、西药的补充工作, 从而为高峰时间段药物的调配奠定良好基础; 安排专门的工作人员, 负责接收药品入系统入库; 安排专门的人员去往药库领取药房待补充的药物; 安排专门的人员负责调配住院患者的中药饮片, 确保住院患者的中药饮片得到及时地调剂, 以便于药房及时为患者煎药, 供患者服用。(4) 在门诊药房取药高峰期, 开设中成药、单纯西药等特色的发药窗口: 考虑到相比于西药和中成药, 中药饮片的调剂时间相对较长; 依据医院门诊就诊患者取药的高峰时段, 以及单品种处方占比偏大, 因而本项目在10:00-11:30、15:30-16:30这两个取药高峰期, 额外开设了单纯性西药、中成药两个发药窗口, 并且由专门的工作人员对中成药、单纯性的西药处方进行调剂, 只为规避出现患者在取药窗口扎堆的情况。(5) 强化药品管理质量, 增强药师职业意识: 为满足医院门诊药房的工作规范要求, 诸如: a、药品有效期; b、账物相符率; c、调配差错等; 安排专门的人员对药房相关的数据进行质量管控, 在此基础上, 加强药房工作人员的培训再教育力度, 其主要内容有: 服务态度, 配药规范, 药品的贮存和保存等方面的专业知识。培训结束后对员工进行评估, 并将评估

的结果, 列入其的绩效当中。要求药师建立以患者为本的观念, 强化对药师服务礼节的培训, 才能实现更加人性化、专业化的药房服务。

1.3 观察指标

1.3.1 药师工作效率: 主要包括2个项目: a、人均工作时长; b、人均每小时调剂处方数; 在管理前和管理后, 以同一个时期的处方数据为标准进行分析; 人均工作时长减少, 人均每小时调剂处方数增加为有效, 反之无效。

1.3.2 患者平均等候时间: 在管理前和管理后, 进行统计。

1.3.3 调配差错率和盘点错误: 在管理前和管理后, 进行统计, 调剂差错率、盘点错误率有显著的降低或者为0为有效, 反之无效。

1.3.4 患者满意度: 以下为满意度的判定准则: 非常满意、一般、不满意, 在管理前和管理后进行统计; 总满意度=(非常满意例数+一般例数)/总例数*100%。

1.4 统计学分析

采用SPSS22.0分析数据. 计数资料以(%)表示, 采用 χ^2 检验; 正态分布计量资料以均数±标准差表示, 组间比较采用独立样本t检验, 同组治疗前后比较采用配对样本t检验. 以 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 比较药师工作效率

管理后, 人均工作时长明显缩短, 人均每小时调剂处方明显增多, $P<0.05$ 。见表1:

表1 药师工作效率($\bar{x} \pm s$)

时间	例数	人均工作时长(h/天)	人均每小时调剂处方数(张/h)
管理前	6	8.65±0.97	5.29±0.88
管理后	6	7.10±0.70	12.67±1.57
t	-	8.497	26.888
P	-	0.000	0.000

2.2 比较患者平均等候时间

管理后, 患者平均等候时间明显缩短, $P<0.05$ 。见表2:

表2 患者平均等候时间($\bar{x} \pm s, \text{min}$)

时间	例数	患者平均等候时间
管理前	43	25.17±3.36
管理后	43	12.15±1.37
t	-	23.529
P	-	0.000

2.3 比较调配差错率和盘点错误率

管理后, 调配差错率、盘点错误率均明显降低; $P<0.05$ 。见表3:

表3 调配差错率和盘点错误(%)

时间	例数	调配差错率	盘点错误率
管理前	43	11 (25. 58)	15 (34. 88)
管理后	43	2 (4. 65)	2 (4. 65)
t	-	7. 340	12. 391
P	-	0. 007	0. 000

2. 4比较患者满意度

管理后, 患者满意度显著增高, $P<0. 05$ 。见表4:

表4 患者满意度 (%)

时间	例数	非常满意	一般	不满意	总满意度
管理前	43	23 (53. 49)	12 (27. 91)	8 (18. 60)	35 (81. 40)
管理后	43	26 (60. 47)	16 (37. 21)	2 (4. 65)	41 (95. 35)
χ^2	-	-	-	-	4. 074
P	-	-	-	-	0. 044

3 讨论

随着国家经济水平的飞速提升, 促使门诊药房的药物品种越来越多; 所以, 眼下, 常规的管理模式显然已经不适用了。在患者到药房取药的时候, 药房工作人员的工作效率差是经常发生的事情; 不仅如此, 诸如患者取药等候时间长以及调剂差错等问题, 甚至是医患纠纷等问题, 更是频频发生; 以上的种种, 促使门诊药房服务质量大大降低。不仅如此, 在实际工作中, 还在预防处方调剂差错方面, 非常地被动, 不能提前对潜在的风险因素进行应对和处理; 所以, 在处理处方调剂错误上, 缺少实效性, 进而不能很好地满足患者的用药需求^[4]。其次, 在门诊药房中, 药师的整体水平相差很大, 不能针对患者的各种问题进行快速、高效地解答, 这势必会使患者对药师服务的满意程度, 以及对医院的社会效益产生一定的影响。

本研究中, 结果表明: 精细化管理后, 门诊药房的药师工作效率: 较管理前明显加快; 患者平均等候时间: 较管理前明显缩短; 调配差错率和盘点错误率: 较管理前明显降低; 患者满

意度: 较管理前显著增高, $P<0. 05$ 。分析原因: 最初, 日本丰田公司最先提出“精细化管理”这一概念, 尤其是现代化社会背景下, 社会分工的精细化, 以及服务质量精细化的必然结果; 其以常规管理为基础, 并将常规管理引入到更深层次的理念与管理模式当中, 主张以最少的经营所需的资源与成本, 来实现管理^[5]。从本质上来讲, 精细化管理能够有效地减少供应与生产期间, 所产生的消费。在药房管理中, 运用精细化管理, 既能够显著提升药房的服务质量, 同时还能够促进现代医学的健康与持续发展。透过本研究的结果, 可知: 通过对门诊药房实施精细化的管理, 可以从提高药师的工作效率、减少调剂差错率, 以及提高患者的满意度等多个方面, 来为现代医院门诊药房管理工作奠定良好的基础; 可切实提高医院的核心竞争能力, 满足当前全新医疗视域下医院发展的需求。

综上所述, 门诊药房实施精细化管理, 能够最大化地提升药师的工作效率, 并让调剂差错率大大降低, 切实保证患者对药房服务的满意程度。

[课题]

河源市社会发展科技计划专题项目(编号: 河科社136)。

[参考文献]

- [1]卢火木.精细化管理模式对提高医院门诊药房工作效率的影响[J].西藏医药,2024,45(6):5-7.
- [2]黄丽婷.精细化管理在医院门诊药房管理中的应用效果观察[J].北方药学,2024,21(10):64-66.
- [3]窦丽娜,王培霞,张琳娜.门诊药房精细化管理联合药物ABC分类法对药房服务工作效率及患者满意度的影响[J].临床研究,2024,32(9):188-191.
- [4]沈海娟,秦琼,魏巍.4M1E精细化管理法在缩短门诊药房长期处方调配时间中的应用[J].医药导报,2024,43(3):476-480.
- [5]李永红,袁苗.双人核对联合精细化管理模式对门诊药房工作效率及发药质量的影响[J].智慧健康,2024,10(2):230-233.

作者简介:

骆惠婷(1987--),女,汉族,河源龙川人,本科,副主任药师,研究方向:药事管理方向。