

# 安全质量管理理念在医院药剂科管理中的应用

王易蓉

佛山市顺德区善耆家园护理院

DOI:10.12238/bmtr.v6i4.8452

**[摘要]** 目的：研究安全质量管理理念在医院药剂科管理中的应用。方法：随机选择2022年10月~2023年10月期间某医院药剂科取药患者80例,将其分为观察组(n=40例)与对照组(n=40例),分别行安全质量管理理念、常规药剂科管理。另外选择药剂科工作人员9名加入研究中,且两组均为同一批工作人员。比较两组药品管理用时、管理效果、药物使用情况、患者满意度。结果：观察组药品盘点、单方调剂、处方编号、药品登记、药单生产、窗口实物清点、药品名目分类登记、周转库存清点时间均比对照组短；观察组管理效果各项评分均比对照组高；观察组药品滥用、过期、损坏发生率均比对照组低；观察组患者满意度比对照组高,均( $P < 0.05$ )。结论：在医院药剂科管理中应用安全质量管理理念,可减少药品管理用时,以免发生药品滥用、过期、损坏,管理效果良好,提高患者满意度,可以临床应用。

**[关键词]** 安全质量管理理念；医院；药剂科；管理；应用

中图分类号：R94 文献标识码：A

## The application of safety and quality management concepts in hospital pharmacy management

Yirong Wang

Shanqi Home Nursing Home in Shunde District, Foshan City

**[Abstract]** Objective: To study the application of safety and quality management concepts in hospital pharmacy management. Method: Eighty patients who received medication from the hospital's pharmacy department from October 2022 to October 2023 were randomly selected and divided into an observation group (n=40 cases) and a control group (n=40 cases). They were respectively administered with safety and quality management concepts and routine pharmacy management. Additionally, 9 pharmaceutical staff members were selected to join the study, and both groups were from the same group of staff. Compare the management time, effectiveness, medication use, and patient satisfaction between two groups of drugs. Result: The observation group had shorter drug inventory, unilateral dispensing, prescription number, drug registration, drug production, physical inventory at the window, drug category classification registration, and turnover inventory inventory than the control group; The management effectiveness of the observation group was evaluated higher than that of the control group in all aspects; The incidence of drug abuse, expiration, and damage in the observation group was lower than that in the control group; The satisfaction of patients in the observation group was higher than that in the control group, both ( $P < 0.05$ ). Conclusion: The application of safety and quality management concepts in hospital pharmacy management can reduce drug management time, prevent drug abuse, expiration, and damage, achieve good management results, improve patient satisfaction, and can be clinically applied.

**[Key words]** Safety and quality management concept; Hospitals; Pharmacy department; Management; application

药品管理属于医院医疗活动中不可缺少的重要内容,当前医疗体制不断深化落实,以及药品零加成的深入,多数医院开始进行医疗改革,转变服务理念,以患者为中心,旨在突出医疗服务效果<sup>[1]</sup>。但由于患者病情具备个体化差异,加之医院药品种

类、数量、用途均多元化,如何保证患者用药安全性,为医院药剂科重点考量内容。基于此,研究以2022年10月~2023年10月期间的某医院药剂科取药患者80例为对象,分析安全质量管理理念的临床价值,具体内容报道如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

随机选择2022年10月~2023年10月期间某医院药剂科取药患者80例。进行分组,即观察组、对照组,各组n=40例。对照组男23例,女17例;年龄65~89(76.32±2.12)岁。观察组男21例,女19例;年龄65~88(76.26±2.16)岁。上述基线资料比较,未见具体差异(P>0.05),可以对比。另外选择药剂科工作人员9名加入研究中,其中男1名,女8名;年龄22~34(28.21±2.10)岁;文化程度:大专5名,本科3名,中专1名。参与研究者均知情同意。伦理委员会审核通过本次研究项目。

### 1.2 方法

对照组:常规药剂科管理。全部工作人员参考药剂科规章管理机制、药物工作流程对药品进行选择、管理。

观察组:安全质量管理理念。(1)成立管理小组,将专业医学、药学知识的护理人员纳入小组,定期对其进行培训,使其明确该理念相关内容,并对照岗位职责进行工作。(2)加强药学管理服务理念:将该理念和质量管理要求相结合,以患者和药品存在的联系为主,及时调整用药观念;临床医生,也应不断学习各类医学知识,以免开具处方不合理;同时医生需对患者提供用药咨询服务,针对患者提出的问题,及时解答,并注意观察患者表情变化,及时对其进行开导。(3)建立管理机制。以药剂管理相关法律法规内容为核心,参考药剂科实际情况,建立符合实际情况的管理机制,完善核心管理机制,并制定监督机制,要求药剂科工作人员具备良好操作能力。(4)定期开展安全检查。药剂科人员应定期对药品进行养护,针对近效期药品进行跟进,过期药品进行及时进行报废处理,对于抗菌药品,实行分级管理,统计使用情况,对于有肝、肾功能损伤的老年人,进行个体化给药。对高危药品实行专柜存放并有醒目的高危标志。(5)强化安全管理:定期安全检查药剂科各类仪器、设备,一旦发生故障,立即更换相关故障零部件,保证其始终处于安全运行状态。

### 1.3 观察指标

观察药品管理用时、管理效果、药物使用情况、患者满意度。

(1)药品管理用时:如药品盘点、单方调剂、处方编号、药品登记、药单生产、窗口实物清点、药品名目分类登记、周转库存清点时间。(2)管理效果:自拟评分量表,如急救药品(6项,0~20分)、病区基数药品(7项,0~30分)、精麻药品(11项,0~22分)、高危药品(6项,0~18分)、科室机制管理(3项,0~10分),分值越高越良好。(3)药物使用情况:如药品滥用、过期、损坏。(4)患者满意度:以科室自制满意度问卷评估,问卷满分100分,评分区间<60分为不满意、≥90分为非常满意、61~89分为基本满意,满意度(%)=(基本满意+非常满意)×100%。

### 1.4 统计学分析

SPSS 24.0软件。计量资料(符合正态分布):均数±标准差( $\bar{x} \pm s$ )表示,t检验;计数资料:百分率(%)表示, $\chi^2$ 检验;差异显著(P<0.05)。

## 2 结果

### 2.1 药品管理用时

观察组均比对照组更短(P<0.05)。见表1。

表1 比较药品管理用时( $\bar{x} \pm s$ )

组别	药品盘点时间(d)	单方调剂时间(min)	处方编号时间(s)	药品登记时间(s)	药单生产时间(s)	窗口实物清点时间(s)	药品名目分类登记时间(min)	周转库存清点时间(min)
对照组 (n=9)	5.46±0.13	4.25±0.19	176.69±5.18	7.91±1.14	85.49±4.15	365.77±10.18	58.47±3.30	75.81±3.19
观察组 (n=9)	3.26±0.11	2.69±0.17	132.66±0.30	5.20±0.12	62.66±3.15	176.37±10.14	46.19±5.17	45.66±2.15
t值	38.757	18.356	25.457	7.092	13.146	39.545	6.006	23.512
P值	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

### 2.2 管理效果

观察组均较对照组高(P<0.05),见表2。

表2 比较管理效果( $\bar{x} \pm s$ ,分)

组别	例数	急救药品管理	病区基数药品管理	精麻药品管理	高危药品管理	科室机制管理
对照组	9	16.33±0.19	23.45±0.11	18.23±0.15	14.13±0.09	7.33±0.11
观察组	9	18.36±0.15	26.56±0.12	20.45±0.17	16.30±0.17	8.99±0.22
t值	-	25.158	57.314	29.376	33.844	20.247
P值	-	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

### 2.3 药物使用情况

观察组比对照组更低(P<0.05),见表3。

表3 比较药物使用情况[n, (%) ]

组别	例数	药品滥用	药品过期	药品损坏
对照组	40	7(17.50)	8(20.00)	8(20.00)
观察组	40	1(2.50)	2(5.00)	1(2.50)
$\chi^2$ 值	-	5.000	4.114	6.135
P值	-	0.025	0.043	0.013

### 2.4 患者满意度

观察组比对照组更高(P<0.05),见表4。

## 3 讨论

药剂科属于医院基础科室,以对医院药品供应为主要工作内容,具体涉及药品购买、储存、调配等,并参与药物研究、咨询、临床合理用药、药物不良反应监测等<sup>[2]</sup>。医院在为患者开

具诊疗处方时,均须经过药剂科的分配、审核,才能为患者提供其所需要的药品<sup>[3]</sup>。但由于药剂科当前专业化人才较少,业务熟练程度较差,会限制正常管理工作的进行。加之药品市场管理鱼龙混杂,对药品质量造成较大影响,故为提升患者用药安全性,需做好药剂科管理工作。

表4 比较患者满意度[n, (%) ]

组别	例数	非常满意	基本满意	不满意	满意度
对照组	40	14 (35.00)	19 (47.50)	7 (17.50)	33 (82.50)
观察组	40	16 (40.00)	23 (57.50)	1 (2.50)	39 (97.50)
$\chi^2$ 值	-	-	-	-	5.000
P值	-	-	-	-	0.025

本次研究结果显示,观察组药品盘点、单方调剂、处方编号、药品登记、药单生产、窗口实物清点、药品名目分类登记、周转库存清点时间均明显减少,说明安全质量管理理念可减少药物管理所耗费的时间。原因如下:过去药剂科多采用常规管理模式,但药剂科涉及内容较多,除了日常对各类药品数量、类型进行清点之外,还应对临床医生所开具的处方单进行核查,介绍各类药物使用说明书,若依然采用此模式,无法满足当前基本管理需求<sup>[4]</sup>。而此法通过定期对工作人员进行培训,丰富其自身知识储备量,提高其工作准确率;同时加强药品摆放等细节化管理,并将其合理应用于药品保存、清点、登记等工作中,确保不同环节紧密相扣,规范工作人员自身工作行为,提高药品管理效率,减少药品管理时间。

研究发现,观察组管理效果评分显著增高,提示安全质量管理理念可提高管理质量。原因下述:而此法以患者为中心,以安全质量管理规范、机制为根本,对药品安全管理进行综合管理,力求患者用药安全性提高,减少药剂科管理问题发生,提高管理质量。通过安全管理机制,参考以往药剂科管理经验,对药剂科工作人员日常工作情况进行实时反馈,培养其安全管理意识,使其明确药剂科管理工作的重要性,提高管理工作制度的规范性。同时对其进行培训,落实岗位职责机制,促使不同岗位工作人员自身安全、服务意识均有所提升,提高药剂科整体工作水平,为药剂科安全管理质量的提高做好铺垫。

研究表明,观察组药品滥用、过期、损坏发生率均有所降低,

提示安全质量管理理念可降低药品滥用、过期、损坏发生率。究其原因:通过加强管理考核、教育培训、制定规章管理机制等,提高药剂科工作人员各项业务能力,使其严格按照各项规章制度管理机制进行各类操作。同时落实加强药学管理服务理念,为患者介绍服药相关知识,联合药品严密化管理,可减少药品滥用、过期、失效等问题发生,为患者用药安全性提供巨大保证。

季树仙,朱静楠,高旭<sup>[5]</sup>研究中,观察组患者就诊期间满意度99.50%比对照组96.50%更高( $P < 0.05$ ),本文研究结果和文献研究结果具备一致性,本文中,观察组患者满意度97.50%比对照组82.50%高,说明安全质量管理理念可提高患者满意度。分析其原因可知:通过定期开展安全检查、加强安全风险管控,严格落实药物核查、调配、复查等管理工作,以免患者出现不良反应。通过用药咨询服务,提高整体管理工作的规范性,保证患者安全、合理用药,降低患者用药风险,提升患者服务满意度,改善医院整体形象,使其树立良好的口碑。

综上所述,安全质量管理理念在医院药剂科管理中具备良好的应用管理效果,可缩减药品盘点、单方调剂、处方编号、药品登记、药单生产、窗口实物清点、药品名目分类登记、周转库存清点时间,减少药品滥用、过期、损坏等情况发生,保证患者本院药剂科服务较为满意,可以临床普及。

#### 【参考文献】

- [1]王晓丽,张亮,王彤.基于信息智能化背景下的6S精细化管理对药品管理效率及质量的影响研究[J].山西医药杂志,2022,51(23):2725-2728.
- [2]王健.中药药事管理在医院药剂科工作中的作用[J].中国卫生产业,2023,20(2):48-51.
- [3]高丽丽.PDCA持续质量改进对药房高危药品管理质量与安全用药的影响[J].中医药管理杂志,2023,31(4):197-199.
- [4]瞿敏,赵华.基于ST-PRA的链式闭环管理措施在门诊西药房管理中的应用[J].海南医学,2023,34(24):3621-3624.
- [5]季树仙,朱静楠,高旭.安全质量管理理念应用于某院药剂科日常管理中的效果分析[J].中国处方药,2022,20(1):70-71.

#### 作者简介:

王易蓉(1986--),女,汉族,重庆忠县人,本科,主管药师,佛山市顺德区善耆家园护理院,研究方向:医院药学,从事的工作和背景:药剂科管理工作。