

〔文章编号〕 1007-0893(2020)14-0082-02

DOI: 10.16458/j.cnki.1007-0893.2020.14.042

精细化管理在降低中药房调剂差错率中的应用

陈林枫

(和平县人民医院, 广东 和平 517200)

〔摘要〕 **目的:** 分析精细化管理在降低中药房调剂差错率中的应用。**方法:** 选取2017年3月至2018年4月在和平县人民医院中药房取药的48例患者, 按照取药顺序分为对照组与观察组, 各24例。对照组患者取药期间本院中药房实施常规管理, 观察组患者取药期间本院中药房进行精细化管理。比较观察组与对照组处方调剂准确率与调剂单次处方时间, 比较组间患者对调剂工作满意度。**结果:** 观察组调剂处方准确率100.00%高于对照组83.33%, 且观察组单次调剂处方时间(5.42 ± 2.69) min 短于对照组的(9.54 ± 4.21) min, 差异均具有统计学意义($P < 0.05$); 观察组调剂满意度为95.9%高于对照组的75.0%, 差异均具有统计学意义($P < 0.05$)。**结论:** 精细化管理在中药房运用期间有效降低中药房调剂差错率, 提升调剂时间, 提高患者调剂满意度。

〔关键词〕 精细化管理; 中药房; 调剂差错率

〔中图分类号〕 R 952 〔文献标识码〕 B

处方调剂是中药房中基础而又十分重要的工作^[1], 但在此项工作中, 难免会出现差错, 调剂差错就是指工作人员在为患者进行处方调剂过程中出现失误, 其中包括: 错药、漏药、药量过多、药量过少等情况^[2]。而此种现象的产生会对患者整体治疗效果产生严重影响。情况严重会威胁到患者生命^[3]。为防止患者因药物原因导致病情无法康复, 增强中药房管理势在必行。药品调配在药师管理中占有重要地位, 对此种基础而又重要的工作要作为工作重点。因此, 如何有效降低中药房调剂差错至关重要, 同时也是中药房中相关工作人员关注重点^[4]。笔者根据精细化管理在降低中药房调剂差错率中的应用展开分析, 现报道如下。

1 资料与方法

1.1 基本资料

选取2017年3月至2018年4月在本院中药房取药的48例患者, 按照取药顺序分为对照组与观察组, 各24例。对照组患者取药时间为2017年3月至2017年9月, 当时本院中药房实施常规管理, 观察组患者取药时间为2017年10月至2018年4月, 此时本院中药房进行精细化管理。其中观察组男性患者11例, 女性患者13例, 年龄为36~68岁, 平均年龄为(46.52 ± 1.39)岁, 高中以上文化程度10例, 高中以下文化程度14例, 心脏内科患者4例、骨科患者5例, 其他科室患者15例, 对照组男性患者12例, 女性患者12例, 年龄35~71岁, 平均年龄为(47.94 ± 2.16)岁, 高中以上文化程度11例, 高中以下文化程度13例, 心脏内科患者6例, 骨科患者7例, 其他科室患者11例。两组患者一般资料比较,

差异均无统计学意义($P > 0.05$), 具有可比性。

1.2 方法

1.2.1 对照组 实施中药房常规管理, 具体表现为: 在药品放入药柜以前对药品进行核对, 根据药品属性、剂量、名称等分别摆放在药柜上, 在摆放过程中将名称与外观或功效相差不大的药品摆放距离尽量远离, 避免混乱药品。同时, 要有中药房管理人员定期对药品进行数量与名称核对, 确认无误后进行摆放。在患者取药过程中要严格按照医嘱进行调剂, 并再次确认患者信息与处方信息, 防止调剂出现偏差。

1.2.2 观察组 实施中药房精细化管理, 主要为以下几方面: (1) 建立精细化管理小组: 由经验丰富的药师担任小组成员, 并对其进行专业化培训, 培训内容包括: 药品的贮存与摆放、调剂处方过程中注意事项、调剂准确性处方的重要性、调剂处方中易出现的问题及应对办法等, 进而提升药师在中药房调剂管理水平的专业度。培训完毕后, 对其进行考核, 如若考核不合格, 需重新学习, 直至考核通过。

(2) 中药房环境改善, 根据中药房药品性质与种类, 将药品进行合理摆放, 保证药品摆放合理性, 使药师在取药过程中能够快速、便捷、准确取药, 避免因取药浪费时间, 以此提升工作效率, 同时, 对中药房硬件设备更新换代, 如: 电脑、打印机等。(3) 改善中药房调剂管理合理性差的工作环节, 在调剂处方药品时, 利用有效举措对工作人员积极性实施调动, 使其具有主观能动性与积极性, 对于调剂合理性差的工作环节全组人员开会讨论, 找出问题后, 根据问题找出相对解决策略, 减少问题发生率。(4) 药物管理, 对中药采购流程严格按照我国药典规定实施采购, 所有药品要

〔收稿日期〕 2020-04-19

〔作者简介〕 陈林枫, 女, 主管中药师, 主要研究方向是医院药学。

在正规生产厂家采购, 实行质量第一、择优采购原则, 药师检验药品过程中要仔细核实药品数量、产地、名称、有效期等基本信息, 其中一项记载模糊都要拒收。保证中药房药品质量。采购完毕后按照《中国药典》对中药房药物进行贮存, 如: 对芒硝、白矾等易潮解、风化药材进行干燥密封环境贮存, 对熟地黄、山茱萸等易发霉药材应实施干燥通风处贮存, 还有对药房内所有中药饮片需进行定期养护, 对中药颗粒需进行效期管理。同时对药品名称要进行全面记录, 在医院系统中将中药别名更换为准确名称, 例如: 大力子更换为牛蒡子、申姜更换为骨碎补、川军更改为大黄等。(5) 安装取药叫号系统, 患者听到语音播报前往相应的窗口取药, 这样有效解决了未安装叫号系统前患者排队等候和拥挤等问题, 更重要的是避免因拥挤混乱错拿药品的现象。安装了取药叫号系统也能有效提高发药效率, 因为没有语音播报患者有可能没听到就不会前来取药, 这样发药药师就要重复呼叫增加了工作量。(6) 完善处方调剂工作: 在患者将医生开具处方交与工作人员后, 工作人员要严格按照“四查十对”原则进行调剂处方, 采取双人签字制度, 避免因单人失误产生处方调剂出现偏差, 影响患者治疗效果, 如处方中出现半夏、川乌、草乌, 人参、五灵脂等“十八反”与“十九畏”药材, 药师要与医生进行沟通, 在医生确认可调剂后再为患者进行调剂。

1.3 观察指标

比较观察组与对照组处方调剂准确率与调剂单次处方时间, 比较组间患者对调剂工作满意度, 采用本院自制调研问卷对组间患者进行调剂工作满意度调研, 总分为 100 分, 90 以上说明十分满意, 60~89 分说明满意, 59 分以下说明不满意, 总满意度 = (十分满意 + 满意) / 总例数 × 100%。

1.4 统计学分析

采用 SPSS 18.0 软件进行数据处理, 计量资料以 $\bar{x} \pm s$ 表示, 采用 t 检验, 计数资料用百分比表示, 采用 χ^2 检验, $P < 0.05$ 为差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 两组患者的调剂准确率与调剂单次处方时间比较

观察组调剂处方准确率 100.00% 高于对照组 83.33%, 且观察组单次调剂处方时间 (5.42 ± 2.69) min 短于对照组的 (9.54 ± 4.21) min, 差异均具有统计学意义 ($P < 0.05$)。

2.2 两组患者对调剂工作满意度比较

观察组调剂满意度为 95.9% 高于对照组的 75.0%, 差异均具有统计学意义 ($P < 0.05$)。见表 1。

表 1 两组患者对调剂工作满意度比较 ($n = 24, n(\%)$)

组别	十分满意	满意	不满意	总满意度
对照组	12(50.0)	6(25.0)	6(25.0)	19(75.0)
观察组	15(62.5)	8(33.4)	1(4.1)	23(95.9) ^a

与对照组比较, ^a $P < 0.05$

3 讨论

中药房是医院重要组成部分, 药品的贮存、调剂、发放等工作都在此进行^[5]。在中药房中调剂工作至关重要, 处方调剂工作是中药房整体形象的代表, 同时也是医院服务的窗口。中药房中药物贮存质量与处方调剂质量对患者治疗起到决定性作用, 有研究表明, 近年来中药房处方调剂准确性越来越低, 部分工作人员因无法确定药物名称、数量等基本信息导致错误配药情况产生^[6]。此种现象的发生对患者来讲, 治疗效果深受影响, 严重时会产生生命危险。因此, 医院对中药房管理工作应进行完善, 提升中药房管理水平^[7]。精细化管理最大特点为将理论与实际结合, 有效全面控制工作, 进而提升工作人员工作质量与效率^[8]。本研究结果显示, 在中药房进行常规管理时调剂处方准确率为 83.33%, 进行精细化管理后, 调剂处方准确率为 100.00%, 同时调剂单次处方时间也大大缩短, 并提升患者调剂处方满意度。

综上所述, 精细管理能够降低中药房调剂差错率, 缩短调剂处方时间, 提升患者满意度。

(参考文献)

- (1) 龙书可, 刘源, 方玲子. 品管圈活动在降低门诊中药房调配差错中的应用及评价 (J). 海峡药学, 2018, 30(12): 287-289.
- (2) 杨帅群. 中药调剂管理与中药房的质量控制 (J). 临床医药文献电子杂志, 2018, 5(99): 175, 178.
- (3) 冯艳平. 从强化中药调剂监管角度探讨其对减少中药房不良事件和相关差错的临床应用价值 (J). 北方药学, 2018, 15(7): 176.
- (4) 卢兴, 钟慧, 陈彪, 等. 采用 PDCA 循环管理方法干预小袋包装中药配方颗粒调剂的效果分析 (J). 中国药房, 2018, 29(11): 1466-1469.
- (5) 张辛. 规范中药房的操作程序对中药房调剂质量的影响研究 (J). 当代临床医刊, 2016, 29(3): 2310, 2291.
- (6) 孙桂凤, 孙钊, 陈福安. 现代化信息管理模式下中药房处方调剂差错浅析 (J). 世界中医药, 2017, 12(5): 1179-1181.
- (7) 石敏. 细节管理在中药房管理中的应用价效果观察 (J). 今日健康, 2016, 15(4): 294.
- (8) 吴红展. 浅谈中药调剂管理与中药房的质量控制 (J). 中国卫生产业, 2017, 14(20): 130-131.