

## 实施西药房药学服务质量提升策略的干预效果分析

曾锦良, 冯志鹏\*

南方医科大学第五附属医院 广东广州

**【摘要】目的** 探讨药学服务质量提升策略在西药房实施后的干预效果。**方法** 选取 2024 年 3 月到 2025 年 5 月来我院西药房服务的药学人员 20 名作为研究对象展开研究, 将其按照入院先后顺序分为观察组和对照组, 每组 10 名, 对照组实施常规管理方法, 观察组实施新型管理方法。对比两组药房工作效率以及服务满意度。**结果** 观察组药房工作效率显著高于对照组, 差异有统计学意义 ( $P<0.05$ )。同时观察组服务满意度评分高于对照组, 差异有统计学意义 ( $P<0.05$ )。**结论** 实施西药房药学服务质量策略效果显著, 有效提高工作效率, 减少了患者的候药、取药时间, 提升对服务的满意度。

**【关键词】** 西药房; 药学服务; 质量提升; 干预效果

**【收稿日期】**2025 年 9 月 14 日

**【出刊日期】**2025 年 10 月 16 日

**【DOI】**10.12208/j.ijcr.20250482

### Analysis of the intervention effect of implementing the strategy to improve the quality of pharmaceutical services in Western pharmacies

Jinliang Zeng, Zhipeng Feng\*

The Fifth Affiliated Hospital of Southern Medical University, Guangzhou, Guangdong

**【Abstract】Objective** To explore the intervention effect of pharmaceutical service quality improvement strategies implemented in western pharmacies. **Methods** A total of 20 pharmaceutical personnel who served in our hospital's western pharmacy from March 2024 to May 2025 were selected as the research subjects. They were divided into an observation group and a control group according to their admission order, with 10 patients in each group. The control group received conventional management methods, while the observation group received new management methods. Compare the work efficiency and service satisfaction of two groups of pharmacies. **Results** The efficiency of pharmacy work in the observation group was significantly higher than that in the control group, and the difference was statistically significant ( $P<0.05$ ). At the same time, the service satisfaction score of the observation group was higher than that of the control group, and the difference was statistically significant ( $P<0.05$ ). **Conclusion** The implementation of the quality strategy for pharmaceutical services in Western pharmacies has achieved significant results, effectively improving work efficiency, reducing patient waiting and retrieval time, and enhancing satisfaction with services.

**【Keywords】** Western pharmacy; Pharmaceutical services; Quality improvement; Intervention effect

西药房作为医院的重要组成部分, 集药品供应、养护及合理用药为一体, 展现医院的综合服务能力<sup>[1]</sup>。近年来, 到西药房就诊的患者数量增长, 患者在挂号、收费、取药的过程中, 排队时间长, 看病时间短的现象屡见不鲜。西药房调剂繁琐、取药时间长的缺点逐渐暴露出来, 影响医院服务质量, 导致患者就医体验不佳<sup>[2-3]</sup>。药学服务是指药学人员运用专业知识, 为患者、家

属及医护人员提供合理用药指导、药品信息咨询等专业化临床服务, 以提升用药安全性和治疗效果<sup>[4]</sup>。本文选取了 2024 年 3 月到 2025 年 5 月来我院西药房服务的药学人员 20 名作为研究对象, 探究实施西药房药学服务质量策略的效果, 具体研究如下:

#### 1 对象和方法

##### 1.1 对象

\*通讯作者: 冯志鹏

选取 2024 年 3 月到 2025 年 5 月来我院西药房服务的药学人员 20 名作为研究对象展开研究, 将其按照入院先后顺序分为观察组和对照组, 每组 10 名, 对照组实施常规管理方法, 观察组实施新型管理方法。对照组男性 6 例, 女性 4 例, 年龄区间 21~48 岁, 平均年龄 ( $35.64 \pm 5.12$ ) 岁; 观察组男性 7 例, 女性 3 例, 年龄区间 22~50 岁, 平均年龄 ( $35.38 \pm 5.25$ ) 岁。两组年龄、性别因素对研究结果没有影响, 无统计学意义 ( $P > 0.05$ )。

## 1.2 方法

### 1.2.1 对照组

常规管理: 医生开具处方, 患者进行自行排队取药, 为患者及时的解答用药的方法、用药的剂量和相关的问题等。

### 1.2.2 观察组

新型管理方法: (1) 加强药物不良反应监测工作, 加强与其他科室之间的沟通与协作。了解不良反应出现的原因和危害, 做好相应的反馈和记录工作。(2) 加强药物质量监管, 对药物采购流程进行审查, 制定标准规范, 审核药物成分、规格、成分, 确保药物质量的合格性以及来源的合法性。针对患者取药过程中出现的问题作出整改计划。根据不同患者个人素质和文化水平的不同, 采用多种形式帮助患者了解并熟悉取药流程; 针对窗口空间分布不合理的问题, 引进专业设备, 增设取药窗口; 通过优化导视系统, 引导患者明确药品窗口, 在醒目位置贴放取药流程图, 并在各窗口前设置导视牌, 明确窗口药品范围, 方便患者定位到准确的窗口; 严格规范药房药品的摆放, 优化药师操作规范。合理储存药物, 根据药物特性分类存放, 定期检查药物过期情况, 及时处理过期药物, 保证药物的有效性, 对使用频率最高的药品进行科学合理的摆放, 减少取药时间。(3) 完善西药房药学管理制度, 结合实际情况, 从采购、储存、入库、发放、调配、反馈以及用药监测等多方面出发, 制定科学、合理的标准化流程, 环环相扣, 降低药物使用风险。(4) 提升药学服务人员的专业素质, 在人员的聘用上适当提高门槛, 招收一些药学

专业知识水平高、业务能力强、沟通能力好的服务型人才。定期对药学服务人员进行有针对性的培训和提升药学理论知识与临床实践能力的教育, 全方位的对药学服务质量进行提升, 做好高层次人才引进工作, 提高药房服务人员的职业认同感。(5) 升级西药房设备水平, 通过扩建药房、引进设备来增设取药窗口并绘制简明易懂的取药路线图, 方便患者通过地图寻找窗口, 同时设置报道机, 患者凭处方或就诊卡自助扫码报到, 系统自动排队, 减少患者排队时间。利用现代化设备, 将患者的处方通过互联网的方式远程审核调配, 以便于药师提前做好药品, 节省患者等候时间。设立专门的咨询窗口为患者提供多样化服务, 帮助患者熟悉取药流程, 节约患者时间。

### 1.3 观察指标

本次研究需对比观察组与对照组的药房工作效率以及服务满意度。

(1) 药房工作效率: 从调配时间、审方时间、发药时间以及排队时间方面来评估药房工作效率。

(2) 服务满意度: 以问卷调查的形式, 调查对服务的满意度, 从处方审核准确性、药品调配精准度、用药指导专业度、服务态度友好度等方面评估服务满意度, 分数范围为 0-100 分, 分数越高, 满意度越高。

### 1.4 统计学分析

使用 SPSS20.0 软件对数据进行统计学分析, 计量资料用平均值  $\pm$  标准差表示, 符合正态分布, 用  $t$  检验, 计数资料采用  $\chi^2$  检验, 并以率 (%) 表示,  $P < 0.05$  数据差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 观察组与对照组药房工作效率对比

观察组调配时间、审方时间、计价时间、发药时间以及排队时间均低于对照组, 差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ ), 详见下表 1。

### 2.2 观察组与对照组家服务满意度对比

观察处方审核准确性、药品调配精准度、用药指导专业度、服务态度友好度评分均高于对照组, 差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ ), 详见下表 2。

表 1 观察组与对照组药房工作效率对比 ( $\bar{x} \pm s$ )

组别	例数	调配时间 (min)	审方时间 (s)	发药时间 (s)	排队时间 (min)
观察组	10	$2.87 \pm 1.01$	$31.52 \pm 2.21$	$21.25 \pm 1.21$	$7.62 \pm 1.01$
对照组	10	$4.13 \pm 1.26$	$39.52 \pm 3.61$	$32.15 \pm 1.12$	$9.63 \pm 1.15$
$t$	-	2.467	5.977	20.906	4.153
$P$	-	0.024	0.001	0.001	0.001

表 2 观察组与对照组服务满意度对比 ( $\bar{x} \pm s$ )

组别	例数	处方审核准确性 (分)	药品调配精准度 (分)	用药指导专业度 (分)	服务态度友好度 (分)
观察组	10	96.97±1.38	95.97±2.08	96.37±2.81	95.66±3.04
对照组	10	93.21±2.93	92.71±2.33	91.82±2.82	91.29±4.25
<i>t</i>	-	3.671	3.301	3.614	2.645
<i>P</i>	-	0.002	0.004	0.002	0.017

3 讨论

随着我国西药房患者逐年增多，患者在药房花费的时间也越来越多，西药房管理上的缺陷在越来越多患者治疗过程中暴露出来。取药是患者门诊就医过程的最后一道步骤，但由于取药流程的混乱复杂、药房窗口位置分散，药品范围不明以及排队人数众多，患者往往在取药这一过程消耗过多时间，导致在门诊药房中的就医体验较差<sup>[5]</sup>。这些现象都说明，传统的药房管理模式弊端已经十分明显，需要进行整改，寻求更好的管理方式，才能提高西药房的工作效率和服务水平。

为满足患者需求，提高西药房的服务质量以及工作效率，需要对西药房药学服务管理进行优化与升级。通过加强与其他科室之间的协作，了解药物使用后不良反应出现的原因与危害，及时识别并做好相应反馈，增强对药物不良反应的监测，提高患者用药安全性<sup>[6]</sup>。对药品的来源、质量进行管控与审查，确保其质量安全以及来源合法。同时对药房窗口进行合理分布，引进专业设备，通过优化导视系统提高取药效率。同时对药品的存放方式进行调整，根据药物特性分类存放，定期检查药物过期情况，及时处理过期药物，保证药物的有效性。完善西药房药学管理制度，制定科学、合理的标准化流程，降低药物使用风险。此外，为提升西药房药学服务质量，还需对药学服务人员的专业素质进行提升。在人员聘用方面，适当提高准入门槛，招收具备专业知识、业务能力强的服务型人才。同时，对药学服务人员进行提升药学理论知识与临床实践能力的教育并定期考核，提高专业能力。本次研究结果显示，观察组药房工作效率、服务满意度评分高于对照组 ( $P<0.05$ )。

验证了西药房药学服务的积极作用。

综上所述，通过实施西药房药学服务策略，显著提升了药房的工作效率以及患者对服务的满意程度。

参考文献

[1] 商林林. 强化西药房管理对药学服务质量的影响探讨[J]. 中国卫生标准管理,2023,14(5):147-150.

[2] 李淑珍,张阿恋,陈建达. 医院门诊西药房处方调剂差错分析及防范措施[J]. 临床合理用药,2024,17(1):154-158.

[3] 陈淑华, 陈婉霞, 梁钰华. 医院门诊西药房"分-全带教"模式的探索与实践[J]. 广州医药,2024,55(2):203-207.

[4] 贺军英. 分析精细化管理对提高门诊西药房配发药效率的影响[J]. 中国卫生产业,2024,21(3):107-109.

[5] 姜程. 提升门诊西药房药学服务质量的有效措施和临床价值分析[J]. 医学食疗与健康,2024,22(2):142-144.

[6] 王晓燕. 门诊西药房药学服务中应用品管圈活动的效果评价[J]. 自我保健,2023,27(20):137-138.

[7] 吴燕,李春燕. 签约居民居家药学服务模式及其应用效果[J]. 现代养生,2023,23(19):1512-1514.

[8] 王丽萍,金晓芳,陈邹媛. PDCA 循环管理对病区药品管理质量持续改进的效果分析[J]. 中医药管理杂志,2023,31(23):200-202.

版权声明：©2025 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