

药学管理对药学服务质量的影响

朱 磊

昆山第一人民医院 江苏昆山

【摘要】目的 讨论及研究药学管理对药学服务质量的影响。**方法** 本次研究的时间范围 2023 年 7 月份至 2024 年 6 月份, 纳入处方的数量为 1000 张, 其中 2023 年 7 月份至 2023 年 12 月份未开展药学管理, 为本次研究的对照组, 处方的数量为 500 张, 2024 年 1 月份至 2024 年 6 月份开展药学管理, 为本次研究的实验组, 处方的数量为 500 张, 分析管理前后处方用药不合理发生情况, 评估开展药学管理后药学服务质量评价指标。**结果** 通过开展不同的管理模式后, 实验组的处方用药不合理发生率低于对照组, $p<0.05$, 实验组药学服务质量优于对照组, $p<0.05$ 。**结论** 开展药学管理, 可以促进药学服务质量的提升。

【关键词】 药学管理; 药学服务

【收稿日期】 2025 年 2 月 16 日

【出刊日期】 2025 年 3 月 28 日

【DOI】 10.12208/j.ijcr.20250132

The impact of pharmaceutical management on the quality of pharmaceutical services

Lei Zhu

Kunshan First People's Hospital, Kunshan, Jiangsu

【 Abstract 】 Objective To discuss and study the effect of pharmaceutical management on the quality of pharmaceutical care. **Methods** The time range of this study was from July 2023 to June 2024, and the number of included prescriptions was 1000, among which no pharmaceutical management was carried out from July 2023 to December 2023. As the control group of this study, the number of prescriptions was 500, and the pharmaceutical management was carried out from January 2024 to June 2024. As the experimental group of this study, the number of prescriptions was 500. The irrational occurrence of prescription medication before and after management was analyzed, and the evaluation index of pharmaceutical care quality after pharmacy management was carried out was evaluated. **Results** After carrying out different management modes, the incidence of irrational drug use in the experimental group was lower than that in the control group, $p<0.05$, and the quality of pharmaceutical care in the experimental group was better than that in the control group, $p<0.05$. **Conclusion** Pharmaceutical management can improve the quality of pharmaceutical care.

【Keywords】 Pharmaceutical management; Pharmaceutical care

随着当前科技的进步, 经济的不断增长, 人们的物质条件逐渐趋于富足和满足, 促使社会不断形成了以顾客为中心的买方市场, 产品和服务需求呈现多样化。越来越多的行业改变传统的供应以及服务模式, 即从传统的社会经济活动单元转为向顾客为中心的价值链管理的改变。

我国人口众多, 医疗卫生服务担负着艰巨的任务^[1]。改革开放以来, 我国医院的数量以及床位数逐渐增长, 居民的医疗保健水平逐渐提升。但从社会各界的反应来看, 有效的提升医院的服务质量十分重要。医疗体制的变化, 患者在选择就医医院的机会更多, 对于医疗机

构来看, 有效的提升医疗水平、服务质量, 增强服务的内涵来吸引患者。医药科学的发展, 对药学服务的需求逐渐提升。

当前医学的日新月异, 新药也层出不穷, 用药的复杂性逐渐提升, 用药引发的社会问题相对较多。患者的自我保护意识逐渐提升, 医院药学作为实施药学服务的重要阵地, 可以有效的保证患者用药、保证药品的质量, 更好的保障人民的用药安全, 维持人民的身体健康。药学管量的合理性会对医务人员的服务质量造成影响。合理用药是依据患者的病种、疾病的基础情况, 选择合理的药物, 制定合理的用药方案, 可以提升用药的治疗

效果,合理的用药,应做好药学管理,以促进药学服务质量的提升,详见下文:

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次研究的时间范围 2023 年 7 月份至 2024 年 6 月份,纳入处方的数量为 1000 张,其中 2023 年 7 月份至 2023 年 12 月份未开展药学管理,为本次研究的对照组,处方的数量为 500 张,2024 年 1 月份至 2024 年 6 月份开展药学管理,为本次研究的实验组,处方的数量为 500 张,1000 张处方当中包括妇科 159 张;普外科 362 张;骨科 248 张;神经内科 231 张,1000 张处方当中男性患者 514 例,女性患者 486 例,分析相关信息,无明显差异, $p>0.05$ 。

1.2 方法

对照组未开展药学管理,医生开展药物后,患者依据药方取药,并告知患者的用药方法、用药注意事项,提醒患者按时服药等。

实验组提供药学管理,具体包括:

(1) 依据患者的具体情况,为患者制定合理的干预措施,患者的护理、治疗、检测病情、用药方面的管理等,为患者提供服务期间应满足患者的用药需求,开展全程化管理,避免患者在使用药期间出现意外的情况^[2],保证临床用药安全。

(2) 进行信息化管理,随着当前信息化的发展,开展信息化技术管理,让患者体验一体化的服务,可以更好的方便患者开药、用药,使得患者取药等待的时间缩短,同时对用品的名称、用法、用量、各类药物的使用时间给予有效的记录,患者可以掌握更多的用药知识,有利于促进其用药依从性的提升。而信息技术的使用,可以提升药房的工作效率,可以缩短患者的取药时间,使得患者的用药体验以及服务质量得到提升^[3]。

(3) 提高工作人员的综合能力、素质,医院定期进行药学服务的相关内容,定期进行相关内容的培训,要求全部工作人员参与到培训当中,可以通过讲座、网络上学习以及进修等多种方式进行强化训练,使得药学工作人员的综合能力和素质均得到有效的提升。并建立考核制度,考核培训相关内容,以促进整体服务水平的提升。通过问卷调查的方式分析患者对药物服务人员的满意度,并分析当前服务中的不足,并有效的改进,掌握当前药学服务人员的实际能力、服务素质,建立相应的奖惩制度,对表现优秀的员工给予奖励,若服务较差的工作人员应适当给予批评,要求工作人员端正态度,促进药物专业知识水平的提升,提升其服务质

量^[4-5]。

(4) 开展药物管理,制定医疗服务计划,开展健康教育,为患者提供相应的康复教育和指导。提升药品管理质量,若药品为普通药物,结合药品的类型进行摆放,若药品的药理相似时,可以分开摆放,记录药品效期,减少药物浪费,提升临床用药安全性。对于精神药物的麻醉药物应由专人进行登记,发放药物以及调配过程中应由专人负责,每天检查、每月清点,保证账目和药物相符,依据患者对于疾病的掌握程度进行分类管理,依据类别进行培训,对于不了解疾病的患者应开展培训,若患者对于疾病存在良好的认知时,应建立系统性的知识拖及。开展疾病概念、并发症、防控措施的讲座。告知患者不同药物的用药方法、用药的剂以及用药的时间进行管理,明确药物的用量以及禁忌,若患者文化程度相对较低时,可以通过使用宣传手册的方式来提升患者的认知度^[6-7]。

(5) 转变药学服务理念,将工作的职职转变为药学服务理念,在实际的工作当中,药房内的工作人员需要积极、认真的倾听患者的需求,确保患者的用药安全。积极做好药学人员的管理,将为患者服务贯彻到底,要求工作人员为患者普及药品的使用方法,使用的具体剂量,记录患者的用药状况,依据病情,指导患者随时调整药物的使用。

(6) 进行风险管理,有效的预防或者减发生医疗风险,做好药房风险责任的建设和管理,设置专门的培训以及管理小组,提升小组成员的专业素质水平,建立药房风险责任管理,组建专门的管理小组,要求小组成员拥有较强的专业素质,记录药学工作人员服务当中的错误,并定期召开会议,对错误的原因进行分析,并制定相应的改进措施。

1.3 观察指标

1.3.1 分析两组处方用药不合理发生情况。

1.3.2 记录患者的取药等待时间、药房服务质量以及药学服务质量。

1.4 统计学方法

本文所涉及到的计量数据使用 ($n\%$) 表示,数据通过 t 进行检验。对本文中所生成的数据均使用 SPSS20.0 数据包进行处理,显示 $P<0.05$ 为差异,说明结果有意义。

2 结果

2.1 实验组患者的处方不合格率更低, $p<0.05$

2.2 实验组取药等候时间更短,药房服务质量以及全程化药学服务质量均得到提升, $p<0.05$

表 1 分析两组患者处方不合格率（例/%）

组别	治疗和症状不相符	药物剂量不正确	给药方式不正确	重复性用药	不适宜性事件
对照组（n=500）	37（7.40%）	29（5.80%）	30（6.00%）	18（3.60%）	114（22.80%）
实验组（n=500）	5（1.00%）	5（1.00%）	6（1.20%）	0（0.00%）	16（3.20%）
χ^2	/	/	/	/	4.692
p	/	/	/	/	<0.05

表 2 分析患者的取药等待时间、药房服务质量以及药学服力质量评分($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	取药等候时间（min）	药房服务质量评分（分）	全程化药学服务质量评分（分）
对照组	25.21±2.15	78.85±1.89	78.26±1.67
实验组	12.94±1.34	89.28±1.45	94.58±1.12
t	10.264	5.815	9.672
p	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

随着当前医疗体制的改革，药学管理工作难度增加，对于医疗体系而言，药学服务作为一个重要的内容，有利于促进医院工作质量的提升，保证患者的治疗效果，故做好药学管理十分重要。但当前药学服务质量相对较低，无法有效的避免处方不当的情况，既影响患者诊治效果，同时患者的临床用药安全性也会受到影响。为患者提供常规的药学管理，主要是针对于药物，告知患者如何用药，药物可能存在的不良反应，忽略了患者自身情况，增加了医患纠纷的发生率^[7]。

在医疗改革过程中，药品管理制度作为改革的重点。药品作为防治疾病、实现基本医疗的物质基础，用药是一种十分复杂的过程，日常生活需要经历选药、处方、转抄医嘱、计算剂量、调配发药、监测不良反应等，不论哪一步出错均会出现差错，若出现不合理用药，会导致患者出现不良反应，严重的会引发死亡。药物治疗作为当前疾病治疗的重要手段，继而带来的药物有关问题逐渐增多，其中包括无适应症的用药，不合适的用药选择、治疗剂量过低、超剂量用药以及不良药物之间相互作用等，严重影响患者的治疗效果，故做好药学管理十分重要^[8]。

药学服务作为一个全新的理念，该种管理模式不再只是以药物为中心，将患者作为中心，药师充分利用自身的优势，在临床当中发挥有效的引导作用，提升药物服务质量。当前医院在药学管理当中的仍存在不足之处，若管理发生疏漏，会导致不良事件的产生，影响患者的身体康复，开展药学管理，可以促进医疗服务质量的提升。该种管理模式通过对当前管理当中的不

足之处进行改进，制定更具有针对性的计划，使得相关管理措施更能符合当中社会发展趋势，通过建立信息化的管理模式，减少传统管理当中出现的漏洞，掌握患者的临床表现，制定相应的管理方案，做好患者的健康教育，明确患者的健康水平，依据患者的病情，给予有效的用药指导。提升工作人员的管理质量，提高工作人员的工作能力，对人员配置结构进行管理，促进患者满意度的提升。

本文通过开展药学管理后，医院不合格处方的发生率下降，同进缩短了患者排除取药时间，提升了药学服务质量，提高了患者的满意度， $p<0.05$ ，充分的说明了该种管理模式更能符合患者的需求。

综上所述，本文通过在医院的药房开展药学管理，使得患者得到了更为优质的药学管理，保证了临床用药安全，继而降低了因用药错误引发的医疗纠纷，提升医疗水平，对工作人员进行有效的培训，使得工作当中的服务素质和能力得到提升，临床用药安全性得以提升，值得提倡。

参考文献

[1] 董方,施展.基于 PDCA 循环法的药学服务管理对用药安全、药学服务质量及药学服务满意度的影响[J].临床合理用药杂志,2024,17(6):161-164.

[2] 刘志伟.药学管理对药学服务质量的影响[J].中国卫生产业,2023,20(16):86-89 93.

[3] 傅颖,黄静,李春燕.药师药学服务对高血压患者的遵医行为及生活质量的影响[J].中国医药指南,2024,22(19):55-58.

- [4] 张利芳.西药房药学服务质量提升方法和对临床治疗的影响观察[J].中国科技期刊数据库 医药,2024(3):0029-0032.
- [5] 陆雪.药学管理服务对门诊药房处方用药不合理情况的影响观察[J].中国科技期刊数据库 医药,2024(3):0119-0122.
- [6] 曹芳.药学服务路径管理应用于高血压患者用药治疗中的作用分析[J].中文科技期刊数据库（文摘版）医药卫生,2024(2):0077-0080.
- [7] 胡巧力.门诊药房药学服务质量提升管理对药学服务质量的影响[J].中文科技期刊数据库（文摘版）医药卫生,2023(9):33-36.
- [8] 房师峰.医共体内基层医疗卫生机构中药药事管理及药学服务的现状与策略[J].中国农村卫生,2024,16(9):21-23.

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