



精细化管理在医院门诊药房管理中的应用

刘小蓉 蒋英蓝

泸州市人民医院 四川泸州 646000

【摘要】目的 探讨精细化管理在医院门诊药房管理中的应用优势。**方法** 依据我院的文化理念, 结合本院门诊药房自身特点, 制定精细化管理方案, 并观察方案实施前后门诊药房的工作效率与患者对其工作的评价。**结果** 实施精细化管理干预后我院门诊药房单方调剂时间、每人日调剂量与平均侯药时间均明显较干预前理想 ($P<0.05$); 我院门诊药房实施精细化管理干预前患者总满意度为 66.50%, 实施精细化管理干预后患者总满意度为 90.33%, 干预前后差异较大 ($P<0.05$)。**结论** 医院门诊药房实施精细化管理方案, 有利于门诊药房工作效率及管理水平的提升, 该法深受患者欢迎, 值得推广。

【关键词】 精细化管理; 门诊药房; 侯药时间

【中图分类号】 R952 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1674-9561 (2017) 01-005-02

The application of fine management in the management of hospital outpatient pharmacy

【Abstract】Objective To discuss the advantages of fine management in the management of hospital outpatient pharmacy. **Methods** According to the cultural concept of our hospital, combined with the characteristics of our hospital outpatient pharmacy, the development of meticulous management program, and the implementation of the program before and after the implementation of outpatient pharmacy work efficiency and the evaluation of their work. **Results** The implementation of fine management in our hospital outpatient pharmacy intervention after unilateral relief time, transfers per day dose and average delivery time was significantly higher than that before the intervention the ideal ($P<0.05$); outpatient pharmacy of our hospital management intervention before the total satisfaction of patients was 66.50%, the implementation of fine management of patients after the intervention the total satisfaction was 90.33%, difference between before and after intervention the larger ($P<0.05$). **Conclusion** Hospital outpatient pharmacy implementation of fine management program, is conducive to the outpatient pharmacy work efficiency and management level of ascension, the method is well received by patients, it is worth promoting.

【Key words】 Fine management; outpatient pharmacy; waiting time

药房作为医院最重要与繁忙的科室之一, 确保药品安全是每位患者生命安全的重要保障, 故药房的药品质量与安全管理工作在医院管理工作中显得尤为重要。门诊药房是医院对外服务的一个重要窗口, 随着社会经济的发展与人们健康意识的转变, 近年来门诊接诊量正呈逐年上升趋势, 采用传统粗放式管理模式所出现的问题也随之增多。精细化管理指的是企业应用标准化、程序化、信息化的手段, 实现“准、严、细、精”的管理, 使企业各部门精确、高效、协同、持续地运行^[1-2]。我院自2015年1月以来门诊药房采取了精细化管理模式, 现报告如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料: 我院自2015年1月以来药房门诊开始实施精细化管理。医院共有编制床位420个。本年度门诊处方量262227张。门诊药房药剂师共8名, 其中本科及以上学历者6人, 中级及以上职称3人, 共有3个发放药品窗口。本次研究数据源于医院实施精细化管理前(即2014年1—12月)和实施后(2015年1—12月)的门诊药房工作中的相关资料及患者投诉情况。

1.2 方法: 依据我院的文化理念, 结合门诊药房自身特点, 将“精、准、细、严”作为精细化管理的核心, 设计精细化门诊药房的管理方案。①目标管理: 着力强化药房医疗服务的各项细节, 落实责任, 患者充分感受到亲情般的温暖^[3-4]。加强药房工作人员思想道德建设, 明确“患者利益优先”的工作原则, 分配并落实任务到具体人员, 具备“尊重生命、为病患服务、工作认真积极”的职业道德与操守, 努力实现现代化的门诊药房服务管理新模式。②药品管理: 所有药品遵循严格、精细、准确无误管理原则。所有入药房药品均严格按照相关规定进行验收, 实行库房、上架与审方给药的三重审核制度。国家管制类药物需指定专人负责并制定相应的核实追查制度, 实行谁出错谁买单的责任制。同时抓好药房药品的监督管理工作, 指派专人定期清查核对, 对有效期低于半年的药品及时登记, 并及时清理出破损与变质过期药品。药品采购应制定合理规范的计划, 既要确保药品的供给, 又要避免药品的积压过期与出现质量问题。为防药品调剂差错, 在执行《处方管理规范》同

时, 实施调剂、发药与电脑系统三核对审查, 对包装类似药品贴上警示语, 对各窗口存放的药品应做统一要求, 并建立跟踪追查责任制。③人员管理: 我院在门诊药房人员管理方面采取“以老带新、以学促进、以评促优”的管理模式。药房药物调剂工作注重实践经验, 药房的人员工作的分配应注意定期整合、新老搭配, 从而促进新人尽快成长, 同时工作人员间应相互学习, 取长补短、最后达到共同进步。医院定期组织门诊药房人员进行专业知识的学习与培训, 并在实践工作中做到及时发现、分析问题与解决问题。工作落实到人, 设立投诉制度, 赏罚分明, 增强服务意识。

1.3 观察指标: 观察实施精细化管理干预前后门诊药房的工作效率变化情况(包括单方调剂时间、每人日调剂量与平均侯药时间)与患者满意度。患者满意度: 自拟问卷调查表, 将患者对门诊药房的工作评价分为满意、较满意与不满意三个选项, 干预前共发放1200张调查表, 均全部回收, 均为有效调查表, 干预后共发放1221张调查表, 均全部回收, 均为有效调查表。

1.4 统计学: 本组试验所得数据均录入SPSS17.0软件包进行统计学处理。计量资料以均数($\bar{x} \pm s$)标准差表示, t 检验。计数资料以百分比[n(%)]形式构成, 采用 χ^2 检验。检验标准为($P<0.05$)。

2 结果

2.1 精细化管理干预前后工作效率对比实施精细化管理干预后我院门诊药房单方调剂时间、每人日调剂量与平均侯药时间均明显较干预前理想 ($P<0.05$), 见表1。

表1 精细化管理干预前后工作效率对比表 ($\bar{x} \pm s$)

类别	单方调剂时间 (min)	每人日调剂量 (张)	平均侯药时间 (min)
干预前	4.69±0.97	106±5.31	23.49±3.13
干预后	2.03±0.42	243±7.79	12.17±2.97
t	8.3462	48.196	8.7011
P	<0.05	<0.05	<0.05

(下转第8页)



一种牙周炎治疗中广泛应用的局部抗菌药物,主要抗菌成分为甲硝唑,能够有效杀灭厌氧菌,在各类牙周炎治疗中均有着比较理想的疗效^[3]。菌斑微生物是牙周病发病的重要原因,因此牙周病治疗应该在牙周洁治、根面平整等常规治疗基础上给予抗菌药物,能够巩固治疗效果,降低复发率。牙康治疗牙周病镇痛效果显著,其有效成分盐酸二甲胺四环素能够有效杀灭厌氧菌和兼性厌氧菌,作为一种常见缓释药物,在牙周袋内缓慢释放,能够形成较长时间的有效抗菌作用^[4]。派丽奥软膏是一种一次性注射针管,能够直接输送药物至牙周袋底部,清除牙龈牙石之后可有效促进根尖组织修复愈合,加快骨再生以及牙周膜的重新附着^[5]。临床研究同样表明,牙周基础治疗牙周炎临床效果有限,在牙周基础治疗基础上使用派丽奥,定期置入,则能够形成细胞性骨吸收的长期破坏作用,抗炎,同时促进诱导成骨,和骨组织之间有着较强的亲和力,抑制破坏牙周袋形成相关的胶原酶活性,保护牙周组织,加快牙周膜细胞根面伸展以及生长。本次研究结果表明,使用派丽奥治疗牙周炎,患者的杆菌斑指数、牙龈指数以及探诊深度三项指标均显著优于牙康组,治疗总有

效率94.2,同样高于牙康组,表明派丽奥治疗牙周炎临床效果优于牙康,有着一定的优越性,安全性更高。

结语:

派丽奥治疗牙周炎临床效果优于牙康,有较高的临床应用和推广价值。

参考文献:

- [1] 吴昊,牛薇.派丽奥与牙康局部治疗牙周炎效果的Meta分析[J].口腔医学研究,2012,28(6):563-565,569.
- [2] 李思敏,郭良微,丁玲等.局部应用派丽奥与牙康比较治疗成人慢性牙周炎的Meta分析[J].中国循证医学杂志,2013,13(2):224-230.
- [3] 梁显文.派丽奥与牙康治疗牙周炎的疗效观察[J].临床医药文献电子杂志,2014,1(8):1330,1333.
- [4] 刘利.派丽奥与牙康治疗牙周炎的临床疗效对比[J].右江医学,2012,40(5):679-680.
- [5] 慕红文,王文兴,陈永强等.派丽奥与牙康局部治疗牙周炎的疗效分析[J].海峡药学,2016,28(3):184-185.

(上接第5页)

2.2 精细化管理干预前后患者满意度对比:我院门诊药房实施精细化管理干预前患者总满意度为66.50%,实施精细化管理干预后患者总满意度为90.33%,干预前后差异较为显著($P < 0.05$),见表2。

表2 精细化管理干预前后患者满意度对比表(n, %)

类别	n	满意	较满意	不满意	总满意度
干预前	1200	401 (33.42)	397 (33.08)	402 (33.50)	798 (66.50)
干预后	1221	723 (59.21)	380 (31.12)	118 (9.67)	1103 (90.33)
χ^2					203.88
P					<0.05

3 讨论

管理概念已经不仅适用于企业,对于医疗机构同样适用^[5]。传统的药房管理模式因存在诸多缺陷,导致工作效率低下、错误率高等问题。随着社会的进步,医院也顺应时代发展潮流而进行革新,门诊药房精细化管理是在常规管理的基础上实施的集约化管理模式,是将药房管理提升至“准、严、细、精”的水平。该种管理模式最早源于日本,其不是教条式生搬硬套精细化管理的理论,而是注重将该种管理理念与作风贯彻到门

诊药房的具体管理环节之中。通过制定目标、开展流程,对每一个流程精细化,从人员的搭配管理、药品的信息掌握与管理等方面入手,达到缩短门诊药房药物配置时间、降低差错率与提升整个门诊药房的工作效率的目的。我院本次观察发现:自2015年1月门诊药房实施精细化管理以来,门诊药房的工作效率及患者对药房工作的满意度均明显较实施该种方案前理想($P < 0.05$)。可见:医院门诊药房实施精细化管理,有利于药房工作效率及管理水平的提升,该法深受患者欢迎,值得推广。

参考文献:

- [1] 赵新华.精细化管理在医院门诊药房中的应用[J].海峡药学,2014,26(12):287-288.
- [2] 谢艳萍,徐萍.门诊药房的精细化管理探讨[J].中国药房,2013,24(17):1578-1580.
- [3] 张辉.精细化管理在医院门诊药房管理中的应用探讨[J].中国卫生产业,2015,13(5):69-70.
- [4] 谢峥.精细化管理在医院门诊药房管理中的应用与实践[J].中国当代医药,2013,20(33):157-159.
- [5] 曾联辉.精细化管理在医院门诊药房管理中的应用与实践[J].北方药学,2016,13(2):131-173.

(上接第6页)

提高患者的生活自理能力,提高生命质量。

中医学则认为中风偏瘫是因气血亏虚、心肝肾阴阳失调、七情忧思、饮食不调、外邪内侵等引起的气血闭阻,筋脉失于调养,肝气郁结、蒙蔽清窍等,最终导致病发。中风瘫痪在阳经,在治疗中应扶阳抑阴^[3]。针灸是中医学中的一种外治法,其在中风偏瘫的康复治疗中具有重要疗效。通过对患肢相关穴位的刺激,能激活痉挛偏瘫肢体周围的神经细胞,从而促进神经网络的重组,并且对肌肉起到明显的营养兴奋作用,预防肢体的废用性萎缩,增强肌力。如:我院对中风偏瘫患者针刺头部的运动区、平衡区、上下肢的相关穴位等,通过针刺患者头部的运动区、平衡区则能刺激大脑皮层,促进感觉以及运动功能区组织的再生,从而促进患者肢体功能的恢复和中枢神经功能的恢复。另外,针灸治疗还有助于诱发肌电图Hmax的振幅以及H/Mmax比值,抑制支配痉挛侧肌群的脊髓 α 运动神经元的异常性活动,从而起到较为明显的拮抗肌肉痉挛效果。将针灸与康复训练结合起来能发挥二者的协同作用机制,促进患者患肢运动功能的恢复,改善大脑、患肢局部的微循环,进一步促进肢体运动功能恢复,提高患

者的生活自理能力。本研究结果显示:观察组患者治疗2个月后的肢体运动功能评分和生活自理能力评分明显比对照组患者高, $P < 0.05$,与陈阳^[4]的研究结果一致。陈慧敏^[5]等人认为:对中风偏瘫患者采用康复训练配合针灸治疗,有助于促进患者肢体运动功能的改善,提高患者生活质量。

综上所述,针灸配合康复训练治疗中风偏瘫疗效确切,安全可靠,有助于促进患者肢体运动功能的恢复,提高患者的生活自理能力,值得在临床治疗中推广应用。

参考文献:

- [1] 周江波.针灸联合康复训练对老年中风偏瘫患者的疗效观察[J].临床合理用药杂志,2013,6(18):72-73.
- [2] 张翠芳.现代康复训练联合针灸治疗老年脑卒中合并偏瘫患者的疗效[J].实用临床医药杂志,2013,17(23):141-142.
- [3] 李林虹,周国平,刘小卫等.针刺结合康复训练治疗中风偏瘫的临床研究概况[J].中国中医急症,2013,22(1):96-98.
- [4] 陈阳.针灸配合康复训练治疗老年中风偏瘫临床疗效观察[J].实用中西医结合临床,2014,14(12):52-53.
- [5] 陈慧敏,罗勇,唐新桥,等.现代康复训练配合针灸治疗中风偏瘫80例临床观察[J].中国医药指南,2014,(16):187-187,188.