

数字化中药房在中药房标准化管理中的应用价值探讨

卢万飘

玉林市中医医院 广西玉林 537000

〔摘要〕目的 探讨数字化中药房在中药房标准化管理中的应用价值,以提高患者服务质量。方法 通过查阅医院药房标准化管理的大量文献,整理分析中药房标准化管理发展中存在的问题,结合数字化中药房在本院中药房管理的实际情况为依据,探讨数字化中药房在中药房标准化管理中的应用价值。结果 数字化中药房的建立,很大程度上优化了药房工作人员的工作效率,提高患者服务质量。结论 建立数字化中药房,不仅为临床用药安全性及经济性提供保障,还能够提高患者满意度,提高患者服务质量。

〔关键词〕数字化中药房;问题分析;提高患者服务质量

〔中图分类号〕R288 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165 (2020) 04-190-02

中药房属于医院重要组成部分,为病人提供治疗所需的药物,对病人治疗效果及就诊满意度具有重要意义。但是由于中药材数量较多,容易发生混淆,给中药房管理工作带来较大困难;而加强中药的质量管理,确保药材有效储存、配发准确,能显著提高患者的用药安全性,增加患者治疗效果^[1-2]。所以在中药房管理中采取标准化、规范化管理,是确保病人用药安全且有效的重要前提,利用信息化技术、更新硬件配套设施、改善调剂方式,建立数字化中药房,以达到提高医院药学服务质量和患者满意度的目的。

1 中药房管理存在的问题分析

1.1 传统药房管理模式单一

药房是医院面对公众的窗口,影响着医院的服务形象,也可以反映医院的管理水平与工作人员的素质,但是药房的管理模式较单一、传统,只能以配药发药为主要工作,随着患者的人数越来越多,而窗口有限,已不能满足患者的就医需求。患者从开好单缴费到等待取药,同时咨询药品的相关用法用量,各个环节需要花费大量的时间进行排队^[3]。

1.2 药房药材的库存系统不完善

药品的来源大部分依靠采购,药房工作人员主要是负责药品的采购、储存、供应管理,工作量大、工作繁琐、枯燥,药品需求量和供货量随时都在变化,而且受到药品价格以及国家政策的变化影响,药房时常出现药品断货的情况,给临床治疗造成严重的影响。实际调配中经常出现某个药材缺货情况,药房需要反复和病人、医生沟通进行换药或退单,增加了工作人员工作量,患者得来回跑好几趟,这样就浪费患者很多的时间,引起患者情绪不满。

1.3 传统中药房的缺点

中药房传统占地面积大,饮片储存散乱;对一些贮存环境要求较高的饮片,缺少环境设备支持。传统中药房使用的纸质处方容易丢失、破损,保存不方便;传统药柜分布不合理使得工作人员拿取不便,耗时费力。饮片调剂用时过长,病人取药等待时间也就过久,高峰时间段甚至等待取药时间超过 1-2 小时,病人就诊体验感满意度下降。

1.4 硬件设施落后、调剂方式老旧

传统中药房硬件设施落后,使用传统方形药柜,找药取药困难。传统调剂使用纸质处方,处方上中药饮片的味数较多,容易造成调剂的错漏、重复调配其中的某一味中药饮片导致重复用药。药师使用手工杆秤进行称量,容易造成称量剂量不准确。

2 建立数字化中药房,提高患者服务质量

2.1 使用信息技术、更新调剂设备

2.1.1 本院利用信息化技术,通过互联网及移动信息技术对

传统药房实施改造,首先将纸质处方取消,并为药房工作人员每人配备一台调配手机,药师根据工作手机上的中药调剂系统对方进行调配,手机上可单味有序的显示整个处方,方便药师准确高效地进行处方调配。2.1.2 调配好的中药饮片绑上电子标签,经过复核后根据电子标签打印出纸质标签;通过扫描纸质标签上的二维码,药房窗口上的大型电子显示屏显示可以取药的患者姓名;在扫描二维码的同时取药信息已经同步发送至患者手机上。

2.1.3 药房窗口旁配备中药调剂查询机,患者可以自助查询自己的处方调剂状态,做到心中有数,减少等待中的焦虑情绪,提高患者满意度。

这些措施,不仅提高了药房工作人员的工作效率,劳动强度显著降低,同时也极大地缩短患者等待取药时间,有利于患者就诊满意度大幅提升。

2.2 实施自制用药频度表

自制用药频度表是近年来医院药房应用率较高的一种管理方式,它可以用来表示一定时间内的药品数量以及药房库存数量,还可以用来推测某种药品在未来一段时间内的用量,从而让药房工作人员更好的展开工作,在保证药物供应的情况下,尽可能的减少药房药品的库存量,减少药房工作人员的工作量,此外还可以更加准确的预算药房库存金额,提高周转率^[4]。药师可随时查看药品的存储信息,对药品存放给出合理建议,避免药品乱放或者过多的情况,从而提高药品供应满足率。在实际调剂工作中,可以减少因缺少某味药材导致病人换药退药改单的情况,从而省去患者及家属多跑几趟的麻烦。

2.3 改进药房基础配套设施、完善药房的管理制度

配备必要的冰箱、计算机、湿度计、温度计、空调、保险柜等基础设施,规范药房内部布局;药材分区划类,避免混放、常温药材、冷存的药材室温分别维持在(10-30)℃、(2-10)℃;库房相对湿度维持在 45%-75%,以提高药材储存质量。特殊管理的药材施行专用账册、专册登记、专柜加锁、专人负责等措施,对于贮存要求较为严苛的中药材,应避免存放于潮湿、暴晒等地,保障药材质量^[5]。完善药房的信息化网络,及时对全院的医务人员以及病患提供最新信息,管理有效、有序、科学,更加利于提高药学服务水平,保证医院药房管理工作有条不紊进行。

2.4 更新硬件设施,改善调剂方式

根据医院中药房调剂工作中存在的问题制定科学、合理、有效的管理对策,提高中药房调剂工作质量,降低问题发生率,继而为临床治疗提供保障,必须根据中药调剂的特点、范畴等进行科学、合理、有效的分类处理^[6]。本院将传统中药柜淘汰、改用新式旋转药柜,有效节省空间,使中药房工作环境变得卫生整洁,

(下转第 192 页)

表 2: 实验组与对照组的疼痛比较

组别	总例数	疼痛分组	
		有疼痛例数 (%)	无疼痛例数 (%)
实验组	90	21 (23.33)	69 (76.67)
对照组	90	79 (87.78)	11 (12.22)

注: $\chi^2=73.102$, $df=1$, $P<2.2e-16$

4.3 两组焦虑及抑郁状态比较

实验组和对照组的焦虑发生率分别为 48.89% (44/90)、88.89% (80/90), χ^2 检验结果显示实验组的焦虑发生率低于对照组, 差异具有统计学意义 ($P<0.01$); 实验组和对照组的抑郁发生率分别为 7.78% (7/90)、21.11% (19/90), χ^2 检验表明实验组的抑郁发生率低于对照组, 差异具有统计学意义 ($P<0.05$), 见表 3。

表 3: 实验组与对照组的焦虑和抑郁发生率比较

变量	实验组		对照组		χ^2 值	P 值
	例数	%	例数	%		
焦虑					31.754	1.75e-08
有	44	48.89	80	88.89		
无	46	51.11	10	11.11		
抑郁					5.4396	0.01969
有	7	7.78	19	21.11		
无	83	92.22	71	78.89		

5 讨论

新冠肺炎疫情发生后, 一线医务人员由于佩戴 N95 医用防护口罩, 在垂直压力的作用下, 出现了医疗器械相关性压力性损伤。敷料可以为皮肤提供机械缓冲, 从而减少摩擦, 降低压力性损伤的发生率, 有研究显示: 对高危部位使用敷料可以有效预防压力

性损伤的发生。临床上可用的敷料有: 软聚硅酮敷料、水胶体敷料、泡沫敷料、3 M 无刺激屏障膜等。本次临床对比研究也得到证实, 水胶体敷料不仅降低了压力性损伤的发生率, 而且降低了压力性损伤的程度, 从而减轻由于压力性损伤带来的疼痛程度。水胶体敷料具备透气性好, 轻薄, 柔软, 不容易导致过敏, 与皮肤贴合性强的优点, 在缓解 N95 口罩给鼻梁处所致压力的同时, 较好的保证了密封性, 更易于被医务人员所接受。

另外本研究另一结果显示试验组医务人员的焦虑抑郁不良情绪发生率较对照组低。这可能与水胶体敷料的应用在降低压力性损伤发生率的同时, 降低了可能由于皮肤的破溃而带来感染的风险, 减轻医务人员的担忧, 同时更好的维护了医务人员的外在形象, 较大程度的降低了医务人员在工作中由于医疗器械相关性压力性损伤所带来的不适有关, 值得临床推广应用。希望在一线医护人员逆行的同时, 能够做好自我防护。当然在情况许可的情况下, 无边软聚硅酮泡沫敷料为更佳的选择^[4]。

[参考文献]

- [1] 谢玲, 饶慧燕, 等. 医院焦虑抑郁量表在综合医院内科住院患者中的应用研究 [J]. 当代医学, 2016, 22(35):20-22.
- [2] 孙振晓, 刘化学, 焦林琰, 等. 医院焦虑抑郁量表的信度及效度研究 [J]. 中华临床医师杂志 (电子版), 2017, 11(2):198-201.
- [3] 张瑶, 郑梅. 基于慢性疾病轨迹模式的护理干预对老年冠心病病人心理、临床症状、自我效能、生活质量的影响 [J]. 护理研究, 2019, 33(23):4044-4048.
- [4] 冀红芳, 徐慧黎, 等. 新型硅酮泡沫敷料在中晚期肿瘤患者压力性损伤预防中的效果观察 [J]. 护士进修杂志, 2017, 32(19):1774-1776.

(上接第 189 页)

器械回收责任制^[6]。保障清洁消毒工作到位, 使每一个环节在消毒供应室工作中都能达标, 可有效控制院内感染现象。通过开展全程质控管理, 有效提高消毒供应室护理质量及工作效率, 整体感染发生率显著降低, 对提高院内质量及降低感染率起着积极促进作用。

综上所述, 消毒供应室开展全程质控管理, 可有效降低院内感染率, 提高工作质量。

[参考文献]

- [1] 金少红, 丁玉. 消毒供应室全程质控管理对医院感染与工作质量的影响 [J]. 护理实践与研究, 2019, 16(15):129-131.
- [2] 苏丽萍, 潘玉芳, 许永英. 全程质控管理改善消毒供应室

护理管理质量的效果 [J]. 中国医药科学, 2019, 9(23):240-243.

- [3] 耿慧晓, 唐景花. 全程质控管理对消毒供应室护理管理质量的影响及对医院感染的预防作用探讨 [J]. 辽宁医学杂志, 2019, 33(3):96-98.
- [4] 朱永红. 全程质控管理对消毒供应室护理管理质量的影响及对医院感染的预防作用 [J]. 中国社区医师, 2018, 34(21):167-168.
- [5] 张晓琳, 张桂兰, 张加丽, 等. 新规范下全程质控在消毒供应室外来器械质量管理中的应用 [J]. 中国卫生标准管理, 2018, 9(16):132-134.
- [6] 于文杰, 张晓秀, 付桂枝. 全程质控管理对消毒供应室医院感染的预防作用 [J]. 中国临床研究, 2016, 29(11):1584-1585, 1588.

(上接第 190 页)

饮片摆放按照功能主治及常用药等进行分门别类, 有效避免“十八反十八畏”, 放置井然有序, 药柜旋转减少了走动, 药房工作人员调剂省时省力, 提高了工作效率; 结合调配手机上可单味有序的显示整个处方的功能, 方便药师进行准确高效进行处方调配, 有利于减少错药、漏药、剂量超量; 旋转药柜因可旋转, 无需移动称量设备, 更适合使用电子天平, 对比传统的杆秤称量方式, 电子天平的称量时间更少, 称量更准确。

数字化中药房的建立, 很大程度上优化了药房工作人员的调剂工作, 有利于减少调剂问题发生率, 提高患者服务质量。

3 小结

数字化中药房的建立, 体现了“以人为本”的价值观, 中药房工作是医院工作的重要组成部分, 是保证人民用药安全有效的重要环节。目前中医事业正蓬勃发展, 中药房的管理要跟上形势, 利用信息化技术建立数字化中药房, 不仅能为临床用药安全性及

经济性提供保障, 还能够提高患者满意度, 提高患者服务质量。

[参考文献]

- [1] 孙世成, 高卫华. 中药药剂管理中标准化管理的运用 [J]. 临床合理用药杂志, 2019, 12(11):115-116.
- [2] 马丽. 中药质量规范化管理应用于中药房管理的效果研究 [J]. 中国卫生产业, 2017, 14(12):152-153.
- [3] 谢晓燕, 杨一多, 李涛. 新医改下医院药房规范化管理及发展方向探讨 [J]. 中国卫生产业 2019(15): 54-55
- [4] 黄玉萍, 叶健英等. 自制用药频度表在医院药房药品采购、库存管理量与工作效率的价值分析 [J]. 中国医药科学, 2020, 10(6): 200-202, 214.
- [5] 崔丽华. 加强医院药房管理、提高药学服务质量 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 19(19):202-203.
- [6] 袁一丹, 何全. 医院中药房调剂工作中存在的问题及管理对策分析 [J]. 中国农村卫生, 2020, 12(04): 92-93.