

药房调剂管理对减少药房不良事件的效果分析

卿桃红

电子科技大学医学院附属妇女儿童医院·成都市妇女儿童中心医院药学部 611731

〔摘要〕目的 探讨药房调剂管理对减少药房不良事件的效果。方法 收集本院 2021 年 5 月至 2023 年 9 月期间接收的 146 例药房调剂管理，依据情况分为常规组与优化组各 73 例，常规组运用常规管理，优化组运用针对性药房调剂管理，分析各组处理后患者药房不良事件发生率、护理满意度情况。结果 优化组在患者药房不良事件发生率上为 1.37%，常规组为 19.18% ($p < 0.05$)；优化组在护理满意度上为 97.26%，常规组为 83.56% ($p < 0.05$)。结论 药房调剂管理可以有助于药房不良事件发生率，同时也可以有助于患者护理满意度情况提升。

〔关键词〕药房调剂管理；药房不良事件；效果

〔中图分类号〕R95 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165 (2024) 01-166-02

新时代药房调剂管理应注重信息化、自动化、数据分析、远程医疗、智能化服务、合规管理、质量控制和人才培养等方面的工作内容。通过不断创新和发展，以满足患者日益增长的健康需求，为药房的可持续发展奠定坚实基础^[1]。本文采集 146 例药房调剂管理，分析运用药房调剂管理后的效果，具体如下：

1 资料与方法

1.1 一般资料

收集本院 2021 年 5 月至 2023 年 9 月期间接收的 146 例药房调剂管理，依据情况分为常规组与优化组各 73 例。常规组中，男：女=34：39；年龄从 20 岁至 62 岁，平均 (46.82 ± 4.71) 岁；优化组中，男：女=31：42；年龄从 21 岁至 65 岁，平均 (45.17 ± 6.45) 岁；两组患者在基本年龄、性别与病情等信息方面不存在明显差异，有对比研究意义。

1.2 方法

常规组运用常规管理，优化组运用针对性药房调剂管理，具体如下：（1）信息化与自动化升级：随着科技的发展，信息化管理系统已经在很多药房中得到应用。利用信息化管理系统，可以实现药品库存的实时监控、自动化补货提醒等功能，大大提高了药房的管理效率。同时，自动化设备如自动发药机、智能药架等的应用，可以大幅提高药品调剂的准确性和速度。

（2）数据分析与决策支持：通过收集和分析药房的各项数据，如药品销售情况、库存周转率、患者用药情况等，可以为药房的运营决策提供有力支持。例如，通过分析药品销售数据，可以预测未来的需求趋势，从而更精准地进行库存管理。（3）远程医疗与电子处方：随着远程医疗技术的发展，越来越多的处方将通过电子形式开具和传递。药房需要做好相应的准备，如建立电子处方接收系统，确保处方信息的准确性和完整性。（4）智能化服务与患者教育：利用移动应用、人工智能等工具，药房可以为患者提供更加智能化的服务，如在线咨询、药品配送到家等。同时，通过开展患者教育活动，提高患者的用药安全意识和健康素养。（5）合规管理与质量控制：在新的时代背景下，药房必须更加重视合规管理和质量控制。利用先进的技术手段，如区块链技术，可以确保药品来源的可靠性、可追溯性，提高药房的管理水平。（6）持续学习与人才培养：随着技术的不断创新，药房管理人员需要具备持续学习的能力。除了技术方面的培训，还需要加强法

律法规、药品知识等方面的培训，培养出具备高度责任心、专业技能的人才队伍。（7）个性化服务：随着医疗技术的发展，患者的需求越来越个性化。药房可以借助信息化管理系统，收集和分析患者的用药数据，提供个性化的药品推荐和服务。（8）药品追溯与监管：利用现代技术手段，药房可以对所售药品进行追溯，确保药品来源的可靠性、合规性。同时，也方便监管部门对药房进行监管，提高药房的管理水平。

（9）绿色环保：药房在运营过程中，应注重环保和可持续发展。例如，采用可回收的药品包装材料、减少药品浪费等措施，为患者提供更加绿色、健康的药品服务。（10）跨界合作与整合：药房可以与其他健康产业进行合作，如与医疗机构、健康科技公司等合作，共同提供更加全面的健康服务。同时，药房还可以通过整合资源，提供更加便捷、高效的药品服务。（11）用户体验优化：关注患者的用药体验，通过优化服务流程、提高服务质量等方式，提高患者的满意度和忠诚度。例如，提供更加人性化的取药窗口、改善药品陈列方式等措施。

1.3 评估观察

分析各组处理后患者药房不良事件发生率、护理满意度情况。不良事件发生率主要观察调剂差错、药品质量问题等。护理满意度为很满意与基本满意的比例之和。

1.4 统计学分析

数据运用 spss22.0 软件处理，计数资料使用 $n(\%)$ 表示，采用卡方检验，计量资料运用 $(\bar{x} \pm s)$ 表示，采用 t 检验， $P < 0.05$ 具备统计学意义。

2 结果

2.1 药房不良事件发生率情况

见表 1 所示，优化组在患者药房不良事件发生率上为 1.37%，常规组为 19.18% ($p < 0.05$)。

表 1 药房不良事件发生率评估结果 $[n(\%)]$

分组	n	药品质量问题	调剂差错	药房不良事件发生率
优化组	73	0	1	1.37%
常规组	73	5	9	19.18%

注：两组对比， $p < 0.05$

2.2 患者护理满意度情况

见表 2 所示，优化组在护理满意度上为 97.26%，常规组为 83.56% ($p < 0.05$)。

(下转第 168 页)

(14.19±2.45)、人际关系满意度评分(12.14±2.09)、工作条件满意度评分(11.14±2.09)、工作回报满意度评分(12.56±2.23)、组织管理满意度评分(13.39±2.36),均明显高于干预①组($p<0.05$)。见表2。

3 讨论

近年来,急诊科护理人员工作压力问题发生率较高,越来越引起临床重视。当护士出现工作压力大的问题时,若不加以干预,易导致职业倦怠感的发生,干扰正常护理服务工作的顺利进行^[4-7],不利于护理人员的职业生涯发展,甚至危害急诊科护士的身心健康^[8]。明确急诊科护理人员发生工作压力源及相关影响因素,制定针对性的干预措施,对于解决急诊科护理人员工作压力大的问题具有重要的价值。

本研究结果发现,急诊科护理人员发生工作压力源及相关影响因素主要有技能考核(如深造机会少)、工作风险(如医疗事故)因素、工作责任感(如担忧工作出现差错)因素。实施人性化护理管理干预的护理人员工作压力问题发生率、《医务人员工作满意度测评量表》评分均明显优于常规干预($P<0.05$),证明人性化护理管理干预可有效降低工作压力问题发生率的发生。这主要是因为,一方面,通过改善急诊科工作环境,舒缓护理工作中的不良情绪,减轻内心的压力感^[9];另一方面,通过加强急诊科护理培训,提供职位晋升、专业深造机会,急诊科护理人员感受到职业价值感和归属感^[10];其三,通过实施弹性排班、奖惩制度。确保护士休息时间充足,并提高护理人员的工作积极性,有效应用工作风险。

表2 分析2组急诊科护士《医务人员工作满意度测评量表》评分

分组	护理人员 (例)	工作本身满意度评分(分)		工作压力满意度评分(分)		人际关系满意度评分(分)	
		干预前	干预后	干预前	干预后	干预前	干预后
干预①组	37	8.19±0.33	11.25±1.11	10.33±0.47	12.14±1.55	7.17±0.28	10.25±1.08
干预②组	37	8.22±0.27	14.74±2.15	10.24±0.51	14.19±2.45	7.13±0.37	12.14±2.09
t 值		0.428	8.7736	0.7894	4.3012	0.5244	4.8868
P 值		0.6699	0.0000	0.4325	0.0001	0.6016	0.0000

分组	护理人员 (例)	工作条件满意度评分(分)		工作回报满意度评分(分)		组织管理满意度评分(分)	
		干预前	干预后	干预前	干预后	干预前	干预后
干预①组	37	6.25±0.33	9.25±1.08	7.26±0.27	9.37±1.12	6.58±0.56	10.33±1.15
干预②组	37	6.29±0.35	11.14±2.09	7.31±0.31	12.56±2.23	6.61±0.61	13.39±2.36
t 值		0.5058	4.8868	0.7398	7.7757	0.2204	7.09
P 值		0.6145	0.0000	0.4618	0.0000	0.8262	0.0000

(上接第166页)

表2 患者护理满意度评估结果[n(%)]

分组	n	很满意	基本满意	不满意	护理满意度
优化组	73	48(65.75)	23(31.51)	2(2.74)	97.26%
常规组	73	31(42.47)	30(41.10)	12(16.44)	83.56%

注:两组对比, $p<0.05$

3 讨论

药房调剂管理在医疗体系中扮演着至关重要的角色。有效的药房调剂管理可以显著减少调剂差错和药品质量问题,从而确保患者接受安全、有效的治疗。通过严格的药品审核、发放流程,以及对工作人员的定期培训和考核,可以大大降低因人为原因导致的调剂错误^[2]。此外,采用先进的信息化管理系统,如电子处方系统,也能有效减少手写处方可能带来的书写错误。药品的储存、保养以及有效期管理都需要严格的操作规程。药房应确保药品在适当的温、湿度条件下储存,并及时处理过期或不合格药品,防止其流向市场。除了提供

综上所述,技能考核(如深造机会少)、工作风险(如医疗事故)因素、工作责任感(如担忧工作出现差错)因素可导致急诊科护理人员发生工作压力问题发生率,采用人性化护理管理干预应对措施可降低工作压力问题发生率,提高护理人员满意度。

[参考文献]

- [1] 严鹏,王兴娟.急诊科护士职业倦怠与工作压力、心理资本的相关性分析[J].医药前沿,2020(4):336-337.
- [2] 徐永娟,刘志梅,位兰玲,等.急诊护士工作压力源和心理资本对共情疲劳影响的路径分析[J].中华现代护理杂志,2021,26(16):2162-2167.
- [3] 周璋,胡菲,顾莺.儿科急诊护士工作应激源与心理负荷的相关性研究[J].上海护理,2020,020(006):36-38.
- [4] 赵兰.急诊科护士工作压力、应对方式与心理健康状况调查[J].心理医生,2022,23(005):281-282.
- [5] 张雪妮,任燕萍,朱雪荣.三甲医院护士工作压力源与工作满意度相关因素分析[J].临床医学研究与实践,2021,002(009):142-137.
- [6] 张伟,陈永惠,耿丽娟.急诊科护士工作压力、应对方式及一般自我效能感的调查分析[J].中国实用护理杂志,2020,32(014):1041-1037.
- [7] 樊成静,张凤玲.急诊科男护士工作压力与工作倦怠的调查分析[J].包头医学院学报,2022,32(003):8-10.

安全、高质量的药品,药房还可以通过提供用药咨询、健康教育等附加服务来提高患者的满意度。这不仅可以增强患者对药房的信任度,也有助于建立良好的医患关系^[3]。

综上所述,药房调剂管理在减少调剂差错、保障药品质量和提升患者满意度方面起着决定性的作用。只有通过持续优化和改进药房管理流程,我们才能为患者提供更安全、更高效的药学服务。

[参考文献]

- [1] 冯良容,郑舟,李晶晶.中药房信息化管理对药品调剂与不良事件发生率的影响[J].智慧健康,2022,8(15):1-3.
- [2] 孙长友.西药房处方调剂不良事件管理成效分析[J].婚育与健康,2022,28(1):102-103.
- [3] 张鲁晨.强化中药调剂管理措施对中药房不良事件及差错事件的应用效果分析[J].首都食品与医药,2021,28(15):118-119.