

新形式下药房规范化管理的思考

李祯, 李润梅(河北北方学院附属第一医院, 河北 张家口市 075000)

中图分类号: R952

文献标识码: A

文章编号: 1007-7693(2006)08-0845-02

医院药房(含门诊药房、病区药房、药库等)是集管理、技术、经营三位一体的综合性科室。药房在医院的业务和经济活动中处于举足轻重的地位。其管理渗透与贯穿于药房服务活动的整个领域。药房的任务除为临床提供质量可靠、疗效确切、使用方便的药物外,还要执行国家有关药品的法律法规。随着市场经济的发展,药房管理机制必须由原来的封闭式经验管理逐步向科学管理转化,强化质量管理与质量控制,坚持法制化、规范化管理,为人民群众提供安全、高效、价廉的药品,坚持社会效益为最高准则的前提下,克服片面追求经济效益,造成用药结构不合理,增加患者负担,医院社会声誉下降的不良现象,实现社会效益和经济效益同步增长,促进医疗卫生事业的可持续发展。

1 新形式下医院药房目前存在的问题

药房是医院为病人服务的一个窗口,服务质量优劣,直接关系到医院在社会上的声誉。工作人员的责任心是为患者提供高质量药学服务的前提,制度化、规范化、现代化和科学管理是提高工作效率的重要保证。医院药房管理既关系医院发展又关系病人的用药安全。

1.1 制度的问题

目前医院药房均根据卫生部2002年发布的《医疗机构药事管理暂行规定》的要求来规范药房的各项工作,但由于缺少具体细则,在操作上较难做到规范化和统一。同时医院药品大部分从药品经营企业购进,故对药品生产企业的基本情况了解较少,购进记录也较简单,对储存药品的养护记录也不能全面反映药品的质量,且一般没有退货药品记录。因此,要查某药品在医院的全部流向记录,存在一定困难。药房药品管理不规范现象普遍存在,尤其是一些乡镇卫生院,没有建立相应的药品管理制度和真实完整的药品购进、验收记录,未按规定索取、保管发票,未建立药品采购档案,未执行进货检查验收和出入库登记制度,使药品的购入和使用无凭证可查,购药缺乏供货方相关资料,不向供货方索取有关证明。由于没有建立相应的药品管理制度,造成职责不清,责任不明。

1.2 服务观念态度问题

随着人们生活水平的提高,自我保健,自我药疗意识的增长,群众对药学知识的需求日益增长,医院药房服务应该从以前的按医生处方调剂药品分发给患者,逐渐转入以改善病人生活质量为目的。单纯的调配工作已经不能适应患者对健康需求的增长,把原有封闭式的调配形式转变为开放式的调配模式成为今后药房服务方式的趋势。我国的医院药

房调剂工作应从窗口型向服务型转变。医院药房的调剂工作一直是以配发药为中心,抓好药品管理为目标的管理模式。实际上是以窗口服务为中心,内部管理为终结的被动服务模式,而忽视了医院药房的社会服务性,不能充分发挥药学人员的作用。目前医院药房多采用窗口式发药,使患者用药处于被动性和盲从性,医院药房“居高临下”地面对患者,与患者之间形成屏障,药师难于与患者对话,也难于为患者提供用药咨询和指导合理用药。

1.3 设施与设备问题

近年来,药品生产企业和经营企业的硬件得到了较大改观。而医院由于历史原因,药房长期得不到重视,库房只是简单的放置药品的场所,库房的面积、基本设施均较差。如药品应根据储存要求分别放置在阴凉库、常温库及冷库,但目前医疗机构除配备冰箱外,很少如此划分药品库房。要求阴凉库储存的药品较长时间放置在常温库,肯定对药品质量有影响。现代社会是信息化的社会,计算机网络近几十年飞速发展,其使用更给社会各行业都带来了很大的方便。医院药房是全院的供药中心,其药品品种多达上千种,每月药品费用高达几十万元到几百万元,工作量巨大。发达国家医院药房早已实现了网络化管理,而我国大部分医院药房的计算机数量很少,而且型号过时,不足以实现网络化,大多数医院药房仍是按照临床护士送来的手抄的医嘱进行调配,工作费时费力,而且出错的频率很高。

1.4 人员素质问题

药房人员素质不高,文化层次及知识结构都不能满足药房管理的需要,影响药房管理质量。要保证医院用药的安全有效只有药学专业人员来把关,药房管理水平的高低也取决于药师业务水平。我国的药学人员的数量不足是一个突出的矛盾;另一方面,对药学人员的结构、使用、考核、培训、晋升等的管理,以及充分发挥其积极性和作用,同样也存在许多问题,亟待解决。目前,药房专业技术人员综合业务素质偏低,一是结构不合理,缺乏中高级药师。药房管理人员的学历较低、知识结构参差不齐,大专以上学历所占比例太低,中专学历占药师总数的2/3甚至3/4以上。故许多单位对现有药学人员的使用、晋升、考核已列入议事日程。

2 新形式下药房规范化管理的思考

2.1 严格制度管理

国家相关管理部门应根据医院的实际情况,参照药品经营企业GSP认证的要求,组织有关药学专家尽快起草并出台医院药房规范化管理的文件,从政策上统一要求各医院药

房必须达到国家基本要求,从而保证医院提供给病人的药品的质量。

成立药品质量管理领导小组,建立医院药品质量管理组织网络图,直观明确药品质量管理的责任人,并制订各类人员岗位职责。以使药房所有人员均明确各自职责,保证各项工作的顺利开展。根据有关药事法规,结合医院的实际,制订旨在保证药品质量管理的文件。从制度上保证医院药房的规范化和病人用药的安全、有效。同时,对各种记录进行规范,根据岗位职责和各项制度要求各类人员在平时工作中规范化操作,同时根据制订的统一表格,做好规范化记录。

2.2 改变服务观念,提高服务质量和艺术

转变过去的服务观念,充分认识到以往的服务是不够的,为患者提供正确的药物信息和知识,保证药物应用的合理、经济、安全、有效,指导患者合理用药是药师的职责,这必会受到病人的欢迎,更有利于医院的两个效益,以确立医院药学的学科地位。药房作为窗口服务行业,最重要的是提高服务质量,调剂工作应以准确、快速、方便为原则,让每个患者都感到满意,吸引患者前来就诊,提高医院的竞争力,调剂人员工作时态度和蔼、认真负责、一丝不苟。一个训练有素的调剂人员要善于把握病人心理,热情对待不同文化水平、不同性别、不同年龄的患者,并且尽量用通俗易懂的语言向患者讲授药品的用法、用量和注意事项。

2.3 加大硬件投入,提高硬件水平,实行计算机管理

督促有条件的医院加大经费投入,改进药房环境和设施,确保药房整洁规范。卫生主管部门应督促乡镇卫生院配备保证药品质量的温湿度调控设备,保证需在冷处保存的药品控制在 10℃ 以下,需在阴凉处避光保存的药品控制在 20℃ 以下,需常温保存的药品控制在 30℃ 以下。同时,要根据实际需要增加药房、药库面积,增添药橱、地货架等必要设施。药监、卫生等部门应大力推进医院创建“示范药房”,对获得“示范药房”的医院进行公示,以赢得百姓信赖。逐步引进现代管理手段,使药学管理由经验管理向微机化管理转变,手工操作向自动化操作转变,医院制剂从供应保证型向技术开发型转变,工作重点从满足处方需要向临床药学研究转移。药房实行计算机网络化管理,从药品入库、药库领药、药房发药、到调价、报增报损、盘点、统计分析用药情况等均

由电脑进行处理。使用微机管理,使药房的日常工作及管理更具科学性,严谨性和易操作性。大大化解药房管理的难度、减轻工作量,减少医患矛盾、提高两个效益。

2.4 提高人员素质,加强药师培训

药房药师的职责不仅仅是配方发药,更重要的是给患者提供各种各样高附加值的专业服务,因此各级医院领导要高度重视药师的继续教育和知识更新,促进药师队伍由文凭终身向终身教育、继续学习、不断进取转变,提高药师队伍素质。在制订人才培养计划时,要多考虑一些能胜任现代药房业务的高层次药师,引进药学人才时优先考虑本科、大专学历,适当减少中专药学人才的培养比例。鼓励现有药学人员参加执业药师资格考试来引导药师业务知识结构的改进,促进知识的积累和业务水平的提高,还可以通过药学进修、活跃学术气氛、开展专题讲座等方法,加强药学人员自身继续教育、更新知识。有条件的医院可逐步实施药师参与临床并指导合理用药的制度,让药师参加查房,会诊和对疑难病例讨论,以便让临床药师在指导合理用药和加强药品监督管理方面充分发挥作用,开展以合理用药为中心的药学工作,推进合理用药,密切药师与医生及患者之间的关系,同时又便于履行监督职能。

参考文献

- [1] 薛画方. 王少波. 龙青. 医院药剂科主任手册. 中国物资出版社出版,1998,9.
- [2] 陆晓和. 陈巧云. 宋小骏. 医院药剂科工作管理规范. 人民卫生出版社,2002,5.
- [3] 贺润绮. 综合医院药房管理改革浅探. 南华大学学报(社会科学版),2003,(2):111-112.
- [4] 陆斌. 陆志明. 加强医院药房管理工作的思考. 中国农村卫生事业管理,2001,(12):28-30.
- [5] 邢花. 栾晓松. 王伟. 医院药房管理中存在的问题及改进措施. 中国药业,1999,(12):4-5.
- [6] 孙泽英. 浅谈医院药房管理. 现代医药卫生,2002,(1):75.
- [7] 朱伟燕. 我国医院药房的走向与展望. 海峡药学,2000,(3):129-130.