

论医院药事管理环境

周宗华(襄樊 441021 襄樊市中心医院药学部)

就药事管理学科本身的性质来看,与药学的其它分支学科(药剂学、药理学、药物化学、临床药学等)不同,它具有显著的社会学特性。它应用社会学、经济学、法学、心理学和管理科学的原理,研究药学事业中的人、经济、法律、信息、机构和制度,研究政治、社会、经济、文化等因素对药学事业的影响;探索药学事业科学管理的客观规律,促进药学事业的发展。由于这种学科本身的社会学特性,决定了药事管理实践环境的复杂性和特殊性。

为了更好地认识药事管理环境的各个因素以及它们对药事管理活动的影响,更深入地研究如何适应和改造药事管理环境,遵循药事管理客观规律,有效地进行药事管理,按照系统论原理,笔者将医院药事管理环境诸因素统归为内部环境和外部环境并分类进行阐述。

中国现代应用药学杂志 2002 年 9 月第 19 卷第 7 期

1 内部环境

内部环境是相对于医院外部环境而言的。严格地讲,一切围绕医院药事管理活动和医院药事管理现象这一主体的外部境况都属于外部环境。这里的内部环境是指医院的内部境况,包括科内境况。

1.1 院内环境 医院是一个有机整体,是一个有着严密组织结构和运行机制并有着为病人服务特定功能的系统。药剂科属于医院运行分系统中的一个子系统;医院药事管理不但属于医院药学系统的分系统,而且属于医院管理系统的一个分系统。因此,医院药事管理必然要与组成医院的各分系统、子系统和各要素之间发生相互作用和相互联系。

1.1.1 医院领导 医院领导对药学工作的了解、关心和支持程度对药学事业的发展至关重要。由于医院药学工作在

医院处于从属和辅助于临床的地位,同时由于医院领导者大多来自于临床,因此在各类医院普遍存在重临床轻医技、重医轻药的现象。这就要求药学人员尤其是药剂科管理者必须重视并学会加强对领导作工作,以沟通思想,统一认识。如果医院领导对某项药学工作重要性了解不够,想要获得其支持是不可能的——尽管我们认为是很重要的事情。因为医院领导要从医院的全局出发考虑全院的各项工作,他们对医院各科室各项工作的认识程度和重视程度是不一样的。一般地说,认识越深,重视程度越高,也就越支持。许多医院临床药学工作难以开展与医院领导不重视这项工作有直接关系,其根本原因还是我们对领导作工作不够。在日常工作中常常有这样的情况,有的药剂科负责人想好了要开展某项工作,需要医院投资,写个报告递上去,之后就一直等待,也不去找领导当面谈谈,结果可想而知。还有一些人,一遇领导不表态就心灰意冷,不再找领导作进一步的工作,这是不可取的。

要做好领导的工作,首先必须消除“求人”的错误认识,要把做领导的工作当做开展某项业务工作的必然过程,要有恒心,有信心,有毅力,锲而不舍。其次是要有全局观念,考虑事情从医院整体出发,认准了的事情,就要从药学事业的重要性和对医院整个业务工作的重要性两方面去做领导的工作。再次,做领导工作还必须注意技巧,要针对领导的性格气质、领导风格,还有领导当时的心理状态等特点采用不同方法、选择不同时机做工作。

1.1.2 相关科室 发展与医院各部门各科室的良好关系是搞好药事管理、促进药学事业发展的必要条件。医院药学的主要职能是为病人提供安全、有效、经济的药品、提供良好的药学服务,是医院功能的一个组成部分。其专业性本身有相对独立的一面,但其业务工作又不可能完全独立存在,必然要与医院各部门各科室发生相互联系和相互作用,这就必须处理好与相关部门和科室的关系,取得各方面的支持。一是要处理好与职能部门的关系。职能部门是医院的管理机构,代表院领导行使管理职权,担负医院各个方面工作的计划、组织、指挥、协调、控制等职能。因此必须处理好与职能部门的关系,一方面要积极配合、支持职能部门的工作,接受职能部门的管理;另一方面要主动与职能部门保持经常性地联系,使职能部门对药学工作有较多的了解和理解,从而更加支持药学工作,使医院药事管理工作变被动为主动。二是要处理好与临床科室的关系。医院药学工作说到底是为临床服务的,无论是药品供应还是药品制剂以及临床药学等都应围绕临床需要开展工作。因此,必须牢固树立服务意识,摆正自己的位置。要经常主动与临床科室取得联系,了解临床科室对药学工作的要求,并不断改进自己的工作,适应临床工作的需要。同时医院药学的发展和变革也离不开临床科室的支持与配合。尤其是临床药学乃至药学服务工作与临床医疗工作联系更加密切,如果没有或缺少临床科室的理解和配合,根本无法开展。

1.1.3 医院文化 医院文化是医院在长期发展过程中,把

医院全体职工结合在一起来的行为方式、价值观念和道德规范。它反映和代表了医院职工的整体精神,共同的价值标准,合乎时代的道德和追求发展的文化素质。它是增强医院内聚力、向心力和持久力,保证医院行为的合理性,推动医院建设和发展的意识形态的总和。不同的医院有着不同的医院文化。医院文化是医院药事管理的重要文化环境,对医院药事管理的各个方面都有巨大的影响力,尤其是在药学人员职业道德教育、团队精神建设、组织人事管理、学科建设等方面更为显著。因此,医院药事管理者必须重视研究医院文化环境,并借助医院文化的优势提高管理效率。

1.2 科内环境 科内环境包括科室的组织结构、人员素质、人际关系、工作条件、工作方式。

1.2.1 组织结构 组织结构是指科室内部部门的设置、职责划分、人员配置以及各部门的相互联系方式。医院药学是一门综合性的应用学科,具有药品采购、配制、调剂、质量控制、药学服务、科研教学等多种功能。应根据医院的类型、规模、任务和药学人员的结构状况合理设置部门,配备人员。组织结构合理,沟通灵便,协调一致,工作效率就高。反之,则管理混乱,指挥不灵,沟通不畅,协调困难,工作效率低下。

1.2.2 人员素质 现代管理强调以人为本。人员素质的高低直接关系到管理的方式和效率。药剂人员的个人素质包括政治素质和业务素质,具体反映在药剂人员的思想道德品质、敬业精神、组织观念、学历、业务技术水平和实际工作能力等方面。医院药剂人员的整体素质由药剂人员的个人素质构成。提高药学人员素质是改善药事管理环境,提高管理效率,加快药学发展的重要途径。

1.2.3 人际关系 科内人际关系是影响药事管理工作的主要心理环境。它包括科室负责人、部门负责人和员工之间的人际关系;部门负责人与员工之间的人际关系以及员工与员工之间的人际关系等。人际关系的好坏主要体现在人与人之间的心理距离上。科内人际关系好,科室凝聚力就强,科室工作就容易协调,部门之间的协作配合就好,员工之间的团结合作就好。否则,上下沟通困难,部门之间相互扯皮,员工之间勾心斗角,内耗增加,效率下降,工作难以开展。药事管理工作者要注意引导、协调科室内部建立良好的人际关系,同时在人员调配、安排工作时必须考虑员工之间的人际关系。

1.2.4 工作条件和工作方式 工作条件是指开展工作所必须的物质保障,如房屋设施、仪器设备等,这些是药事管理的物质基础。工作方式是指药学工作的模式、程序和方法。把工作方式看成药事管理环境是因为有些工作方式已形成定式,如药房工作,传统的发药方式都是采用“窗口式”发药,处方调配由一人完成。这种方式已越来越多地显露出弊端。因此改善药事管理环境,工作方式的改变是不可忽视的一个方面。较之“窗口式”发药,“柜台式”发药更能满足病人的心理需求,更有利于改善药剂人员的服务态度,减少药剂人员与患者的纠纷。还有处方调配方式,绝大多数医院药房都是一张处方调配由一人完成,这不仅容易出现差错,且工作人

员来回走动频繁,费时费力,还难以避免药品流失。有少数实行微机管理的医院药房将这种药品调配方式改为一处方由几人分别调配,一人集中复核发出的所谓快速调配系统。这些对传统工作方式的改变有效地改善了药房工作环境。另外,微机在药品管理中的广泛应用使医院药品管理水平有了质的飞跃。

2 外部环境

所谓外部环境是指院外环境,包括政治、经济、文化、社会环境等方面,具体反映在以下几个方面。

2.1 药品管理法律、法规 药品和药学实践是受法律管理最严格的商品和领域,人类使用法律手段来管理药品已有悠久历史。随着社会、经济、政治和医药卫生事业的发展,药品管理的法律、法规、法令和法定的标准、规范、规则日益增多。特别是二次世界大战后,不仅各国政府加强了药品立法,国际法中的药品管理法规也越来越多。新中国成立之后,人民政府十分重视药政工作,国务院和卫生部等颁布了一系列药品管理法规,1984年9月20日全国人民代表大会通过《中华人民共和国药品管理法》,由国家主席颁布,自1985年7月1日开始实施。随后,根据宪法和药品管理法,国务院、卫生部、国家药品监督管理局相继颁发了数十个法规和规章。其内容涉及药品评审管理,药品标准管理,药品商标广告管理,药品生产、经营和医院制剂工作管理,以及药政、药检、药品监督员自身管理。另外,各省、市人大也结合各地实际,颁发了一批地方性药品监督管理法规。现在,已基本形成我国的药品监督管理法律规范体系,实现了药品监督管理有法可依,有章可循。同时也为医院的药事管理提供了一个良好的法律环境。但是,另一方面,有法不依,执法不严,管理不力的情况却不容忽视。假、劣药品屡禁不绝,违法生产、经营现象时有发生,药品广告、药品流通管理混乱,执法部门缺乏有效监督,等等。这些都给医院药事管理带来不利影响。随着将于12月1日生效的新修订的《药品管理法》的实施,我国的药品管理将会出现一个良好开端,步入一个新的历史时期。

2.2 物价政策 药品由于自身的特殊性,其价格历来受国家物价政策的严格控制,无论是在计划经济时代还是在市场经济时代均是如此。医院药品购销必须严格执行国家物价政策,不能有丝毫马虎。但是在计划经济向市场经济转轨的过程中,国家对药品价格宏观控制没有及时到位,导致药品价格出现混乱局面。由于地方保护主义和企业受经济利益驱动,出现高定价、乱涨价和变相涨价,并派生出购销领域的回扣之风,同时导致医药费用的急速增长,引起一系列社会问题,并直接影响到医院的药事管理活动。近两年,国家加强了对药品价格的管理,出台了一系列政策,实行药品政府定价,推行药品集中招标采购,降低了一批药品价格,加强了药品价格执行情况的监督检查,取得了明显成效,但治理药品价格、理顺药品价格体系的工作仍任重而道远。药品价格管理将永远是医院药事管理不可忽视的内容。

2.3 药品经济 药品是一种特殊商品,具有一般商品所具

有的共同属性,又具有其特殊性。其经济活动对医院药事管理的影响是直接而大量的、多环节的。

首先是药品生产企业的经营活动的影响。在计划经济时代,药品生产企业与医院几乎无直接联系。但近年来,随着市场经济的逐步建立,药品生产企业也逐步走进了医院,不但其产品直接销进了医院,而且其销售人员也直接走进病房。尤其是在引进现代企业管理模式后,各药品生产企业开始重视抓市场,纷纷建立起一支庞大的营销队伍,并由此产生了一个新的职业群体——医药代表,其业务工作叫做“做临床”,即专搞临床促销。药品推销员铺天盖地,使医院药事管理者应接不暇,给医院药事管理工作带来很大干扰。特别是不正当的临床促销,不仅使医院产生了新的不正之风,也给医院药事管理带来了困难。造成上述情况的另一个直接原因是我国药品生产企业过多,产品低水平重复开发严重,新药和所谓新药的不断面市,进口药品大量涌进国内市场,致使药品供大于求。当然,这种情况对医院药事管理也有一定的积极作用,一是加快了新药的临床推广应用速度,二是由于新品种的大量涌现,促进了药物治疗水平的提高,治疗药物的选择范围也大大提高,并导致了一门新的学科——药物经济学在我国产生和建立,拓展了医院药学的功能。

其次是药品企业经营活动的影响。药品批发企业的经营活动主要面向医院,与医院药事管理工作密切相关。医院药品主要来源于药品批发企业。目前药品批发企业过多过滥,良莠参杂,市场竞争激烈,竞争手段各样各色。选择好供货商成为医院药事管理的重要任务。通常,医院都选择那些品种全、质量高、信誉好的企业为药品供货商,这主要是为了保证药品质量和品种齐全,同时避免产生药品购销中的不正之风。时下,国家正在对药品市场进行大力清理整顿,相信不久的将来选择药品供货商不再成为医院药事管理的重要任务;再次是药品零售企业经营活动的影响。药品零售企业对医院药事管理工作的影响也非同小可。现在社会药房遍地开花,甚至包围了医院,对医院药事管理提出了严峻的挑战。如果我们不正视这个现实,不加强药房管理,改善工作作风和服务态度,医院药房将会在激烈的竞争中陷入困境。

2.4 社会文化环境 社会文化环境对药事管理的影响主要表现在对药剂人员的职业道德建设方面。社会文化环境包罗万象,在时间上可分为历史环境和现实环境;在空间上可分为宏观环境和微观环境。历史环境主要是指历史上形成的各种传统习俗,包括日常生活习俗,职业生活习俗及一般的社会道德习俗等。现实环境表现为各种社会风气,包括党风、民风、部门风气等。所谓宏观环境,包括具体社会政治关系、法律关系、道德关系、具有特定倾向性的各种社会意识形态和科技教育水平等。微观环境主要指与药剂人员的日常生活、职业生活直接相关的客观环境,包括家庭、邻里、学校、工作单位、公共场所以及各种社会关系等。这些因素对药剂人员职业道德的形成和完善具有直接或间接作用。这里不一一加以论述。目前我们所面临的重要问题是,病人和社会人群对医院药剂人员的服务态度、服务质量越来越不满意,

要求越来越高。过去那种供求关系随着社会物质文明和精神文明的提高,已发生了根本的转变,病人和社会对药剂人员的职业道德标准和服务水平提出了更高的要求。对此,医院药事管理者必须有清醒的认识,并加以认真对待。否则,医院药事管理者乃至医院领导将陷入大量的医患纠葛之中,医院药学服务将失去方向。

以上仅就医院药事管理外环境的几个方面做了粗略论述。还有一些方面,如药学教育、学术环境、兄弟医院药事管理活动等,同样构成医院药事管理活动的外部环境,只不过其影响作用相对小点罢了。

收稿日期:2001-12-19