

药剂科服务质量改进对医患关系的影响

邓念英*, 江志华, 杨 辉(温岭市妇幼保健院药剂科, 浙江 温岭 317500)

中图分类号 R95 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2015)07-0954-03

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2015.07.28

摘要 目的:探讨药剂科实施服务质量改进对医患关系的影响。方法:采用随机调查方法,对我院药剂科于2011年10月至2012年10月(实施前)、2012年12月至2013年12月(实施后)期间每月100例就诊者进行问卷调查,就患者的取药等待时间、药房环境、药师态度、就诊满意度、医患纠纷发生率等进行比较。结果:通过进行人员素质培养、优化服务流程、提高工作效率、改善药房环境、新增加分服务、加强就诊满意度、提高风险管理等改进措施,我院就诊患者的平均取药等待时间由实施前的(10.4±4.8)min下降至实施后的(6.8±4.9)min,药房环境满意率由39.43%上升至62.75%,药师态度满意率由45.58%上升至66.61%、就诊满意度由43.30%上升至68.04%,医患纠纷发生率由0.76%下降至0.17%,差异均具有统计学意义($P<0.05$)。结论:在对我院药剂科进行服务质量改进及风险管理后,提高了患者就诊满意度和药剂科工作效率,值得借鉴推广。

关键词 药剂科;服务质量;风险管理;医患关系;满意度

Effects of the Service Quality Improvement of Pharmacy Department on the Doctor-patient Relationship

DENG Nian-ying, JIANG Zhi-hua, YANG Hui (Dept. of Pharmacy, Wenling Women's & Children's Hospital, Zhejiang Wenling 317500, China)

ABSTRACT OBJECTIVE: To discuss the effects of the service quality improvement of pharmacy department on the doctor-patient relationship. METHODS: The questionnaire survey was conducted among 100 patients in pharmacy department of our hospital every month by simple random sampling during Oct. 2011-Oct. 2012 (before the implementation) and Dec. 2012-Dec. 2013 (after the implementation). The results of survey were compared in respects of the time of waiting for getting medicine, pharmacy environment, pharmacist's attitude, service satisfaction, the incidence of medical dispute, etc. RESULTS: Through improvement measures as training the professional quality of staff, optimizing service process, improving work efficiency, pharmacy environment, service satisfaction and risk management, the average time of waiting for getting medicine reduced from (10.4±4.8) min (before the implementation) to (6.8±4.9) min (after the implementation); satisfaction degree of pharmacy environment increased from 39.43% to 62.75%; satisfaction degree of pharmacist's attitude increased from 45.58% to 66.61%; the satisfaction of medical service increased from 43.30% to 68.04%; the incidence of medical disputes decreased from 0.76% to 0.17%; there were statistically significant differences ($P<0.05$). CONCLUSIONS: The service quality improvement and risk management of pharmacy department in the hospital improve the satisfaction degree of service and work efficiency. It is worthy of promotion.

KEYWORDS Pharmacy department; Service quality; Risk management; Doctor-patient relationship; Satisfaction

化。解决以上问题最好的方式就是药师第一时间参与医师处方审核。目前,鉴于人力有限问题,大多数医院药师审方都设在药房窗口,但处方量过大导致很难审核每张处方。比如我院每天的门诊平均处方量目前已达到15 000张,如果以15名药师计,每天每名药师审核处方多达1 000张。因此,笔者认为,理想的药师审核处方工作模式应建立在信息化的基础上,集中在某一区域,对医院医师开具的所有处方进行及时的审核,并在网上建立双向的沟通机制,第一时间解决非医疗原因造成的人为退药,同时也避免医师与药师之间的矛盾。这样,患者付费时,该处方已为合格处方,可减少患者不必要的往返,同时也减轻了窗口药师审方的工作压力,可以专注于药品调配的准确性与用法用量、服用方法以及注意事项的交待等,同时也可避免由于各种原因造成的发生在发药窗口的退药,有效减少药师人力资源的损失^[1],更好地为患者服务。

3.3 药品销毁的问题

目前,我院对于实物处方退回的药品进行统一报废并进行集中销毁处理。这些药品中有很多抗肿瘤药、抗微生物药等,处理不当可能造成对环境 and 处理人员的影响。虽然医院

能自行处理这些废弃药品,但若每个医院都自行处理,不但会造成环境污染,同时也会增加医院污水处理的负担。因此,笔者呼吁对医院的废弃药品进行统一的回收销毁,并由大型专业设备来统一处置。

参考文献

- [1] 卫生部,国家中医药管理局,总后卫生部.医疗机构药事管理规定[S].2011-07-20.
- [2] 云璐,刘雪丽,杨海,等.我院门诊药房退药原因分析与应对措施[J].中国药房,2012,23(29):2 777.
- [3] 李芳,陈敏.门诊药房退药情况分析与建议[J].临床合理用药杂志,2011,4(9B):140.
- [4] 上海市卫生局.上海市医疗废物卫生管理规范[S].2007-04-09.
- [5] 卫生部.处方管理办法[S].2006-11-27.
- [6] 顾红双,朱月婷,霍花.我院实施退药干预前后门诊退药情况分析[J].药学实践杂志,2013,31(5):390.
- [7] 杜书章,岳晓红,张晓坚,等.我院住院药房退药事件致人力资源成本损失探讨[J].中国药房,2011,22(21):2 008.

(收稿日期:2014-05-26 修回日期:2014-09-22)

(编辑:刘 萍)

* 副主任药师。研究方向:药剂科管理。电话:0576-86168367。

E-mail: dny01@sina.com

医患关系是医务人员与患者在医疗过程中产生的特定医治关系,是医疗人际关系中的关键^[1]。良好的医患关系对于医患双方均是极其有利的,首先患者可获得更为优质的医疗服务,其次医疗机构可根据患者反馈的需求整合自身的医疗资源,从而最大程度地提高其自身的竞争力和行业影响力^[2]。药剂科因直接面向患者,并作为医院各科室中风险较高的一个医疗部门,这种特殊性也承担着较为紧张的医患关系。笔者随机调查了2379例不同时间段到我院就诊并取药的患者,旨在探究实施服务质量改进办法对医患关系的影响。

1 资料来源

本次服务质量改进研究随机调查我院2011年10月至2012年10月(实施前)、2012年12月至2013年12月(实施后)的2379例样本。纳入对象为:于我院就诊并取药的患者,须自愿在调查员的监督下接受问卷调查并认真填写。仅单纯购药或填写问卷不认真者不予纳入。其中,实施前共发放调查问卷1200份,回收有效问卷1187份;实施后共发放调查问卷1200份,回收有效问卷1192份。实施前、后调查对象的基线资料比较差异均不具有统计学意义($P>0.05$),详见表1。

表1 调查对象的基线资料比较

项目	实施前(n=1187)	实施后(n=1192)	t检验或卡方检验值	P
性别				
男	541	562	0.597	0.442
女	646	630		
年龄,岁	45.87±22.48	47.36±23.54	1.579	0.117
民族				
汉族	1177	1190	0.159	0.690
少数民族	10	12		
文化程度				
小学及以下	367	381	0.532	0.766
初中及高中	654	639		
大专及以上	166	172		
月收入,元				
<2000	274	281	0.677	0.713
2000~4000	668	681		
>4000	245	230		
购买医疗保险				
是	1067	1093	2.318	0.128
否	120	99		

2 方法

本次研究采用自制调查问卷表的形式,调查人员均由我院经验丰富的药学专业人员(工作经验≥5年)担任,调查前统一进行培训,对被调查者进行必要的指导并负责回收问卷。于2011年10月至2012年10月首先用相同调查问卷进行调查(结果见表2),根据调查结果制定药剂科服务质量改进办法及风险管理措施。在2012年11月进行为期1个月的学习,2012年12月至2013年12月中每月均组织我药剂科全体工作人员进行学习并进行相关服务质量调查。两次调查数据均由我院信息中心人员统一负责录入和整理。

2.1 调查内容

调查内容主要包括两个方面:一为调查对象基本信息,包括性别、年龄、籍贯、民族、婚姻状况、文化程度、职业、收入水平等;二为调查对象对医患关系的认知程度,对药剂科工作流

程的了解程度,医患关系紧张因素以及改进建议等内容,具体包括取药等待时间、药房环境、药剂师态度、就诊满意度等。

2.2 统计方法

所有数据录入Excel 2003,运用SPSS 10.0软件进行统计分析。对计量资料均以 $\bar{x} \pm s$ 表示,采用配对t检验;计数资料采用卡方检验。检验水准取 $\alpha=0.05$ 。

2.3 具体干预措施

首次调查显示,患者对药房环境不满意率达20.72%,认为存在等候取药休息座位设置不足、窗口提示服务项目标语未张贴、寻找对应取药窗口耗时较久的缺陷。此外,有患者反映个别角落光线较暗,卫生条件较差,有导致患有视觉系统疾病的患者跌倒的风险;还反映原有的取药方式(配药-发药双人审方核对模式)手续繁杂耗时,在患者较多和嘈杂的情况下更为明显,甚至无法听取医嘱。认为药剂师态度较好的仅占45.58%,部分患者认为药剂师存在耐心不足、用语过于专业的情况。就诊满意率仅为43.30%,并出现9次医患纠纷,有8次与患者未遵从医嘱有关,1次为误操作。对以上情况改进如下:

2.3.1 人员素质培养 药剂科作为医疗机构的重要部门之一,肩负着药品质量控制、药品价格参照等多方面内容,这必然要求工作人员拥有丰富的药品专业知识和药学服务能力^[3]。因此:①我院药剂科积极推行药学相关知识等的培训,给予每位工作人员指导学习计划,提高医师的专业技能水平,保证药师更好地指导患者合理用药,开展药事服务;②积极选派专业人员到上级单位进行学习考察,旨在借鉴先进的药学管理方法及经验;③鼓励药师自主学习,鼓励其通过自考、函授等途径提高自身学历,提高专业素质;④定期开展礼仪修养、服务理念、思想教育、良好沟通技能培训,以提高工作人员的服务水平和服务礼仪,规范药师的仪表仪态,提高药师的语言沟通能力,以更和蔼可亲的服务形象为患者服务。这种内有专业知识、外有文明服务的专业药师使得患者对我科工作的认可得以显著改善,患者满意度提高。

2.3.2 优化服务流程,提高工作效率 我院药剂科在服务质量改进活动中将服务流程进行了如下优化:①引入叫号系统、电子显示屏提示系统,减少患者取药时间,提高工作效率,提高患者满意度。②优化调配发药流程,将原有的配药-发药双人审方核对模式改进为现用的配药-核对-发药三人核对。因原双人模式中,发药者兼有核对药物的工作,增加了发药时间及发药核对者的差错;改用三人模式后,配药-核对-发药可同时进行,减少了患者取药等待的时间。③要求发药人员选择通用的日常语言将药品名称、用法用量、注意事项、药物与药物、药物与食物间的禁忌和配伍进行详细讲解,便于患者理解,以提高患者的用药依从性,提高药物治疗效果,降低药物事故发生率。发药人员服务时还应注意礼貌用语,以耐心、细心、爱心的态度应对患者的咨询。

2.3.3 改善药房环境,提高患者满意度 我院药剂科对药房环境进行了重新规划安排,于醒目处张贴了大量的提示性标语,并加设排队等候座位。此外,我院药剂科还组织人手定时打扫药房卫生,加设照明工具并及时巡视,及时清除垃圾,以保证药房干净整洁,提高患者满意度。

2.3.4 新增加分服务,提高就诊满意度 我院药剂科于服务

质量改进活动中新设立了药事咨询专窗,该专窗主要负责合理用药知识宣传等加分服务:对患者药物用法用量、注意事项、药物与药物、药物与食物的相互作用等问题提供专业的解答,保证患者合理用药、科学用药,提高药物信息资料利用率,提高就诊满意度。

2.3.5 提高风险管理 ①加强药房风险管理理念学习。加强药事管理人员业务素质培训,使其完全掌握《药品管理法》等相关法律法规,强化药品质量安全意识。加强药房管理人员业务知识学习及考核,要求所有人员需具有药师执业资格。完善规范药品管理制度,确保药品质量安全、有效。②加强药房制度化管理,规定药房工作人员职权,优化管理组织结构,实行问责制,对出错人员加强培训教育,加强药品管理工作准确性和高效性。③加强药品检查验收,确保临床用药质量。对非医院合同供货商提供的药品、2个月内过有效期的药品、无药品说明书或不合格的药品,药房人员应拒绝收药^[4]。

3 结果

经进行服务质量改进,我院就诊患者的平均取药等待时间由(10.4±4.8) min下降至(6.8±4.9) min、药房环境满意率由39.43%上升至62.75%,药师态度满意率由45.58%上升至66.61%、就诊满意度由43.30%提高至68.04%、医患纠纷发生率由0.76%下降至0.17%,差异均具有统计学意义($P < 0.05$),详见表2。

表2 实施服务质量改进及风险管理前后各评价指标比较

Tab 2 Comparison of each evaluation index before and after the implementation of service quality improvement and risk management

观察指标	实施前(n=1 187)	实施后(n=1 192)	t检验或z检验或卡方检验值	P
取药等待时间,min	10.4±4.8	6.8±4.9	18.143	<0.001
药房环境,份(%)				
满意	468(39.43)	748(62.75)	-13.294	<0.001
一般	473(39.85)	389(32.63)		
不满意	246(20.72)	55(4.61)		
药师态度,份(%)				
好	541(45.58)	794(66.61)	-10.653	<0.001
一般	395(33.28)	308(25.84)		
差	251(21.15)	90(7.55)		
就诊满意度,份(%)				
满意	514(43.30)	811(68.04)	-12.371	<0.001
一般	477(40.19)	298(25)		
不满意	196(16.51)	83(6.96)		
医患纠纷,份(%)				
发生过	9(0.76)	2(0.17)	9.118	<0.003
未发生	1 178(99.24)	1 190(99.83)		

4 讨论

现代医学理论研究表明,造成医患矛盾的重要原因是医患间沟通不足、缺乏信任、认知不足、服务流程不合理等^[5-7]。

以药剂科为例,该部门的主要工作内容为药品存储、调配及发放,这意味着药剂科直接面临着药品质量、药品价格、给药态度等诸多问题,而这些问题与患者治疗疗效、医疗费用等紧密相关,其面对的医患关系压力可想而知^[8]。正是基于这种认知,我院药剂科开展了服务质量改进活动,旨在提高医患认知、加强医患沟通、合理化服务流程、建立医患信任,并最终改善医患关系、提高患者满意度、降低医疗纠纷。

本次研究中,我院药剂科服务质量改进工作的核心内容在于人员素质及管理制度的改进。在人员素质改进方面,重点从提高工作人员药学知识、管理水平等方面入手,以最大程度地提高工作人员对本职工作的掌握程度,并在掌握的基础上进一步提高管理水平。此外,我院药剂科还鼓励工作人员积极提高药品管理专业素质,最终打造出一支理论水平高、实践能力强的高水平药学队伍。有鉴于部分医患纠纷来自工作人员错误的沟通方式,因此还积极开展礼仪修养、服务理念、思想教育培训,旨在提高工作人员的服务水平和服务礼仪,提高药师的语言沟通能力,保证药师以更和蔼可亲的形象为患者服务。在管理制度改进方面,重点从服务流程、登记方式及健全制度等方面入手,通过服务流程优化、严格登记操作及健全药品采购管理办法、药品在库养护管理办法、临床药品使用管理办法、药品信息管理办法等多项制度来提高我院药剂科管理制度的先进性,以提高制度的监管能力,提升药学服务能力及水平。

在对我院药剂科进行服务质量改进及风险管理后,提高了患者就诊满意度和药剂科工作效率,值得临床借鉴推广。

参考文献

- [1] 杨晓明.浅谈社区医院药房管理[J].药学服务与研究,2012,12(1):78.
- [2] 朱灿阳.某院门诊药房工作的现状及完善[J].现代预防医学,2012,39(18):4 749.
- [3] 王华,衡媛,魏颖.药品调剂室实施药学服务的实践及体会[J].中国药业,2011,20(14):56.
- [4] 辛华雯,曾繁典,刘静.药品使用的风险管理[J].药物流行病学杂志,2013,22(4):205
- [5] 吴连平.药剂科的“五常化”管理[J].中国医药导刊,2012,14(1):179.
- [6] 柴栋,孙艳,郭代红.新建综合医院药剂科的实践[J].中国药业,2013,22(23):52.
- [7] 董晓娟,邢俊生.浅谈医院药学服务在改善医患关系中的重要性[J].中国药事,2013,27(2):223.
- [8] 田世平,王福星,张伟.医院药品管理存在问题分析及对策[J].中国新技术新产品,2011(15):199.

(收稿日期:2014-05-28 修回日期:2014-12-10)

(编辑:刘 萍)

《中国药房》杂志——《文摘杂志》(AJ)收录期刊,欢迎投稿、订阅