

使用中药注射剂时,应严格掌握适应证,并严格按照说明书使用,同时建议行业尽快建立中药注射剂临床使用指南和规范,指导临床医生正确使用中药注射剂^[4]。②中药注射剂自身质量问题。中药注射剂化学成分复杂,而目前现行的大部分质量标准存在着定性、定量的指标专属性不强的问题。2010年5月起,国家药品监督管理局开展中药注射剂安全性再评价,通过全面再评价,选择临床治疗优势的品种,加强基础和应用研究,提高中药注射剂质量标准,使中药注射剂能够更好地服务于民,同时

也促进中药产业的持续、健康发展。

【参考文献】

- [1] 邹豪,邵元福,朱才娟,等. 医院药品 DDD 数据排序分析的原理及利用[J]. 中国药房,1996,7:215-217.
- [2] 国家药典委员会. 中华人民共和国药典. 临床用药须知[s]. 2005 版. 北京:人民卫生出版社,2005.
- [3] 王嘉凌,马劲,邬能灿. 医院用药分析与监测系统的功能研究[J]. 中国药房,2000,11:261-263.
- [4] 杨毅恒,翟所迪. 中药注射剂在临床的合理应用[J]. 临床药物治疗杂志,2006,4:36-39.

文章编号: 1672-3384(2010)-04-0056-03

我院门诊药房窗口服务中存在的问题及分析

【作者】 李琳¹* 王雷² 秦辉²

北京大学人民医院药剂科 (北京 100044)

【摘要】 目的:查找目前工作中存在的问题,进行针对性改进,以提高服务质量。方法:向患者随机发放调查问卷,请患者参与评定,提出意见。对 2008-2009 年患者提出异议的事件进行总结和分析。结果:患者对我院门诊药房窗口服务满意度较高,但仍存在需要及时解决的问题。结论:门诊药房应优化取药流程,树立“以患者为中心”的服务理念,加强对药学人员的专业素质和个人素质的培养,进一步提高药房窗口的服务质量。

【关键词】 窗口服务;调查问卷;患者满意度;争议事件

【中图分类号】 R952

【文献标识码】 B

北京大学人民医院是一家综合三级甲等医院,日门诊处方量约 7500 张,门诊药房约有 2000 多种药品,负责 30 多个科室的药品调剂工作。门诊药房共设置 11 个窗口,其中西药窗口 8 个,中药窗口 3 个,每个窗口均有一个收方窗口和一个取药窗口,窗口上方有电子屏幕显示各窗口的编号和可取药科别。为查找目前工作中存在的问题,进行针对性的改进以提高服务质量,我们向患者随机发放调查问卷,调查患者对我院药剂科门诊药房窗口服务

工作满意度,并对 2008-2009 年患者有异议的事件进行分析。

1 窗口服务满意度的调查分析^[1-2]

印制调查问卷并分发给患者,请患者对门诊药房窗口服务(仪态仪表、语言表达、调剂速度、调剂准确率等方面)进行综合评定。评定等级分为非常满意、满意、一般、不满意等 4 种,请患者在相应的级别下面画“√”,另有“备注”栏,由患者书写意见。调查于 2008 年 3 月 1 日 9:00 进行,共发放问

* 通讯作者:李琳,北京大学人民医院药剂科, E-mail: lilieace@sina.com

卷 138 份,并全部于当日收回,回收率 100%。调查结果见表 1。

表 1 门诊药房窗口服务满意度调查结果

	非常满意	满意	一般	不满意
例数	27	95	16	0
所占比例%	19.57	68.84	11.59	0

在 138 份调查表中,有 26 份填写了“备注”栏,其中 19 份反映“排队长,等候时间长”;5 份反映“分科分窗口取药,患者需多次排队”;还有 2 份反映“药品携带不便,希望配有塑料袋”。

从患者满意度调查结果看,患者对我们的服务总体上评价较高,但是也提出了一些问题,针对患者提出的几点意见和建议,分析其可能的原因:首先,我院的门诊量较大,当日约 7000 人次,且患者取药时间相对集中,容易造成等待时间较长,是患者反映的主要问题,解决这一问题需要优化取药流程,增加取药窗口及药学人员配备。其次,我院目前实行的是药品分类管理、存储、发放的制度,即传统上的分科室取药,在客观上造成同时在不同科室就诊的部分患者需要 2 次排队,这个问题要想根本上解决,只能是改变现有取药制度,不分科室,设立全科窗口,但设全科窗口,不适合于我院门诊药房面积较小、药品调剂受限的实际情况。因此,需要药学服务人员从自身出发,在保证调剂准确的前提下尽量提高速度,同时对排队患者作有效的引导,以减少患者的总体排队时间,安抚患者焦躁的情绪,就此我院增派了专门的导医人员和志愿者来引导病人取药。最后,根据国务院下发的《国务院办公厅关于限制生产销售使用塑料购物袋的通知》,2008 年 6 月 1 日以后我院门诊药房不再为取药患者提供塑料袋,而有些患者对此规定不是十分了解,这就需要药师耐心为患者解释,加强宣传,目前我院在服务台设点售卖塑料袋以方便患者,这个问题已基本得到解决。

2 对病人争议事件的分析^[3-4]

从 2008 年 3 月初至 2009 年 3 月底,共收集到 56 起患者对门诊药房窗口服务有异议或引起争执的事件。主要情况见表 2。

表 2 56 起门诊药房窗口服务发生的患者争议事件分析

排名	问题种类	例数	百分比(%)
1	患者要求退药引起的争执	15	26.79
2	患者丢药,认为药房未给	10	17.86
3	医生所开具的处方错误,药房不予调配	7	12.50
4	收费错误,药房不予调配	7	12.50
5	患者排队队伍	6	10.71
6	患者对药品外包装不满意,不断更换	5	8.93
7	等候时间太长引发的争执	3	5.36
8	对服务态度不满意的	2	3.57
9	认为药师未交代清楚贮存方法致使药品失效	1	1.79

从以上数据可以看到,争议和纠纷主要为退药、丢药、处方错误,收费错误,排队错误这几个方面。虽然从表 1 所反映的调查结果来看,患者对于药房工作的总体满意度较高,但是由于我院的门诊量大,药房作为服务窗口,每天要面对大量不同的患者,容易产生争议与纠纷。虽然有时产生这些纠纷的主要原因并不在于药房,但是药房作为医院的服务窗口,作为患者就医看病的最后地方,患者的情绪蓄积已久,争议和纠纷往往容易发生在这里,这需要药师第一时间进行处理。要把药房建设成我院的优秀服务窗口,还有很长的路要走,需要全体药师集思广益,不断从工作实践中,找出自身的不足,改善工作流程,改进工作方法,加强对药学人员专业素质和个人思想的培养,制定相应的措施,提高自身业务素质。要进一步在全体药房工作人员心中树立起“以患者为中心”的服务理念,从而提高药房服务工作的质量。经过分析和讨论,门诊药房的工作进行了如下改进。

2.1 加强窗口服务^[5-6]

加强管理制度的制定和完善,寻找合理有效的改善措施,优化取药流程;加强窗口的服务功能,提高窗口服务质量:①虽然原则上,药品一经发出是不退不换的,但是客观上确实存在患者用药后出现不良反应或者医生开错药等情况,药房针对这些特殊情况实行了限制性退药政策,在一定程度上避免退药纠纷的发生。②在每个窗口安装摄像头,以避免由丢药引起的纠纷。与临床相结合,处方有疑问时立即与相关患者的主治医生联系,解决疑问后再发药。

2.2 加强窗口外的服务

保持环境清洁和安静。制作“药房与医生联系卡”和“药房与收费处联系卡”,加强与医生和收费处的沟通。

2.3 避免各个环节出现差错^[7]

在发药过程做到6个正确即发给正确的患者,正确的药物,交代正确的服用方法,告知正确的给药途径和正确的给药时间,以及正确的药品保存方法。对待患者要“四心合一”即要有细心、耐心、爱心、责任心。并且还要做到“三个坚持”:坚持“四查十对”,坚持双人复核,坚持交待服用方法。两个基础:强烈的责任感,扎实的专业知识。遇到退药时要核对药品外观,核对药品批号,核对药品完整性,核对药品数量,确保无假药劣药,严格把关,认真登记。对特殊高危药品特别警示,不仅贴标签,还要用红药盒子。

2.4 进一步完善窗口服务^[8-10]

提高药剂人员素质是完善窗口服务的关键^[4];发展计算机在医院药学各领域的应用是完善窗口服务的需要^[5-6];增强药房作为文明窗口的服务功能是完善窗口服务的实质;开展临床药学与药学监护,面对面地为患者服务;加强继续教育,进行知识更新;学好心理学,加强与患者的沟通,根据患者心

理有针对性地进行药学服务^[7];作好发药时的药学服务工作^[8-9]。

总之,药学服务是一项特殊的专业的公益服务,直接关系到患者用药安全有效。随着医改的深入,特别是即将到来的医药分家的改革,药房的工作面临前所未有的机遇与挑战。在一切以患者为中心的今天,我们每个药学服务人员都要加强职业意识和心理素质修养,不断提高工作能力,随时更新临床药学的基本理论和医学基础知识,将自己的服务内容、服务方式、服务特点等信息传递给服务对象,为患者提供超值服务,让更多的患者了解我们能为他们提供什么,在患者心目中逐步树立良好的形象,促进医患关系和谐,以优质的服务确保患者安全、有效、合理的用药^[10]。

【参考文献】

- [1]于静,孙红霞.门诊药房的窗口服务[J].中华临床医学研究杂志,2006,12:2131.
- [2]胡静,杨世民.我国临床药师的现状、存在问题及其发展建议[J].中国药房,2004,15:580-582.
- [3]卢·杨悦.美国临床药师开展药学服务的经验与启示[J].医药导报,2006,25:379-380.
- [4]米清仙.浅析门诊药房药学服务工作[J].实用医技杂志,2009,16:407-408.
- [5]王丹玺,刘顺良,周月彩.充分发挥门诊药师作用,提高门诊药房服务质量[J].中国药师,2002,5:757.
- [6]沈烽,张健,陆晓彤,等.医院药房快速配药系统探讨[J].中国药房,2005,16:30-32.
- [7]冯燕,姚广涛.加强医院门诊药房质量管理的思考[J].实用医技杂志,2006,5:945-946.
- [8]马勇波,方逸.创新门诊窗口服务的实践与探讨[J].现代医院,2009,9:48.
- [9]尚茂林,张士勇,刘建军,等.利用Excel实现效期药品的智能化管理[J].中国药房,2005,16:185-186.
- [10]刘丽萍,魏振满,贺承山.临床合理用药计算机网络系统的构建和应用[J].中国药房,2005,16:347-349.