

◆医院管理研究◆

中药质量规范化管理对提高中药房管理与服务质量的影响

杨雪君

海盐县中医院中药房, 浙江 海盐 314300

[摘要] 目的: 探析医院中药房开展中药质量规范化管理的作用和影响。方法: 回顾分析 2016—2017 年度医院中药房质量管理工作, 2016 年度实施中药质量常规管理, 2017 年度实施中药质量规范化管理, 对比分析两年度的复核前中药调剂准确率, 应用自制问卷评测中药房管理质量和患者对中药房服务的满意度。结果: 2016 年度复核前中药调剂准确率为 97.00%, 低于 2017 年度的 100%, 差异有统计学意义 ($P < 0.01$)。2017 年度的中药妥善存储、中药放置规范、中药过期处理、发药及时准确评分均高于 2016 年度 ($P < 0.05$, $P < 0.01$)。2017 年度患者对中药房服务的总满意率为 98.67%, 高于 2016 年度的 96.00% ($P < 0.01$)。结论: 在医院中药房实施中药质量规范化管理, 有助于改进和提升中药房管理质量, 保障中药应用的准确性, 且可有效提高服务质量, 值得实践。

[关键词] 中医医院; 中药房; 中药质量规范化管理; 服务质量

[中图分类号] R197.4 **[文献标志码]** A **[文章编号]** 0256-7415 (2019) 04-0004-03

DOI: 10.13457/j.cnki.jncm.2019.04.002

Standardized Management of Chinese Medicine Quality Has Effect in Promoting the Administration of Chinese Medicine Pharmacy and Service Quality

YANG Xuejun

Abstract: **Objective:** To explore and analyze the function and effect of developing the standardized management of Chinese medicine quality in Chinese medicine pharmacy of hospitals. **Methods:** A retrospective analysis was conducted for the administration work of the quality of Chinese medicine pharmacy from 2016 to 2017, when the regular management of Chinese medicine quality was implemented in 2016 and the standardized management of Chinese medicine quality was implemented in 2017. Compared and analyzed the accuracy rate of Chinese medicine distribution before double check and dispensing in both years, and evaluated the quality of Chinese medicine pharmacy administration and the satisfaction of patients towards the service of Chinese medicine pharmacy via self-made questionnaire. **Results:** The accuracy rate of Chinese medicine dispensing before double checks was 97.00% in 2016, being lower than 100% in 2017, differences being significant ($P < 0.01$). The scores of proper storage, placement regulations, disposition for expiration and prompt and accurate distribution of Chinese medicine in 2017 were all higher than those in 2016 ($P < 0.05$, $P < 0.01$). The total satisfaction rate of patients towards the service of Chinese medicine pharmacy was 98.67% in 2017, being higher than 96.00% in 2016 ($P < 0.01$). **Conclusion:** Developing the standardized management of Chinese medicine quality in Chinese medicine pharmacy of hospitals helps to improve and promote the quality of Chinese medicine pharmacy administration, ensure the accuracy of Chinese medicine application and enhance the service quality effectively, which is worthy of practice.

Keywords: Chinese medicine hospital; Chinese medicine pharmacy; Standardized management of Chinese medicine quality; Service quality

[收稿日期] 2018-12-12

[作者简介] 杨雪君 (1973-), 女, 主管中药师, 主要从事中药房管理工作。

药品是较为特殊的一种商品,也是临床治疗各种疾病不可或缺的物品,药品是否合理应用、质量是否合格直接关系到疗效。中药材是我国中医学常用的治疗药物,品种多样。中药质量往往受产地、环境、贮存、炮制等诸多因素影响,相比西药,其质量管理更为繁琐、严格^[1]。中药房质量管理主要包括中药材品种采购、验收、保管、中药调剂、中药发放等内容,不仅关系到患者的用药安全性,还关系到疾病治疗的有效性和医院服务形象^[2]。因而,为了确保中药质量,提升临床应用安全性,必须重视和强化中药质量规范化管理。笔者对所在医院中药房 2016—2017 年度的中药质量管理开展回顾性研究,剖析中药质量规范化管理的作用,现报道如下。

1 临床资料

随机抽取 2016 年度(未实施中药质量规范化管理)600 例患者的临床资料,男 287 例,女 313 例;年龄 24~73 岁,平均(57.8±3.4)岁;抽取 2017 年度(实施中药质量规范化管理)600 例患者的临床资料,男 291 例,女 309 例;年龄 26~75 岁,平均(58.2±4.0)岁。两年度患者的基本信息、病情、中药处方等方面的数据经统计学处理,差异均无统计学意义($P>0.05$),可进行比较。

2 研究方法

2016 年度中药房实施中药质量常规管理,根据医院及科室制定的药材质量管理标准和标准进行管理,包括采购、存储、调剂、炮制、发放等方面,均由专业人员负责进行。

2017 年度实施中药质量规范化管理,具体如下。

2.1 规范中药采购验收 一是要严格把关中药材来源,中药采购人员必须严格依照中药材采购标准购药,确保采购的规范性和合法性,不断改进和完善采购制度,避免随意采购。二是提升采购技术,定期组织采购人员接受中药材采购基础知识和技术专业的培训,在考核通过之后才可上岗,在采购时安排采购经验丰富的人员带领实习人员,严格遵循采购标准和相关制度执行采购。三是规范中药材采购程序,医院必须严格按照国家中药材采购渠道有关规定,筛选出重质量、有诚信、有信誉的药材供应商,规范签订采购合同,按需择优采购。同时,除了要明确中药房主管人员、分管领导、质检员、验收员、保管员等人员的职责外,还需配备中药专业知识丰富、责任心强、经验丰富的中药材鉴别人才,以保证采购中药的质量。

2.2 规范中药存储 中药材的存储及保管质量,不但关系到药品质量,同时还关系到中药的药效发挥。中药材的存储及保管质量和室内温度、湿度、光照等因素有关。而中药质量易受存储环境影响,所以,要强化中药整理,采取科学有效的方法存储,以免发生质变。一方面,要依照中药房建设标准,二级中医医院中药房面积必须在 80 m² 以上,以满足中药房分区和完善功能的需求。应调整药柜、调剂台等基础设施,并设服务窗口,装配必要的温度湿度调节设备与避光、通风、防蛀、防鼠、防潮等保护设施,确保室内整洁、卫生。另一方面,必须

严格分类存储,应根据中药材的性质、药效以及特殊性分类存储,按分类进行包装、放置不同区域保管。严格按中药存放管理规定,放于规定位置,如此不但可提高中药材的存储质量,还便于查找。中药采购及管理人员必须熟悉常用中药的应用情况,根据不同季节流行病变化和临床治疗需要,适时调整中药库存上下限,如高于上限,要暂停采购,并调整中药数量,以保证库存合理;如低于下限,则要及时采购,通过计算机系统自动监测中药数量,确保满足临床正常需要。

2.3 规范中药调剂 在调配中药时,必须严格按照临床医生开具的处方规范调配,对有多个名称的中药材,必须认真、重新审核中药处方,统一名称。如:金钱草有多科种,旋花科的马蹄金、豆科的金钱草均有良好的抗菌、利尿之效,一般用于泌尿系结石或感染病症的治疗。在写处方时,一般把报春花科称为金钱草,而这种药材有舒张胆管功效,主治胆结石,所以需规范中药处方、准确调配,确保调剂的准确性。

2.4 信息化管理 中药房应充分利用信息化管理技术,创建中药查询系统,提高中药质量管理的规范性。中药采购入库后,在系统中键入相应编码,可显示出中药属性和采购发票验证,再录入采购数量、价格、批号、有效期、供应商以及票据等信息;将退回的药物进行入库时,可在退药系统操作,将原入库单据调出,核对中药名称、数量,确认无误后,键入数量,完成退药;中药保存时,可把内用药及外用药、处方药及非处方药、近期药及过期药分开放置;同时,建立图片与文字相结合的信息系统,以便工作人员迅速查找、存储、取用;依照患者的病历、用药、随访等情况,录入患者信息、用药、既往史,创建中药随访数据库。此外,建立健全财务数据库,通过中药查询系统,完成中药房药材的统计工作,便于医务人员更为便捷、迅速地查询中药信息。

2.5 规范人员管理 一方面,健全中药房管理监督机制,将责任明确到个人,规范奖惩机制,以便提升中药房工作人员的积极性,并把考核纳入到评优评先中,可借鉴大型中药房的管理制度,结合自身中药房实际,创建工作信息数据库,并建立量化评估标准,制定科学合理的奖励机制。同时,把处方调剂准确率、发药准确率及患者对服务的满意度作为评先评优依据,并要对日常工作出现的问题及时整改,确保中药房有序运作。另一方面,定期组织中药房工作人员进行岗位培训和继续教育,以便及时更新中药知识,提高自身专业水平。此外,中药房药师需根据临床药学发展需要,深入到临床观察各类中药的应用,了解其疗效和不良反应,并与临床医生一同探讨诊疗计划,认真解答患者的用药咨询,指导合理用药。

2.6 规范特殊药材管理 对于特殊中药材,必须严格按照专人、专柜、专用处方、专用登记本及专用账本等“五专”原则进行管理,同时严格按照特殊药材管理规范对特殊中药材进行采购、验收、存储、调剂、发放、盘库等方面的管理,特殊中药材应用处方需开方医生和科室主任一同签字确认。

3 观察指标与统计学方法

3.1 观察指标 对两年度的中药处方进行分析,统计药师复核前中药调剂准确率;同时,由医院质控部门通过自制问卷评估中药房管理质量,每月评估1次,计算平均值,主要包括中药妥善存储、中药放置规范、中药过期处理、发药及时准确等方面,每项100分,评分越高表示质量越好。此外,通过问卷调查掌握患者对中药房服务的满意度,针对调剂准确、发药速度、服务态度、疑问解答等方面,满分100分,评分90分以上为很满意,80分以上为满意,70分以上为一般,70分以下为不满意。总满意率以很满意、满意的患者例数之和来计算。

3.2 统计学方法 应用SPSS20.0统计软件处理数据。计量资料以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示,采用 t 检验。计数资料以百分比表示,采用 χ^2 检验。 $P < 0.05$ 表示差异有统计学意义。

4 研究结果

4.1 两年度复核前中药调剂准确率比较 见表1。2016年度复核前中药调剂准确率为97.00%,低于2017年度的100%,差异有统计学意义($P < 0.01$)。

表1 两年度复核前中药调剂准确率比较 例(%)

年 度	<i>n</i>	复核前中药调剂准确
2016年	600	582(97.00)
2017年	600	600(100)
χ^2 值		18.274
<i>P</i> 值		0.000

4.2 两年度中药日常管理质量比较 见表2。2017年度的中药妥善存储、中药放置规范、中药过期处理、发药及时准确评分均高于2016年度($P < 0.05$, $P < 0.01$)。

表2 两年度中药日常管理质量比较 $(\bar{x} \pm s)$ 分

年 度	<i>n</i>	中药妥善存储	中药放置规范	中药过期处理	发药及时准确
2016年	600	83.76±2.10	81.55±2.32	85.16±2.46	87.12±1.97
2017年	600	94.08±3.06	92.43±2.70	94.83±2.29	96.58±2.11
<i>t</i> 值		68.113	74.864	70.477	80.272
<i>P</i> 值		0.000	0.000	0.000	0.022

4.3 两年度患者对中药房服务的满意度比较 见表3。通过调查,2017年度患者对中药房服务的总满意率为98.67%,高于2016年度的96.00%($P < 0.01$)。

表3 两年度患者对中药房服务的满意度比较 例(%)

年 度	<i>n</i>	很满意	满意	一般	不满意	总满意
2016年	600	341(56.83)	235(39.17)	18(3.00)	6(1.00)	576(96.00)
2017年	600	414(69.00)	178(29.67)	7(1.17)	1(0.16)	592(98.67)
χ^2 值						8.219
<i>P</i> 值						0.004

5 讨论

中药房是中医医院极为重要的一个科室,是向患者发放中医治疗药物的集中场所,其日常管理质量不仅对患者的临床治疗效果有影响,还会对医院服务形象有影响。近年来,随着中医临床研究深入,临床中医治疗需求不断提升,使得中药材的应用品种和数量大幅增多,增加了中药房管理难度,同时随着患者的健康意识增强,以往的中药房管理很难满足患者需求。研究表明,中药材未得到规范有效管理会导致药材质量降低,进而影响到药效和使用安全性^[9]。而中药材采购、验收、存储、调剂、配制等过程均存在影响药品因素,所以,为确保中药材质量,满足中药治疗需求,必须强化中药房质量管理。

质量规范化管理是现代企业生产经营的一种新型管理理念和模式,近年来在医院经营管理中逐步应用开来。在中药房开展中药质量规范化管理,一方面要规范中药材的采购、存储及调剂等工作,严格监管和强化工作人员培训,确保中药房服务质量,保证患者用药的准确性、安全性;另一方面,通过完善相关管理制度,推进中药房信息化建设,确保中药房日常工作效率和中药管理质量的提高。可以说,中药房实施质量规范化管理的意义在于“医”和“药”间理、法、方、药的互融互通,从职业道德和中医药自身角度进行规范化管理,提高全体医务人员对中医药的认知、辨识及应用能力。开展中药质量规范化管理不仅提高了中药房信息化管理水平,还提高了管理的规范性、系统性,大大方便了中药房工作的开展,能够及时了解临床应用中药的最新情况,有助于中药房管理制度标准化、规范化,为中药房管理和医院经营管理提供重要参考^[4]。本研究结果表明,本院中药房在2017年度开展中药质量规范化管理,复核前中药调剂准确率相比实施常规管理的2016年度显著提高,且中药房各项日常管理质量评分均有提升,2017年度患者对中药房服务的总满意率达到98.67%,高于2016年度的96.00%。

综上所述,在医院中药房实施中药质量规范化管理,有助于改进和提升中药房管理质量,保障中药应用的准确性,且可有效提高服务质量,值得实践。

【参考文献】

- [1] 吴婷. 中药质量管理在中药房中的效果分析[J]. 医学理论与实践, 2018, 31(2): 309-310.
- [2] 杨万波. 药品经营质量管理[M]. 北京: 人民卫生出版社, 2009: 520-522.
- [3] 占永良, 程志娟, 邱美娣. 中药房管理中质量规范化管理的应用研究[J]. 中医药管理杂志, 2018, 26(10): 90-92.
- [4] 南香兰. 中药质量规范化管理在中药房管理中的应用价值分析[J]. 中国继续医学教育, 2016, 8(27): 165-166.

(责任编辑: 吴凌)