

探究精细化管理在医院门诊药房管理中的具体应用

邵君艳

(烟台市长岛南长山街道社区卫生服务中心 265600)

【摘要】精细化管理通过优化流程、强化质量控制、提升效率以及利用信息化手段进行数据收集和分析,实现了对门诊药房的全方位、细致化管理。文章在基于精细化管理概念的基础上从目标管理、人员管理、药品管理、调剂管理以及信息化制度化管理等方面提出了加强精细化管理在医院门诊药房管理中实践应用的策略,旨在提升医院门诊药房管理的质量,为医院门诊更好的开展工作奠定基础,更好的为患者服务。

【关键词】精细化管理; 医院门诊; 药房管理; 调剂管理

Exploring the specific application of refined management in hospital outpatient pharmacy management

Shao Junyan

(Yantai Changdao Nan Changshan Street Community Center Health Center 265600)

[Abstract] Fine management has achieved comprehensive and meticulous management of outpatient pharmacies by optimizing processes, strengthening quality control, improving efficiency, and utilizing information technology for data collection and analysis. Based on the concept of refined management, this article proposes strategies to strengthen the practical application of refined management in hospital outpatient pharmacy management from the aspects of goal management, personnel management, drug management, dispensing management, and information system management. The aim is to improve the quality of hospital outpatient pharmacy management, lay a foundation for better work in hospital outpatient clinics, and better serve patients.

[Key words] refined management; Hospital outpatient department; Pharmacy management; Adjustment management

引言

随着医疗技术的不断进步和人们对健康需求的日益增长,传统的粗放式药房管理模式已难以满足当前高效、精准、安全的医疗服务要求。因此,“精细化管理”作为一种先进的管理理念,逐渐被引入到医院门诊药房管理中,旨在通过细化流程、优化资源配置、强化质量控制等手段,实现药房运作的高效化与规范化。精细化管理强调以患者为中心,注重每一个细节的把控,从药品采购、储存、调配到发放,每一环节都力求做到精准无误。它不仅能够提升药房的工作效率,减少人为错误,还能有效保障药品的质量安全,增强患者的信任度和满意度。

1 精细化管理概述

精细化管理是一种以科学化、系统化和数据化为核心的管理理念,旨在通过优化流程、提升效率和降低成本来实现组织的高效运作。它强调对每一个细节的精准把控,通过对工作流程的分解、标准化和持续改进,确保每一个环节都能达到最优状态。精细化管理不仅关注结果,更注重过程,通过对数据的分析和反馈,及时发现问题并进行调整,从而实现管理的动态优化。这种管理方式广泛应用于制造业、服务

业、医疗、教育等多个领域,能够显著提升组织的竞争力。例如,在制造业中,精细化管理可以通过优化生产线布局、减少浪费和提高设备利用率来提升生产效率;在服务业中,则可以通过标准化服务流程、提升客户体验来增强客户满意度。精细化管理还强调员工的参与和持续学习,通过培训、激励和反馈机制,激发员工的积极性和创造力,从而实现个人与组织的共同成长^[1]。

2 精细化管理在医院门诊药房管理中应用的重要性

2.1 提升工作效率

精细化管理通过深入优化工作流程、积极引入先进的信息化管理系统和高效的自动化设备,大幅度减少了人工操作和不必要的重复劳动,从而显著提升了药品调剂、发药以及库存管理的工作效率。例如,自动发药机和智能药柜等现代化设备的运用,能够迅速且精准地完成药品的抓取和库存管理任务,极大地减轻了药师的工作负担,使他们能够有更多时间和精力专注于提供专业的药学服务。

2.2 保障用药安全

精细化管理着重强调对药品调剂过程中每一个环节的精准把控,通过制定严格的标准化流程和运用先进的信息化手段,有效减少了人为因素导致的错误,从而确保了药品调

剂的准确性和患者用药的安全性。例如,电子处方系统的应用可以自动审核处方的合理性以及药物的配伍禁忌,及时发现并纠正潜在的用药错误,有效避免了因处方不当而给患者带来的风险^[2]。

2.3 优化资源配置

精细化管理通过实施科学排班制度、灵活动态地调整人员配置,并结合优化的药品储存布局,实现了人力资源和药品资源的合理利用,有效避免了资源的浪费和短缺现象。例如,根据每日门诊量的波动情况,医院动态地调整药师的工作数量,在就诊高峰时段适当增加人手以应对繁忙,而在低峰时段则合理安排药师轮休,确保团队精力充沛,同时也提高了工作效率。

3 精细化管理在医院门诊药房管理中的实践应用

3.1 加强目标管理,提升门诊药房管理精准性

精细化管理不仅强调对目标的明确设定与不懈追求,更在于将这些目标细化为可操作、可衡量的具体行动。在医院门诊药房的实践中,这种理念转化为对服务细节的极致关注与持续改进。通过深入分析现有服务流程,药房管理者致力于识别并消除冗余环节,简化患者从问诊到取药的每一步流程,从而大幅缩短服务流程的循环周期。同时,药房还注重优化医疗服务流程,确保患者在获取药品的过程中能够享受到更加便捷、高效的服务体验,进而提升患者的整体满意度^[3]。

精细化管理在药房的深入实施,不仅有助于实现“一切为了患者”的核心理念,更体现了医院对和谐、仁爱、严谨、卓越人文精神的深刻践行。药房工作人员在日常工作中,始终将患者的生命安全和健康福祉放在首位,以高度的责任心和使命感,尽职尽责地为患者提供优质的药品和服务。这种精细化管理模式的推行,不仅提升了药房的工作效率和服务质量,更赢得了广大患者的信赖与好评。

3.2 优化人员管理,实现门诊药房管理分工明确

从人员配置与分工入手,通过科学排班和岗位职责的明确划分,确保药房工作的高效运转。例如,根据门诊量动态调整人员数量,高峰时段增加人手,低峰时段合理安排轮休,避免人力资源浪费。其次,引入信息化管理系统,如药品库存管理系统、处方审核系统和患者取药叫号系统,减少人为错误,提高工作效率。通过数据分析,实时监控药品库存和处方流转情况,及时补充药品,避免缺货或积压。同时,建立标准化的工作流程,如药品调配、处方审核和发药流程,确保每一步操作都符合规范,减少差错率。此外,加强药房人员的专业培训,定期组织药品知识、操作技能和沟通技巧

的培训,提升服务质量。例如,针对新药的使用、特殊药品的管理以及患者用药指导等内容进行专项培训,确保药房人员能够为患者提供准确、专业的服务。在绩效考核方面,建立以服务质量、工作效率和患者满意度为核心的考核体系,激励员工不断提升自身能力。例如,将处方审核准确率、发药速度和患者投诉率等指标纳入考核范围,定期评估并反馈结果。最后,注重患者的用药安全与体验,通过优化取药流程、提供用药咨询和个性化服务,提升患者满意度。例如,设置专门的用药咨询窗口,为患者解答用药疑问,提供用药指导,增强患者的信任感^[4]。

3.3 强化药品管理,实现门诊药房有效分类

从药品分类的标准化和科学化入手。根据药品的性质、用途和储存条件,将药品分为处方药、非处方药、特殊管理药品(如麻醉药品、精神药品)、冷链药品和高值药品等类别,并制定相应的管理规范。例如,处方药和非处方药应分区存放,特殊管理药品需设置专柜并实行双人双锁管理,冷链药品需配备专用冷藏设备并实时监控温度,高值药品则需建立严格的出入库登记制度。其次,引入信息化管理系统,如药品分类管理系统和电子标签技术,实现药品的精准定位和快速查找。通过系统记录药品的库存、有效期和流向信息,确保药品管理的透明化和可追溯性。例如,利用条码或RFID技术对药品进行标识,扫描即可获取药品的详细信息,减少人工查找的时间。同时,优化药品的储存布局,根据药品的使用频率和取药流程进行合理规划。例如,将常用药品放置在易于取用的位置,减少药师的工作负担;将不常用药品或大包装药品存放在较远的区域,提高空间利用率。此外,建立药品效期预警机制,定期检查药品的有效期,及时处理临近效期的药品,避免浪费和用药安全隐患。例如,系统自动提醒效期临近的药品,药师根据提醒进行优先使用或退库处理。注重患者的用药安全与体验,通过优化药品分类管理和取药流程,减少患者等待时间,提升服务质量。例如,设置专门的取药窗口和用药咨询窗口,为患者提供便捷、专业的服务^[5]。

3.4 注重药品调剂管理,实现药品精准抓取和调剂

从药品调剂的流程优化和技术升级入手。通过引入自动化调剂设备和智能管理系统,如自动发药机、智能药柜和电子处方系统,减少人工操作,提高调剂效率和准确性。例如,自动发药机可以根据电子处方信息快速抓取药品,智能药柜则通过条码或RFID技术实现药品的精准定位和库存管理。其次,建立标准化的调剂流程,明确每一步操作的具体要求和责任分工,确保调剂过程的高效和规范。例如,处方审核、药品调配、复核和发药等环节均需严格按照流程执行,并通过系统记录操作日志,实现全程可追溯。同时,加强药品的

标识管理,利用条码、二维码或RFID技术对药品进行唯一标识,确保药品信息的准确性和可追溯性。例如,药师在调剂过程中扫描药品条码,系统自动核对药品名称、规格和剂量,避免人为错误。此外,优化药品的储存布局,根据药品的使用频率和调剂流程进行合理规划,减少药师的工作负担^[6]。例如,将常用药品放置在易于取用的位置,将不常用药品或大包装药品存放在较远的区域,提高空间利用率。在人员管理方面,加强药师的调剂技能培训,确保其熟悉各类药品的调剂要求和操作流程。例如,针对特殊药品、冷链药品和高值药品的调剂进行专项培训,提升药师的专业能力。同时,建立绩效考核机制,将调剂准确性、工作效率和患者满意度纳入考核范围,激励药师不断提升自身能力。例如,定期评估药师的调剂准确率和患者投诉率,及时反馈并改进。最后,注重患者的用药安全与体验,通过优化调剂流程和取药流程,减少患者等待时间,提升服务质量。

3.5 加强信息化与制度化,提升门诊药房管理智能化

通过引入先进的药品管理系统、电子处方系统、智能药柜和自动发药机等设备,实现药品从入库、存储、调剂到发药的全流程数字化管理。例如,电子处方系统可以实时接收医生开具的处方,自动审核药品的配伍禁忌和剂量合理性,智能药柜则通过条码或RFID技术实现药品的精准定位和库存监控,自动发药机则根据处方信息快速抓取药品,减少人工操作和差错率。其次,建立完善的信息化管理制度,明确信息化系统的使用规范、数据安全要求和操作流程,确保系统的稳定运行和数据的安全可靠。例如,制定药品管理系统的操作手册,定期对系统进行维护和升级,确保数据的准确性和完整性^[7]。同时,加强药品信息的标准化管理,统一药品的编码、名称和规格,确保药品信息的唯一性和可追溯性。例如,利用国家药品编码标准对药品进行标识,确保药品在

采购、存储、调剂和发药过程中的信息一致性。此外,建立药品效期预警机制和库存优化机制,通过系统实时监控药品的有效期和库存量,及时处理临近效期的药品和补充库存,避免药品浪费和缺货现象。例如,系统自动提醒效期临近的药品,药师根据提醒进行优先使用或退库处理,同时根据药品的使用频率和库存量制定合理的采购计划。在人员管理方面,加强药师的信息化操作培训,确保其熟悉各类信息化系统的使用方法和操作流程。例如,针对药品管理系统、电子处方系统和智能药柜的操作进行专项培训,提升药师的信息化能力。同时,建立绩效考核机制,将信息化系统的使用情况、调剂准确性和患者满意度纳入考核范围,激励药师不断提升自身能力。例如,定期评估药师的信息化操作熟练度和调剂准确率,及时反馈并改进^[8]。

4 总结

精细化管理通过优化流程、提升效率、强化质量控制等手段,使医院门诊药房的管理更加规范、细致。在药品采购、存储、调配、发放等各个环节,精细化管理都发挥着重要作用,确保了药品的安全性和有效性。精细化管理还注重数据的收集和分析,通过信息化手段实时掌握药房的运营情况,为决策提供有力支持。这不仅提高了药房的工作效率,也提升了患者的满意度。强调人员的培训和管理,提升药房工作人员的专业素养和服务意识,为患者提供更加优质的服务。

总之,精细化管理在医院门诊药房管理中的应用,不仅提高了药房的管理水平,也提升了医院的整体形象和服务质量。未来,随着医疗技术的不断进步和管理理念的不断更新,精细化管理将在医院门诊药房管理中发挥更加重要的作用。

参考文献:

- [1]李媛媛.精细化管理在医院门诊药房管理中的价值研究[J].保健文汇, 2023, 24: 90-93.
- [2]朱宏洁.精细化管理用于医院门诊药房管理效果[J].中文科技期刊数据库(文摘版)医药卫生, 2023.
- [3]沈海娟,秦琼,魏巍.4M1E精细化管理法在缩短门诊药房长期处方调配时间中的应用[J].医药导报, 2024, 43(3): 476-480.
- [4]王月来.精细化药房管理模式对西药房药品管理的作用[C]/第四届全国医药研究论坛.绍兴市中心医院医共体齐贤分院, 2024.
- [5]张洪光,时东峰.精细化管理在医院门诊药房管理中的应用与实践分析[J].中国卫生产业, 2023, 20(15): 106-108.
- [6]刘秀星,胡海波.精细化管理在医院门诊药房管理中的应用与实践[J].中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生, 2022(4): 3.
- [7]卢火木.精细化管理模式对提高医院门诊药房工作效率的影响[J].西藏医药, 2024(6).
- [8]荆功军.精细化管理模式在中药药房管理中的作用分析[J].中国科技期刊数据库 医药, 2023.

作者简介:邵君艳,19770110,女,山东省烟台市,汉族,本科,中药师,烟台市长岛南长山街道社区卫生服务中心,研究方向:药房管理。