

综合性防范策略在减少药房发药差错及其隐患中的应用分析

王婉婉

(联勤保障部队第九八八医院焦作院区 河南焦作 454003)

【摘要】目的 分析综合性防范策略在减少药房发药差错及其隐患中的应用效果。方法 选择2024年1月至2025年6月本院患者240例进行研究,随机分为对照组(常规药房管理)和观察组(综合性防范策略),各120例,比较管理效果。结果 观察组药物发放总差错率和隐患总发生率均低于对照组,服务满意度高于对照组, $P<0.05$ 。结论 建议采取综合性防范策略,以此可减少药房药物发放差错及隐患的出现,确保患者可以获得有效的治疗,有助于减少纠纷及矛盾的发生,能够更好地保障患者的健康安全,患者满意度较高,临床应用价值显著。

【关键词】综合性防范策略;药房;发药差错;隐患;应用效果

Analysis of the Application of Comprehensive Prevention Strategies in Reducing Pharmacy Dispensing Errors and Their Potential Risks

Wang Wanwan

(Jiaozuo Campus, 988th Hospital of the Joint Logistics Support Force, Jiaozuo, Henan 454003)

[Abstract] Objective: To evaluate the effectiveness of comprehensive prevention strategies in reducing pharmacy dispensing errors and their associated risks. Methods: A total of 240 patients admitted to our hospital from January 2024 to June 2025 were enrolled in the study and randomly assigned to either a control group (conventional pharmacy management) or an observation group (comprehensive prevention strategies), with 120 cases in each group, to compare management outcomes. Results: The observation group exhibited lower overall error rates and risk incidence rates in medication dispensing compared to the control group, along with higher service satisfaction ($P<0.05$). Conclusion: Implementation of comprehensive prevention strategies can effectively reduce pharmacy medication dispensing errors and potential risks, ensure patients receive effective treatment, minimize disputes and conflicts, enhance patient health safety, and demonstrate significant clinical value with high patient satisfaction.

[Key words] Comprehensive prevention strategy; Pharmacy; Medication dispensing error; Potential risks; Application efficacy

当前,随着社会的发展,经济水平的提升,各行各业都取得了较多的进步,特别是在医疗行业,其服务质量不断提高,且临床医疗技术水平也在不断突破。随着临床医学的进步,药品种类明显增多,患者对于医疗服务的质量要求也不断增加^[1]。此种背景下,患者对药品的有效性及安全性会产生更高的期望,特别是针对患者,能否合理使用药物往往和患者的康复效果存在紧密的关联。但就当下的实际情况而言,药房在药品发放方面容易出现差错,以致引起不同程度的医疗纠纷,对患者的健康安全及医院的长远发展都十分不利。若药品发放出现差错,则一方面会导致患者的生命健康受到威胁,另一方面也可能对患者的疗效产生负面影响,用药安全难以得到保障^[2]。所以,对于医院的药房,其应当及时提升工作质量,科学管理药品,合理发放药品,尽可能减少差错事件的发生。为此,建议在药房实施综合性防范策略,以期减少发药差错事件的发生,更好地保障患者的用药安全。通过相关策略的有效落实,可进一步提高药房的工作质量,优化药房的工作流程,完善药品管理的各个环节,更好地服务于患者,减少纠纷及矛盾的发生^[3]。为此,本研究选

入患者进行分析,重点探究综合性防范策略的临床价值,具体如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选择2024年1月至2025年6月本院患者240例进行研究,随机分为对照组和观察组,各120例。对照组:男女人数60:60,年龄22~63(43.20 ± 9.80)岁。观察组:男女人数61:59,年龄22~63(42.60 ± 11.50)岁。两组一般资料无显著差异, $P>0.05$ 。

入选依据:(1)年龄 ≥ 18 岁;(2)对研究内容清楚了解,自愿入组;(3)对药房管理流程清楚,可遵医嘱按时按量用药。剔除依据:(1)存在恶性肿瘤;(2)意识模糊,不能进行正常的交流沟通;(3)存在心脏病等突发性疾病。

1.2 方法

对照组采用常规药房管理,观察组采用综合性防范策略,主要包括:

(1) 预防措施: 对当前施行的药房服务进行分析, 评估各流程的科学性、合理性, 针对服务中出现的问题, 及时提出并进行改正。若出现不合理事件, 需及时进行处理并做好记录。可利用信息技术, 对线上交流功能进行开发, 加强药师同医护人员的交流沟通, 三方协同合作, 以此能有效提升日常工作的质量及效率, 避免出现严重的医疗事故^[4]。将药品发放给患者时, 对于一些特殊药品, 需认真提醒患者相关注意事项, 在进行说明时, 需选择通俗易懂的语言进行介绍, 以便患者正确理解, 同时要提示患者严格遵医嘱用药^[5], 使其认识到安全用药的重要意义, 借此对患者的用药习惯进行调整。将用法用量及相关标签在药品外包装上贴好, 借此可提示患者, 确保其能够正确用药。药房可设置咨询门诊, 为患者提供答疑解惑的服务, 及时解答患者的困惑, 纠正患者的不当认知^[6]。在进行沟通时, 要保持耐心温和的态度, 给患者以良好的咨询体验, 同时要保证门诊工作人员具备扎实的专业知识, 确保咨询有序开展。

(2) 药师培训: 告知药房药师自身职责的重要价值, 提升其对于工作的重视程度, 引导其形成安全用药、规范用药等观念, 以此可改进其日常工作。设置奖惩制度, 借此对药师进行鼓励, 提升其工作积极性。每月开展一次评估考核, 借此对药师的工作情况进行了解, 表现良好者可获得奖励, 表现不佳者则通报批评。培训学习不定期开展, 通过培训帮助药师的专业知识储备更加扎实, 操作技能更加熟练, 服务意识进一步增强。还可组织座谈会, 药师可在活动中相互交流, 彼此学习借鉴, 以此可逐步提升其自身的业务能力。

(3) 药物储存: 对药品进行分类, 依照种类、特殊药品和说明书等进行区分, 准确分类药品方便后续正确匹配相应的患者。采取实名制核对, 在对药品进行发放时, 需同患

者的腕带进行核对, 并向患者询问, 确认其姓名、年龄、健康号等是否对应正确, 确保患者均能正确用药。若发现药品发放出现错误, 需第一时间同患者进行联系, 科学处理, 以免患者出现药物错服而对其机体造成额外的损伤, 这容易使患者面临一定的风险^[7]。此外, 在对药品进行发放时, 需核对患者的病历信息, 对处方的合理性再次确认, 尽可能减少差错事件的发生。

1.3 观察指标

(1) 药物发放差错率: 包括处方差错、种类差错、用法用量差错、剂量剂型差错、患者匹配差错、保质期差错。

(2) 药物发放隐患发生率: 包括剂量剂型隐患、数量隐患、名称隐患。(3) 服务满意度: 评估使用本院自制量表, 总计100分, 非常满意90–100分, 满意60–89分, 不满意0–59分, 前两项人数之和的占比为满意度。

1.4 统计学方法

应用SPSS 26.0统计分析数据, 计数数据、计量数据记为[n (%)]、($\bar{x} \pm s$), 行 χ^2 检验、t检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组药物发放差错率比较

见表1。

2.2 两组药物发放隐患发生率比较

见表2。

2.3 两组服务满意度比较

见表3。

表1 两组药物发放差错率比较[n (%)]

组别	例数	处方差错	种类差错	用法用量差错	剂量剂型差错	患者匹配差错	保质期差错	总差错率
对照组	120	6 (5.00)	4 (3.33)	7 (5.83)	8 (6.67)	3 (2.50)	3 (2.50)	31 (25.83)
观察组	120	2 (1.67)	0 (0.00)	2 (1.67)	2 (1.67)	0 (0.00)	1 (0.83)	7 (5.83)
χ^2								18.009
P								0.000

表2 两组药物发放隐患发生率比较[n (%)]

组别	例数	剂量剂型隐患	数量隐患	名称隐患	总发生率
对照组	120	14 (11.67)	8 (6.67)	11 (9.17)	33 (27.50)
观察组	120	6 (5.00)	3 (2.50)	7 (5.83)	16 (13.33)
χ^2					7.411
P					0.006

表3 两组服务满意度比较[n (%)]

组别	例数	非常满意	满意	不满意	满意度
对照组	120	62 (51.67)	41 (34.17)	17 (14.17)	103 (85.83)
观察组	120	82 (68.33)	36 (30.00)	2 (1.67)	118 (98.33)
χ^2					12.860
P					0.000

3 讨论

在药房的药品服务质量及调配工作中,药师所能发挥的作用是十分重要的。药师自身的专业能力、身心状态和所处的工作环境,都与其实际的工作表现息息相关。药房的管理相对复杂,且具有重复性的特征,在长时间强度较高的工作状态下,药师容易产生疲惫感,以致其不能很好地集中注意力,精神状态相对不佳。受此影响,在对药品进行发放或审核处方时容易出现错误,而这会对患者的用药安全造成影响,以致降低其实际的治疗效果^[9]。另外,对于医生来说,其日常工作负担较为沉重,所以可能会出现处方书写错误等问题。医生本身需要完成的工作较多,这使得其在对处方进行书写时可能不够规范,或出现缺失药品剂量等情况,这些都会对药师的配药工作造成影响,还会出现主观判断等问题,增大了差错事件的发生风险。尤其是对于新药的使用,药师的学习时间相对有限,对新药的适应证及特性了解较少,以致不能准确匹配患者的治疗需要。同时,要保证药房的工作环境良好,比如工作区域应当保持整洁,注意对药房中的噪音进行控制,这些都会影响到药品的正确发放^[9]。

为了进一步减少药房药品发放错误的发生,则药师应当明确自身职责。确保药品准确配送和患者的实际疗效及健康安全息息相关,所以,药师不仅要正确调配药品,也要认识到其对于患者自身健康的责任所在。对此,应鼓励药师热爱工作,提升其工作积极性,对自我认知进行增强,使其认识到规范操作的重要意义^[10]。此外,完善药房管理,规范各项操作程序,可不定期组织培训学习,鼓励药师积极参与,以此可促使其专业能力得到提高,同时可增强药师的服务意识,使其认识到药品错误发放对患者造成的负面影响,引起

药师的重视。为进一步提升药学服务质量,则应当保证医患关系相对较好,以免出现严重的纠纷及矛盾。药师需同医护人员积极沟通,保证药品正确分发,并对后续的各个环节做好监督,以免出现差错事件。若发现处方出现错误,需及时和医生进行沟通,对错误进行纠正,更好地保障患者的用药安全。

为了进一步提高药师的专业能力,则可基于医院实际,适当增加培训次数,帮助药师在学习中不断进步。药师需对多学科知识进行了解掌握,在持续的学习及临床实践中积累经验,科学总结,以便为患者提供优质的药学服务^[11]。对药房的工作环境进行调整,注意对温度进行科学调节,控制噪音的产生,以此可促使药师的工作更加高质、高效,避免由于环境问题而导致配药出现差错。通过对综合性防范策略的实施,从多方面完善药房管理,可促使发药差错事件明显减少,由此可进一步说明综合性防范策略的现实意义。需要注意的是,药品的调配和分发不单单是最后的诊断与治疗环节,同时其也和患者的健康安全存在紧密的关联。当出现药品种类、用药或处方错误等事件时,都会对医院的长远发展造成不利影响。所以,对于药房的药师,其应当从患者出发,科学调配药品,正确分发药品,落实好自身的职责,进一步优化完善药品管理,促进医疗服务质量得到显著提升^[12]。结果显示,观察组药物发放总差错率和隐患总发生率均低于对照组,服务满意度高于对照组, $P<0.05$ 。

综上所述,建议采取综合性防范策略,以此可减少药房药物发放差错及隐患的出现,确保患者可以获得有效的治疗,有助于减少纠纷及矛盾的发生,能够更好地保障患者的健康安全,患者满意度较高,临床应用价值显著。

参考文献:

- [1]张沁梦,方国英.综合性防范对策在住院药房发药差错与隐患中的应用[J].中医药管理杂志,2022,30(1):62-63.
- [2]吕洁瑜.综合性防范措施减少药房发药差错及其隐患的实践[J].中文科技期刊数据库(文摘版)医药卫生,2021(12):192-193.
- [3]刘宇.综合性防范措施减少门诊药房发药差错及其隐患的实践[J].中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生,2021(12):225-226.
- [4]钟玉枝,余俊钦,秦又发.链式质控管理模式在提升住院药房药师工作效率、工作质量及患者取药体验的作用探讨[J].中国处方药,2025,23(16):38-41.
- [5]李捷,林海燕,莫秀清.精细化管理在住院药房管理中的应用[J].中国卫生产业,2025,22(18):89-92.
- [6]韦洁华,张宇.住院部药房的药品质量管理与用药安全分析[J].中国卫生标准管理,2023,14(6):127-130.
- [7]刘子琦,杨戩,韦佳佳,等.品管圈活动在提高住院药房药事质量指标达标率中的应用[J].上海医药,2022,43(1):47-50.
- [8]赵乐乐.精细化管理模式对住院部药房工作效率及工作准确度的影响[J].中国乡村医药,2022,29(6):61-62.
- [9]钱跃磊,李敏杰,徐军伟,等.追溯性闭环管理体系对我院住院药房口服药品用药安全的影响[J].首都食品与医药,2021,28(18):114-115.
- [10]姜玉军.药品合理分类及药品监管制度在医院住院药房管理中的应用价值研究[J].中国社区医师,2023,39(2):162-164.
- [11]张志涛.品管圈活动在提高住院药房工作质量中的探索与实践[J].健康女性,2021(24):17.
- [12]李伟,汤红伟.药品合理分类及药品监管制度在医院住院药房管理中的应用价值研究[J].每周文摘·养老周刊,2023(10):281-283.