

doi:10.13407/j.cnki.jpp.1672-108X.2016.08.017

· 临床(药事)管理与规范 ·

综合性医院内部设立专科药房探讨

肖森生, 杜士明 (十堰市太和医院, 湖北医药学院附属太和医院, 湖北十堰 442000)

[摘要] 目的:探讨综合性医院内部专科药房运行过程中出现的利弊,寻求一种有效解决患者特别是门诊患者取药难的问题。方法:为解决患者集中取药造成长时间排队问题,我院依托各医疗中心建立多个专科药房,使患者合理分流,方便了患者取药。结果:专科药房设立后,方便了患者,增强了医、药协作,加强了药师专科知识的学习。结论:综合医院内部建立专科药房虽存在部分问题,但为解决门诊患者就诊不便提供了一种解决方法。

[关键词] 综合医院; 专科药房; 建设

[中图分类号] R95

[文献标识码] A

[文章编号] 1672-108X(2016)08-0048-03

The Discussing of Specialized Pharmacy Construction in the General Hospital

Xiao Miaosheng, Du Shiming (Shiyan Taihe Hospital, Taihe Hospital Affiliated to Hubei University of Medical, Hubei Shiyan 442000, China)

[Abstract] **Objective:** To seek an effective methods to solve the difficulty in the process of outpatient getting the medicine, during the discussing of specialized pharmacy construction in the general hospital. **Methods:** To solve the outpatients spend a lot of time to take medicine, depending on the various medical center, our hospital established multiple specialized pharmacy. This way made the outpatient reasonable divergence, convenient for them. **Results:** The specialized pharmacy was convenient to patients, and can increase the collaboration between the doctors and pharmacists, strengthen the study of medicine. **Conclusion:** Although there are some problems in the specialized pharmacy, but it provides a choice to solve outpatient's inconvenience.

[Keywords] general hospital; specialized pharmacy; construction

药房是医院重要的对外服务窗口,也是建立良好形象的展示点,是集管理、技术、经营、服务于一体的综合性科室。药房服务质量的高低,对于社会的认知度和人们的就医选择具有很大的影响。药房的规范化管理是保证药品质量和患者用药安全的重要环节。因此,加强药房的规范化管理是保障药品质量的根本措施。

我院是一所综合性三级甲等医院,肩负着湖北省十堰市及周边 40 多个县、市、区 2 600 多万人口疑难危重疾病的诊疗任务。以前我院门诊只有一个门诊药房和传染病药房,除传染病患者以外的普通门诊患者都要到门诊药房取药。随着医院的发展,门诊药房进行了几次改建,但由于患者数量不断增加,取药时间越来越长,引起了患者极大不满,同时,药师也难以以为患者提供良好的药学服务。因此,我院在门诊药房无法再扩大的情况下,根据就诊患者情况设立了专科药房,将取药患者进行适当分流,以解决患者特别是门诊患者取药难的问题。

1 我院专科药房建设情况

为解决部分直接购药患者取药问题,首先成立了便民药房,采用类似药店的方式运作,主要摆放 OTC 类药

品。对部分患有慢性病需长期服药的患者来说,需要的药品种类不多但是数量较大,我院又设立了慢性病药房,主要摆放治疗心血管、内分泌及神经系统等慢性疾病的药品。为解决中午、夜间急诊患者取药问题,又设立了急诊药房。

随着我院儿科的发展,医院成立了独立的儿童医疗中心,为配合儿童医疗中心的建设,药学部也同时组建了儿科药房专门为儿科患者服务。儿童医疗中心的建立极大地促进了儿科的发展壮大,方便了前来就诊的患者,获得了良好的社会效益。受此影响我院成立了皮肤科、妇产科和五官科独立医疗中心,同时建立了皮肤科药房、妇产科药房和五官科药房。

专科药房和门诊药房相比,服务对象发生了改变,功能也有了变化。便民药房、慢性病药房、急诊药房设置在门诊大厅,方便患者取药。而其他几个专科药房设立在医疗中心内,集门诊和住院药房于一体,门诊、住院患者取药都在专科药房完成。

专科药房设立后,根据各药房特点,对各药房工作时间进行调整。正常工作时间患者取药到各相应药房。中午和夜间患者取药到急诊药房,同时,急诊药房还要负责除儿科外其余住院患者中午和夜间药物的配送。

作者简介:肖森生(1975~),男,硕士,副主任药师,主要从事医院药学工作,E-mail: syxms@sina.com。

通讯作者:杜士明(1964~),男,主任药师,主要从事医院药学及管理工作,E-mail: dsmch@sina.com。

儿科药房因儿童患者的特殊性实行 24 小时工作制。

2 专科药房的优点

2.1 专科药房方便了大部分患者

没有成立专科药房前,患者就诊一次需要在各个相关职能科室之间来回奔波,以皮肤科门诊患者为例,首先要到门诊收费室挂号,然后到皮肤科门诊就诊,再到门诊收费室缴纳相关费用,如有检查项目,还要到各个功能科室进行相关检查,最后到门诊药房取药。随着医院的发展,各个科室规模不断扩大,部门的设置也越来越分散。因此,患者就诊一次需要在院内不停奔波,大量的时间耗费在寻找相关科室的过程中,极为不便。各临床医疗中心的成立首先减轻了患者的负担,就诊不再东奔西走,所有就诊程序可以在一个地方完成,方便了患者。皮肤病中心成立后,医院在中心一楼开设门诊,同时设置收费室和药房。二楼设置各专科功能室,三楼及以上为住院部。这样患者就诊只需要在一栋楼内完成,避免了寻找和奔波的劳苦。而儿科药房更是在药房和护理站之间安装了一条传送带,这样输液药品直接从药房传到配液室,再由配液室传到输液处,患儿家属不需要自己取药,极大地方便了输液患儿,获得了良好的社会效益。同时,由于专科药房的建立使患者得到分流,因此,到各专科药房取药的患者基本不需要排队,在取药的时候可以得到药师更多的药学服务,保障了用药安全。

2.2 专科药房内专科药品能保证临床供应

专科药房内专科药品储备充分,能完全保证患者的需要。在门诊药房,因为要满足不同患者的需要,药品储备主要保证种类完善,各种疾病的治疗药品都要储备,这样就导致每一种药品的数量不会太多,遇到某一类疾病患者较多时会出现药品短缺的现象。而专科药房只为专科患者服务,药品品种注重专科特色,不需要品种齐全,这样就可以保证药品的数量,不至于出现药品短缺的情况。如我院皮肤科药房配备了院内所有的治疗皮肤疾病的药品,数量可以满足临床的需要。

2.3 专科药房加强了医院相关科室联系

专科药房设置在各个专科治疗中心内部,加强了药房和临床之间的联系。根据以前的科室设置,药学部和皮肤科是两个独立的科室,没有交叉,人员之间难以互相联系,一旦患者对药品有疑问时,药师和医师之间难以进行有效沟通。但皮肤科药房的设置成了药学部和皮肤科之间的桥梁。因为工作环境在一起,医生、护士、药师之间的联系得到加强,沟通也更为顺畅。这种联系既可以促进工作人员之间关系的和谐,以便更好地为患者服务,也可以促进学科之间的交流、提高。比如在皮肤科药房,药师每天要接触大量荨麻疹患者,每个医师的用药习惯不同,患者取药时会有困惑,药师可以很方

便的咨询医师为患者提供更好的药学服务,同时也得到许多的启发,增长了医学知识,为药学服务提供了非常好的基础。同时,医师也增加了和药师交流的机会,可以随时了解药房内药品情况,特别是新药的相关信息。医药双方共同协作,更好地为患者服务。

2.4 专科药房促进药学人员专业知识的学习

药学科学的发展,对医院药房来说突出的特点就是药品品种的增加,药品不断的更新换代,这对药房工作人员来说是极大的挑战,如何掌握大量的药品相关知识成了一个难题。药房人员每天都要面临大量繁重的调配任务,只能以完成配方发药工作为中心。大量的时间和精力都用于领药、配方、发药等日常工作。有些药学人员多年难以参加知识培训,对部分新药、老药新用、新剂型缺乏必要的了解,药学知识逐渐老化。专科药房只储备专科药品,品种少,而长期为专科患者提供药学服务也促进了药师对这些专科药品的学习;专科药房患者取药不需长时间排队,患者有时间咨询相关用药知识,这也促进药学工作人员加强对专业知识的学习。随着医药卫生事业的发展,药师为临床提供药学服务是必然趋势,专科药房也促进了药师的专业化,为其走向临床打下了基础。

3 专科药房运行中的问题

3.1 专科药房造成药房工作人员分散

专科药房的设置附属于各个医疗中心,这必然导致药房数量的增加,同时造成药学人员的分散,而在医疗体制改革大前提下,医院药学人员特别是药房人员数量很难大量增加,只能从科室内部调配人员,这样各药房人员只能保证正常情况下最基本的配置。我院成立专科药房前共有药师 51 人,其中门诊药房 30 人,住院药房 21 人;成立专科药房后共有药师 63 人,其中门诊药房 23 人,住院药房 18 人,便民药房 5 人,儿科药房 9 人,皮肤科药房 2 人,妇科药房 3 人,五官科药房、传染科药房、慢性病药房各 1 人。由此可见,从事药品调剂的工作人员总数增加了,但单个专科药房药师数量却明显不足。如我院因儿科药房需要上夜班故人员较多外,其他药房人员均少,特别是慢性病药房、传染病药房和五官科药房均只有 1 名工作人员。如皮肤科药房仅有 2 名工作人员,一旦其中一人有教学任务时,药房就只有 1 人在岗,既要保证门诊患者的取药,还要完成住院患者的药品供应,工作量大大增加,难以向患者提供良好的药学服务。

3.2 专科药房造成药品储备分散

专科药房的设立而产生的另外一个问题就是,整个医院药品储备大大增加。药房的分散必然导致药品储备总量的增加,也增大了医院的药品成本;药房数量的增加同时也直接导致库房送药人员工作量的大幅增加,

一些基本用药如维生素类药物需要每个药房分别配送;专科药房也会造成药品储备的分散,如没有设立皮肤科药房时,皮肤科药品在门诊药房和住院药房储备,皮肤科药房设立后,皮肤科药品主要储存在皮肤科药房,但考虑到其他患者对皮肤病药品也有需求,在门诊和住院药房仍需储备一些治疗皮肤病的外用药,这样所有药房内药品储备总量就增加了。

3.3 专科药房设立增大药品管理难度

专科药房根据服务对象不同,药品储备也有差异,给药品管理造成了新的问题。如皮肤科药房药品储备以皮肤病治疗药品为主,为满足部分住院老年患者需求,药房内存放少量其他如心血管疾病、神经系统疾病等药品。而这部分药品平时很少使用,这样就导致这一部分用量少的药品周转慢。有时会出现其他药房已断货,而皮肤科药房却还有少量库存的现象,给全院药品调配增加难题。而对这些不常用的药品进行科学的效期管理,是保证临床用药安全必须重视的问题。

3.4 专科药房造成部分患者取药不便

众多专科药房的成立对药品供应来说,也是一个难题。专科药房面积小,药品品种不全。专科药房以专科药品为主,各药房只能保证自己所在医疗中心专科患者的用药需求,这样就造成一些特殊患者取药不便,如皮肤科患者中有部分老年患者同时伴有高血压、糖尿病等疾病,而这些治疗药品,皮肤科药房一般没有储备或储备较少,一旦有患者需要常常难以保证需求,需要到其他药房调配。住院患者可以由专门的工作人员取药,但门诊患者就需要到皮肤药房和门诊药房分别取药,造成不便。

同时,考虑到在方便患者就诊的同时尽量节省人力成本,仅儿科药房实行 24 小时工作制。其余专科药房实行正常上、下午工作制,中午和晚上就诊的门诊患者,都在急诊药房取药。这样造成在这个时间段来就诊的患者取药不便,极少数患者,特别是中午就诊的患者,误以为只能在相应专科药房取药而长时间等待,这就需要值班医师耐心向患者说明就诊流程。有时还会因急诊药房缺药造成患者无法完成就诊,而不得不再次就医。

4 对专科药房设立的探讨

专科药房的设立是药学工作服务于临床的一种有效探索,但由其带来的诸多问题,为我们改进工作方法、提高工作质量带来挑战。专科药房的设立主要问题包括人员和药品两方面。

开设专科药房造成的人员短缺情况,可以通过药房

自动化建设来解决,如我院儿科药房通过安装传送带的方式连接药房和护理站,使药品直接从药房传送至配液室。在妇科药房安装了自动发药机,使一些用量大的药品可以通过发药机直接送至药师工作台,不需要工作人员四处取药,大大方便了药房工作人员。除此以外,还需要科室加强人员的流动性,比如可以设置机动岗位,一旦有需要可以及时进行补充,保证药房工作的顺利开展。如我院药学部在药物研究室、临床药学室等部门储备数名人员在保证正常工作的前提下每年不定期在各药房工作,熟悉药房业务,以备不时之需。这样灵活的岗位设置解决了各个专科药房突发的人员紧张情况。

针对专科药房药品品种不足、储备差异化的问题,需要加强临床科室和药房之间的沟通,以及各药房之间的联系。要提高药房管理服务质量和管理效率,药房业务流程必须实现信息化管理,利用医院管理系统(HIS),将药库、专科药房、门诊药房、住院药房以及相关临床医嘱的后台各信息系统联合起来,对药品实行网络一体化管理,使药品信息处于高度共享、高效率的实时处理状态,当某一药房缺药时可以迅速通过 HIS 系统寻求其他药房或药库的协助。这样,可以大大提高工作效率,实现药房资源共享,使药房的流程更加科学化。当遇到特殊患者时,可以及时采用药房之间调配的方式解决患者的需求,当然也可以在保证专科用药的前提下,增加其他药品的储备。

针对少量患者取药不便的问题,考虑到专科药房药品的特殊性,医院在 HIS 的医师工作站中不仅有专科药房窗口,同时还可以让医师在为患者开具处方时进入门诊药房系统,一旦有患者需要专科药房没有的药品时,医师可以直接进入门诊药房同时为患者开具药品,患者交费时一次性完成。

5 结语

专科药房的建设对患者来说,方便了就诊流程;对医院来说,增加了科室之间的联系,促进了学科交流;对药学人员来说,促进了专业知识的提高。在药师提供药学服务时,如果没有较全面的临床知识,可能导致工作失效且影响医师、药师、患者三者之间的关系,引发投诉甚至纠纷,使药学服务工作得不到认可和支持,这就要求药师掌握更多的专科临床新知识和药物治疗学知识。专科药房在分流患者,减少患者就诊时间上发挥了很大的作用,在促进科室之间交流、协作的同时,也提高了药学人员的专业知识,从而更好地为患者服务。

(编辑:曾敏莉)

(收稿日期:2015-08-05 修回日期:2016-03-21)

《儿科药学期刊》投稿网址: <http://ekyx.jourserv.com>