

[J]. 检验医学与临床, 2007, 4(10): 1008-1009.

[4] 国家技术监督局, 中华人民共和国卫生部. 医院消毒卫生标准[M]. 北京: 中华人民共和国卫生部, 1996.

[5] 张波, 府伟灵, 张雪, 等. 检验科医院感染管理现状及预防策略探讨[J]. 中华医院感染学杂志, 2006, 16(11): 1266-1267.

(收稿日期: 2010-02-28)

某院药剂科的管理

莫秀清(广西壮族自治区罗城仫佬族自治县人民医院药剂科 546400)

【关键词】 药剂科; 药品管理; 人员管理

DIO: 10. 3969/j. issn. 1672-9455. 2010. 16. 073

中图分类号: R952 文献标志码: B 文章编号: 1672-9455(2010)16-1781-02

本院为广西壮族自治区二等甲级医院, 药剂科设有药库、门诊药房、住院部药房、临床药学组。门诊药房和住院部药房分别担负医院门诊部、住院部药房的药品调配供应工作。医院药剂科工作是医院医疗工作的重要组成部分。药剂科的管理与其他科室相比有其特殊性, 既是业务技术科室, 又是职能管理部门, 其工作内容复杂繁多, 集服务和技术于一身, 工作质量的优劣不仅关系到患者临床用药安全、有效, 而且影响到医院经济效益和医院声誉, 是医疗保健事业的重要部分, 也和医院的发展紧密相关。作者从 2004 年至今一直从事药剂科的管理工作, 在实践中领悟到药剂科管理的重要性, 现将几点见识浅谈如下。

1 完善药事管理制度

根据医院实际, 制订一套适合本院用药特点的管理制度。如: 药品调剂室工作制度、药品采购工作制度、药品价格管理制度、处方制度、药品不良反应监测报告工作制度、药师下临床工作制度、合理用药工作制度、麻醉药品及特殊药品管理制度等, 管理制度坚决落实, 每季度药剂科要对各项制度的落实情况进行检查。

2 加强药学人员的管理

加大学科带着人的培养力度, 制订药学历技术人员培训计划, 组织参加药学历继续教育和学术交流活动, 提高专业人员的综合素质, 培养优秀的药学人才, 提高医院药学服务水平。

3 加强药房窗口建设, 提高医院社会形象

3.1 医院药房是医院对外活动的特殊窗口, 也是群众综合感观的一个科室。药房的整洁、卫生、药品排列、品种琅目和工作人员衣着、举止、言谈等, 都会使患者心理产生不同的效应; 它不仅是单纯的服务窗口, 而且是医院社会形象的缩影。所以, 药房工作人员必须保持药房整洁、卫生, 药品排列有序规范, 穿戴端庄, 佩带胸卡, 仪表大方, 对待患者不分穷富、不论亲戚, 以急者为重, 以前者为先, 自觉接受患者督促。讲究语言交流方法、方式, 要用亲切的语言, 和蔼的态度, 热情帮助患者。尤其是对药品用量、用法、禁忌、注意事项及不同疾病的特殊用法, 做到百问不厌, 尽量采用通俗易懂的说明方法, 深入浅出, 认真耐心解释, 直至清楚知晓^[1], 使患者感到温暖、有信任感和安全感。

3.2 药房工作人员要有高度的责任感和高尚的职业道德及爱岗敬业、团结协作、勤劳、诚实的良好素质, 而且还要有坚实的业务工作能力^[2]。熟悉并掌握常用中药的科属来源、性能、鉴别、养护、禁忌、加工炮制; 西药的药品类别、剂量、用法用量、有

效期限、不良反应、注意事项及了解药代动力学、药效动力学等相关理论知识, 并在工作中具体运用, 从而提高综合药物知识, 服务于临床与社会。在调配处方中, 严格执行操作规范, 做到“四查”、“十对”, 即查处方、药品、配伍禁忌、用药是否合理; “十对”: 科别、姓名、年龄、药名、剂型、规格、数量、药品性状、用法用量、临床诊断。对特殊剂量务必请医生注明, 若发现书写不规范, 如: 剂量、用法、用量不合格, 配伍不合理, 还有大额处方不签名等, 要及时与医生联系、更正, 做到每个环节认真审核、一丝不苟。同时着眼于现实, 发现调配的处方差错及时补漏纠正, 并编制本院《差错补漏登记表》进行登记, 查清责任, 一旦发现有差错, 及时上报科主任等; 药剂科开会时在会上认真分析、总结经验, 杜绝减少差错发生, 确保临床用药安全。对急诊科的患者, 护理站的护士先拿处方到药房取药给患者用药后, 再办理手续, 以急患者之所急, 为患者争分夺秒, 适应医疗需求, 提供及时服务。

4 严格执行《药品管理法》, 搞好药品管理

药品质量直接关系到患者生命安危, 应对进入医院的药品严格把关, 坚决抵制药品回扣, 凭着对患者负责, 做到无愧于心。具体做到: (1) 坚决按本省卫生厅文件的要求, 执行集中采购药品, 坚持主渠道采购, 把药品质量放在第一位, 建立完善的采购管理制度及出入库验收制度; 并充分考虑医院的类型、患者群体、地方因素, 科学、合理地调整药品的结构比例, 防止滥用药, 以实现医院运营效益的最优。(2) 医院领导要高度重视药品管理, 充分发挥医院药事委员会和药品遴选专家库成员的作用, 定期召开药事委员会会议, 遴选适合本院使用的药品, 并淘汰效果不好的品种。科主任做好每月的药品监控动态表和走势图, 做好每季度的药品监控和药品调查表, 对波动超过 30% 以上的药品重点分析、重点监控; 对超过 50% 以上的药品, 要限量采购; 对连续超过 3 个月以上的药品暂时给予停止采购, 并进行全院通报。特别是对抗菌药物合理使用, 规定一、二、三线抗菌药物及各级医师的使用权限, 采取处方点评、不合理处方的通报、全院每月抗菌药使用情况、药讯。开展临床药学, 临床药师每月下临床科室了解用药情况, 并认真记录, 有异常情况能及时向上级汇报。通过采取各种措施, 较好地控制了药品的滥用。(3) 严格执行有关法律、法规及对药品储存期和质量的要求, 定期检查库存药品质量, 防止过期、变质药品进入临床。如: 对领入生物制剂、抗生素类、生化制剂等有限期药品, 按品名、规格、批号、期限、数量设立《药品期限登记册》逐项登记, 专人负责, 经常检查; 同时对领入药品认真检查药品外观

性状是否变色、受潮、裂片,是否混浊,封盖是否松动、破损。科主任每月底从微机网络化管理系统,打印出有效期库,对近期则先付、远期而后配,与临床密切配合,切实保证药品有效,以免造成药品浪费和经济损失。(4) 严禁以伪混真、以次充好、以劣假优、以廉换贵,是否有霉变、虫蛀、污染现象;同时对中药质量不稳定的药材,如黏液质、糖质、蛋白质、油脂质及含有挥发油类和化学制剂,注意贮存保管方法及季节气温变化对药材的影响。防止生霉、虫害、泛油、挥发、风化等变质,以真正保证药材质量。(5) 严格执行特殊药品管理制度,对剧、麻、毒及精神药品由药房负责人亲自把关,实施“五专”,即专人负责、专柜上锁、专用处方、专册登记、专用账册。每日处方用量逐项登记,做到日清月结,以“一片不缺、一支不少、分毫不差、实耗实销”,达到实物与账目相符^[3],并督促临床用药规范,防止流入非法渠道及滥用,以保证患者对特殊药品的合理需求。

5 全面实行微机化管理,提高工作效率与质量

本院自 2003 年建立了门诊、住院微机网络化管理系统以来,改善了人工划价、药物品种繁多、时间紧、工作量大、划价人员紧张的局面。实行微机管理,不仅提高了工作效率与服务质量,而且能实行全面内控管理,发现问题,及时堵塞漏洞,对强化财务人员划价,药房人员要耐心指导,做到合理收费,也保证药品费的准确收入,带来了很大的好处^[4]。特别是新农村合作医疗基本用药目录出台后,要认真设置好软件,使住院患者在收费处能详细看到清单,给广大农村患者带来了更多的便利。

综上所述,随着信息化市场发展及患者就医用药观念的改变,地区级医院药剂科管理工作也面临新的挑战 and 更高的要

如何实施人性化护理管理

王 华, 邹丽满, 陈 曼(广州医学院港湾医院, 广东广州 510700)

【关键词】 护理; 医院管理; 人性化管理

DIO:10.3969/j.issn.1672-9455.2010.16.074

中图分类号:R473;R197.32

文献标志码:B

随着现代医疗事业的飞速发展及护理事业模式的转变,医院对护理的要求越来越严格,护理对象对健康的需求不断增加,护士的职能逐渐扩大,在“以人为本,立足发展,关护士,服务患者”宗旨为指导的基础上,如何注重护理管理,合理使用护理人力资源,按照护士的能力、年资、职称等不同科学使用护士,使不同级别的护士发挥其最大潜能,为患者提供更为安全、高效、人性的护理服务,这些都给护理管理者提出了更高的要求。因此,将人性化管理这一理念用于护理管理者对于护士的管理,将有利于提高护理管理质量,达到更好地服务于患者的共同目标。

1 人性化管理概念

所谓人性化管理,从本质上说是一种针对人的思想的“稳定和变化”同时进行管理的新战略,该理念的基点是注重人的潜能开发^[1]。也可理解为在管理者进行管理的过程中,充分注意人性要素,以开发、挖掘人的潜能为己任的管理模式。通常人性化管理包含诸如给人提供成长和发展机会,对人的尊重以及各种激励措施等要素。

2 人性化管理与医院管理的结合及其意义

随着知识时代的来临和人性理念的广泛应用,人性化管理

求。药剂科的药房从审方、配方、发药的工作模式发生转变,在临床药学、药库管理方面应用计算机对提高药房的工作效率都起了很大的作用。药剂科不能仅服务于医院临床,还要适应医药市场的发展,拓展服务范围,开展医院药学科研,为临床药师开展合理用药监测、药物不良反应监测及参与临床查房、会诊、药学监护、药物评价等工作提供理论依据和技术指导;通过设立门诊药师咨询窗口,开展临床用药咨询,指导合理用药,为患者提供用药咨询;开展治疗药物监测和药学监护工作,促进合理用药,为患者提供最佳的用药方案,减少药物不良反应的发生,为提供医疗、预防、保健用药作指导咨询,从而当好患者的参谋,更好地服务于社会。

参考文献

[1] 王慧明,梁志源,黄必义,等.医院药房提升服务质量管理对策分析[J].中国药房,2005,16(5):345-346.
[2] 余自成,王宏图.药学监护实践——21世纪中国药师面临的机遇和挑战[J].中国医院药学杂志,2000,20(6):365-367.
[3] 吴永强.药学综合知识与技能[M].北京:中国中医药出版社,2007:29.
[4] 白夺龙.计算机网络在我院药剂科的应用[J].海峡药学,2002,14(5):122-124.

(收稿日期:2010-03-23)

文章编号:1672-9455(2010)16-1782-02

已经逐渐从企业走向各行各业管理层,并成为了一种使管理更贴近人性,更有效提升人工作潜能和提高工作效率的管理方法。医院管理作为服务行业中极为特殊的一个群体,管理者如何实施好人性化管理并保证医疗质量成为了一种需要。护士是医院职工不可缺少的一个重要组成部分,其一言一行不仅对于患者的心理和生理恢复有着重要影响,而且在很大程度上也决定着医院管理的实力。如何充分发挥护士的积极性、主动性、创造性,使她们的工作由被动变主动,由他律变自律,不断提高工作绩效,是每个护士长都在思考和追求的目标^[2]。

如果医院管理者将该理念更多地运用于护理人员在日常工作中对待患者的行为上,据研究可知,患者生理和心理健康都得到了更好的恢复^[3]。而在以“患者为中心”的前提下,首先要有优秀的服务者,才能为卫生事业以及人类健康作出更大的贡献。因此,如何运用现代化的管理理念——人性化管理成为了研究的热点之一^[4]。本文着重探讨护理管理者对于护理人员实施人性化管理的具体方案。

3 目前护理管理存在的一些问题及对策

3.1 护理管理者没有正确认识自己的使命。目前,很多的护士长对于管理的概念理解片面而狭隘,对于护理工作不以身作