

药剂科管理系统化初探

任艳丽 张海璇

(郑州大学第二附属医院药剂科, 河南省郑州市康复前街7号, 450052)

关键词 药剂科管理

药事管理是医院工作的重要组成部分, 涉及促进临床合理用药的药学技术服务和相关的药事管理工作。这些工作主要由医院药剂科承担。随着医院管理水平的提高, 对医院药事部分的要求愈加严格。尤其是近年来的医疗质量管理年的检查督导中, 药事管理部分所占的份额逐渐加大。药剂科作为医院的重要技术科室之一, 既是业务技术科室又是职能部门, 也是医院经济运行的重点^[1]。在新医药体制改革政策酝酿推行的情况下, 充分认识药剂科管理规范化、科学化的必要性与重要性, 对于搞好医院药剂科的管理以及对医院的长远发展具有重要意义。

1 加强药剂科信息化管理

药学信息是指与药学密切相关的各种信息的总称, 包括药物治疗信息、药物研制信息以及药品信息等^[2]。药剂科信息化管理包括医院药品管理网络化, 药品的网络化管理是实现医院系统化、规范化、科学化管理的必然趋势, 是现代化医院必不可少的基础设施与技术支撑。实现药品的网络化管理, 可以合理、全面、准确地以药品编码体系为基础, 详细记录药品从入库到出库再到药房及科室的整个流通环节所产生的信息, 可随时存储并查询药库的库存、药品流向和消耗等方面的信息, 根据现有库存、药品效期情况制定采购计划或做出暂停采购的决策。药库管理系统还能提供全面的药品会计功能, 包括药品采购申请、药品出入库、药库盘点、药品调拨、药库药品进销存管理、药品报损出库以及药品调价预处理、有效期示警等。

药剂科采用信息化管理, 比人工管理效率高、误差率低, 同时也是提升医院综合实力和竞争力的有效手段, 因此医院药剂科管理者首先在思想上应认识到此项工作重要性, 积极与医院领导沟通, 争取得到最大程度的硬件、软件支持。加强信息化管理的建设, 旨在提高工作效率以适应医院发展的需要。比如在实现药品入库条形码扫描入库管理, 可达到减少库房人员工作量、简化药品入库操作、提高信息准确率, 这是实行计算机网络管理带来的最直观最明显的益处。另外, 在信息网上提供及时的药品信息, 开展用药咨询, 提高患

者用药依从性, 扩大药师社会认知度、影响力等, 可以最大限度地发挥药师的作用。

随着医疗服务模式从生物学医学模式转向以患者为中心的医学社会心理学模式, 如何提供人性化药学服务是药剂师在新的形势下必须进行思考和作出决定的, 药剂科作为管理者应提倡换位思考, 借鉴国外先进的理念, 充分发挥计算机强大的管理功能, 推广“零距离”用药服务。如实现门诊患者划价交费后, 计算机将信息直接传入药房, 将过去的患者等药房变为药房等患者, 以节省患者在医院的时间, 为患者提供快捷的医疗服务。

2 强化药剂科知识管理

知识管理是指在整个药剂科组织范围内、组织各个层次上运用各种方法、手段及工具, 形成一体化的核心知识流程, 其中包括知识生成、储存、传播以及应用等核心活动^[3]。通过信息化、数字化和知识化将大量无序信息有序化, 为员工提供知识共享的环境, 提高其业务水平、工作效率和创新能力, 改善服务质量。科室实施战略化定位与管理, 包括制度的制定、目标确定与实施、实施过程的评价与改进等环节。战略管理分2个基本类型, 即规划性战略和竞争性战略。规划药学专业发展基础是清晰了解医院药学自身和周围环境。医药体制改革对于医院药学是个巨大的挑战和危机, 面对挑战和危机, 药师必须坚定信念“有为才有位”, 在医疗团队中确立自身的地位。

采用“项目管理”的理念进行药剂科管理, 即在最短的时间内以最小的成本获得最大的收益, 坚持有计划有步骤的工作方法推进工作, 每年末要求各位药师将本年度的工作总结与下年度的工作目标, 按照德、勤、绩、能内容加以总结, 以电子文档的方式上交药剂科统一管理, 定期将工作计划打印下发, 以督导药师的执行落实情况。药剂科把派药师外出进修学习、参与学术研讨、药学再教育等作为对药师的工作的奖励, 定期开展科室的业务学习, 分享工作、学习中的收获与体会, 共同提高药学服务水平。把知识管理作为一种全新的管理理念, 其显著特征是强调集体智慧、重视精神激励, 追求知识共享与持续创新, 这是知识经济时代的基本管理理论。

鉴于药剂科的任务特点以及员工构成的复杂性,药剂科的管理需要刚性管理和柔性管理的有机结合。提高药剂科的管理水平,最有效的措施还是形成科室文化,增加团队凝聚力,提高人员素质。随着医疗技术、医疗设备不断提高,医院竞争实力最终体现在技术和服务的人性化竞争,更深层次的医院文化竞争。医院文化是一家医院的灵魂,同时也是知识管理的基础。“善以用人”必须以“善以待人”为前提和基础,这是人本管理与其他管理理论的一个重要分野。

3 加强药剂科经济管理

药品采购使用过程中的经济管理和成本控制是药剂科管理的重要职能^[4]。医院使用的药品品种、规格所产生的数量及发生的金额巨大,加上临床医生、患者对药学服务的要求不断增长,这些都为药剂科管理带来较大的成本控制压力。药剂科信息化管理系统的应用不仅可以加快医院用药的周转率,而且为药剂科进行经济管理和成本控制提供了便利,有效的经济管理可以达到事半功倍效果。

药剂科应该有目的地制定一系列的经济管理标准,以明确药剂科主任药师、主管药师、药师等岗位人员在经济管理中的职责、地位和作用。具体地说,首先要制定与医院经济管理目标相一致的预算方案,以满足临床医疗需求,包括库房药品的购进数量、满足药房药品供应和库存数量与金额等,还应应对药学服务的成本效益、设备购置资金、患者收入预测、与工作量和效率相称的绩效考核等工作进行分析和控制。其次,药剂科管理者还要全面掌握药品和相关耗材的费用补偿情况。药剂科在对药学业务进行分析的基础上应采取与医院管理相适应的考核指标,如药物治疗的全成本、临床服务和特殊疾病管理指标等来提高经济管理的水平,这同样需要临床药师参与临床医疗过程,对于药物治疗作出合理评估,以达到药物的有效、经济、合理使用,体现出临床药师的经济价值。

最后,需要特别重视药品消耗管理,采取措施降低药品损耗,这包括药品的利润考量、药物利用评价、库存控制等管理措施的应用,目的是向患者提供成本低效果好的服务。

在具体的日常管理中,通过信息化管理,搞好药品数量与金额双重管理,是药剂科经济管理的基础性工作。保证每天进出药房的药品金额相符,药品批号追踪管理是药剂科管理的职责之一。传统的管理方式存在弊端,如人工劳动量大、效率低、重复劳动等,推行医院药剂科信息化管理,实行药品数量与金额双重管理,不仅要求药品进出金额相符,每个品种的数量也不允

许有差错,可防止药品流失与药品失效,最大限度地杜绝人为差错。

4 加强药学科研力量

医疗专业为实践性学科,医院治疗团队中“医、护、药、技”四位一体的理念逐步为公众所接受,医疗水平的提高依赖于医学科研的开展,药学作为治疗团队一员,开展患者药学科研势在必行^[5]。医院药学相对于医学专业,科研水平和能力明显弱于医学专业,这不利于医疗整体水平的提高。

医院药学科研有别于药学其他领域,具有较强实用性,能直接为患者带来益处,药剂科具有完善的信息化资料和专业知 识,也为开展科研奠定良好的基础。培养药师科研队伍需要医院和科室层面的政策支持和物力、人力投入,作为药剂科管理者,应该把“有为才有位”理念灌输给药学工作者,及时发现临床工作中的药学问题,综合相关的专业资料提出课题,与临床结合进行科研攻关,科研结果直接为临床医疗服务。医院药学科研能够直接造福于患者,有很好的实用性。

5 讨论

随着医药体制改革的深入,医药卫生领域正发生着变化,医院药剂科管理工作正处在一个从以药品为中心、以保障供应为主要任务逐步转向以服务患者为中心,以促进临床科学、合理用药为目的时期,以药品信息化为基础,开展药学技术服务和相关的药品管理工作。医院药剂科也逐渐成为集医疗、科研、教学和管理于一体的重要职能部门。因此,药剂科必须从信息化、科学化的角度加强自身建设,科学规范管理药品与工作人员,以适应医院发展的需要。药剂科管理应从药品入口到出口,即药品采购到药品调剂乃至临床用药全过程进行全面质量管理,围绕“一切以患者为中心”的服务理念,通过在药品管理上大力推行信息化管理,在员工管理上大力开展知识管理、柔性管理,强化药学科研,提高药剂科的整体业务水平,成为治疗团队中一员,促进医疗质量的提高。

参考文献

- [1] 王向党. 医院药剂科管理工作的几点体会. 医院信息, 2009, 22(6): 1036.
- [2] 蒲廷容. 计算机网络在我国的药剂科管理中的作用. 内蒙古中医药, 2009, 1(1): 36-37.
- [3] 丁永娟. 浅析医院药剂科管理. 中国现代医药杂志, 2008, 10(12): 126-127.
- [4] 冀振国. 我院药剂科管理实际的研究体会. 中国实用医药, 2008, 25(3): 203.
- [5] 姜翠敏, 王洪泉, 李明. 医院信息化建设使药剂科管理出现“质”的变化. 中国药师, 2008, 8(8): 672-673.

(2010-08-02 收稿)◎