

doi:10.3969/j.issn.1006-4931.2020.12.006

北京市13家医院中药房调剂人员业务素质调查

张劝劝,陈玉文[△]

(沈阳药科大学工商管理学院,辽宁 沈阳 110016)

摘要:目的 促进中药房调剂人员管理的科学性和规范性,提升医院中药房调剂人员素质。方法 设计调查问卷,采用分层抽样方法对北京市13家医院中药房调剂人员开展业务素质调查,分析管理中存在的问题并提出对策。结果与结论 发现的主要问题为调剂人员学历偏低、专业素质欠佳、服务意识缺乏及缺乏合理考核机制;应提高调剂人员学历及专业素质,强化服务意识,加强管理考核等,规范中药房调剂人员的管理。

关键词:中药房;药事管理;调剂人员;业务素质;北京市

中图分类号:R288

文献标识码:A

文章编号:1006-4931(2020)12-0027-03

Investigation on the Quality of Dispensing Personnel in TCM Pharmacies in Beijing's Hospitals

ZHANG Quanquan, CHEN Yuwen

(College of Business Administration, Shenyang Pharmaceutical University, Shenyang, Liaoning, China 110016)

Abstract: Objective To promote the scientificity and standardization of the management of the dispensing personnel in traditional Chinese medicine (TCM) pharmacies and to improve the quality of the dispensing personnel. **Methods** A questionnaire was designed, and the stratified sampling method was used to conduct a professional quality survey on the dispensing personnel of 13 hospital pharmacies in Beijing; the problems in management were analyzed and the countermeasures were proposed. **Results and Conclusion** The main problems were low academic qualifications, poor professional qualities, lack of service awareness, and lack of a reasonable assessment mechanism for the dispensing personnel. The qualifications and professional qualities of the dispensing personnel should be improved, service awareness should be enhanced, management assessment should be strengthened, and the regulation of the dispensing personnel of TCM pharmacies should be standardized managed.

Key words: traditional Chinese medicine pharmacy; pharmaceutical management; dispensing personnel; professional quality; Beijing

中药品种丰富,常用药材有2598余种,其中医院中药处方中常配制的有549余种^[1]。医院中药房集经营、技术、服务、管理于一体,包括饮片采购、饮片储存养护、处方调剂、用药咨询等环节^[2],故其管理较复杂。中药房调剂是指医院中药房调剂师根据医师开具的处方进行药物配置^[3]。中药调剂的质量与患者病情康复息息相关^[4],故其在医疗行业中占有重要地位^[5]。一般要求中药房的调剂人员需具有较高专业素质,不仅能配发药品,还能提供较高质量的药学服务,如临床指导合理用药等。现阶段,随着科学技术和信息化不断发展,医院中药房的管理模式大多已不能完全适应于目前需求^[6]。因此,有必要总结目前中药房调剂人员管理中存在的问题,探讨合理应对措施,从而有效提升药房调剂人员的业务素质和管理水平。

1 对象与方法

以文献资料为基础,设计调查问卷,采用分层抽样的方法,对北京市5家三级甲等医院、8家二级甲等及二级乙等医院的中药房开展调查。共发放问卷128份,收回问卷120份,均为有效问卷,有效回收率为93.75%。总结中药房调剂人员管理中存在的问题,并提

出解决对策。

2 存在的问题

2.1 学历偏低

近年来,医院在人才招聘时更倾向于能为其带来直接经济效益的一线临床医师类技术人才,常忽视药房调剂人员的招聘。同时,我国中医药教育过分强调中西医结合,造成中药学专业人才缺乏。由于上述原因或固有观念,医院中药房调剂人员的整体专业素养欠佳、学历偏低,甚至是由非专业人员担任。调查结果见表1。三级甲等医院药房调剂人员学历以大学本科及以上为主,其他各级医院以大学专科为主。

2.2 专业素质欠佳

中药处方中需常配制的中药饮片超500种,故对调剂人员专业素质的要求有时甚至比西药房更高。中药饮片的鉴别需扎实的理论基础及长期的工作实践,要做到通过眼看、鼻闻、手摸、嘴尝等传统方式鉴别中药饮片优劣需长期积累经验。但随着中药饮片预包装、规格化及颗粒化趋势的发展^[7],药房工作调剂人员日渐缺少实践机会,增加了新进人员掌握传统技能的难度。

临床科室占据了医院绝大部分进修名额,药房调剂

第一作者:张劝劝,女,硕士研究生,研究方向为药事管理,(电话)010-80300983(电子信箱)153850066@qq.com。

[△]通信作者:陈玉文,男,教授,研究方向为药事管理,(电话)024-23986552(电子信箱)cywwyc@163.com。

表1 基本信息调查结果(n=120)

项目	人数	构成比(%)
性别		
男	69	57.50
女	49	40.83
未选择	2	1.67
职称		
中药士	33	27.50
中药师	58	48.33
主管中药师	15	12.50
副主任中药师/主任中药师	10	8.33
无	4	3.34
学历		
高中	18	15.00
中专	23	19.17
大专	54	45.00
本科	16	13.33
研究生及以上	9	7.50
工作年限		
<1年	9	7.50
1~2年	14	11.67
2~4年	51	42.50
≥5年	46	38.33

人员学习机会较少。调查发现,近2年内仅少数中药房调剂人员参加进修培训,大部分人员的知识无法及时更新,一些错误习惯也得不到纠正,业务水平难以提升。

本次调查中还发现,有些中药房因人员缺乏,由护理等其他专业人员担任调剂工作。个别医院甚至出于人员成本控制等原因,由供应商提供调剂人员,这类人员对中药鉴定、炮制等专业知识欠缺,在工作中只能按方抓药,不能很好地解答患者提出的中药使用相关问题,也无法完成医师药方的审核,更不能进一步开展临床药学、专业咨询、中药研究等工作。

2.3 缺乏服务意识

中药房调剂人员责任心及工作积极性的高低关系到中药房的工作效率。在工作中表现得越细致,就越能减少失误^[8]。调查发现,部分中药房调剂人员在工作中缺乏责任心与服务意识,将调剂作为唯一任务,不去主动了解患者的现实需求、用药方式及注意事项,不能很好地为患者提供药学服务。医院中药房发药窗口工作人员不能耐心解答患者提出的问题,会影响医院的声誉。

2.4 缺乏合理考核机制

随着社会的发展,国民对医疗服务水平的要求也越来越高。调查发现,中药房在管理中针对调剂人员的考核存在一定空白,大部分中药房缺乏合理的培训及考核机制,造成工作水平停滞不前,无法满足社会需求。

3 对策建议

3.1 提高调剂人员学历及专业素质

鼓励老员工将工作经验传授给新员工。提倡“以老带新”,开展中药饮片鉴别、炮制、煎煮、调剂复核、饮片

采购、验收等指导。新员工经培训后方可上岗工作^[9]。

强化自觉学习。强化药房调剂人员的自身素质意识,同时更主动地全面提高自身综合素质。加强学历教育,鼓励调剂人员在职提升自身学历,考取职业资格证书或晋升相应资格水平^[10]。

制订长期与短期结合的培训计划。应定期定时对中药房调剂人员进行培训,提升其中药知识及操作技能水平。开展相应讲座,更新中药知识及相关药品法律法规、饮片鉴别、用法用量、注意事项等理论知识^[11]。也可常分发一些与责任感相关的手册或举办人文讲座,让调剂人员在学习专业知识的同时感受自身存在感和价值,增强责任感,从而与患者建立良好的关系,减少医患矛盾^[12]。

3.2 强化服务意识

以患者为本,调剂人员应意识到人文关怀的重要性。加强与患者的沟通,主动取得患者的信任;主动提供咨询药物的使用方法及注意事项,配合临床做好用药服务。强化服务意识,树立服务形象,提升患者的信任度和满意度,建立良好的医患关系。

3.3 加强考核

针对目前很多医院没有实现同工同酬的问题^[13],需加强绩效考核。依据调剂人员工作类别和工作量,科学、合理地设置其薪酬,从而提高中药房调剂人员的待遇,强调公平,调动其工作积极性。

中药历史悠久,品种较多,数量庞大,管理起来较困难^[14]。医院中药房的工作劳动强度大、处理关系多样化^[15]。中药调剂对操作人员要求较高^[16],人员职责不仅是配方、发药,更重要的是能提供专业的药学服务。应提高调剂人员学历及专业素质,强化服务意识,加强管理考核等,规范中药房调剂人员的管理。

参考文献:

- [1] 范玉洁,王鹏丽,范欣生,等. 基于临床调研的中药饮片应用现状研究[J]. 中国中药杂志,2016,41(15):2927-2931.
- [2] 张燕,王镭园,计柳婷. 中药房规范化质量管理措施探讨[J]. 中国乡村医药,2020,27(6):60-61.
- [3] 邱磊. 中药房加强中药处方调剂质量监管的应用效果分析[J]. 中国药业,2017,26(15):95-97.
- [4] 吴显珍. 2011年我院中药饮片质量抽查分析[J]. 中国药业,2014,23(1):56-57.
- [5] 李仲娜. 中药房中药饮片质量管理探讨[J]. 继续医学教育,2016,30(11):165-167.
- [6] 徐红兵. 浅谈医院中药管理方法的弊端及对策[J]. 中国民族民间医药,2015,24(3):142.
- [7] 张爱霞,辛二旦,边甜甜,等. 新型中药饮片的发展与趋势[J]. 中华中医药杂志,2019,34(2):474-476.
- [8] 张伟杭. 医院中药饮片质量管理存在的问题及改进对策[J]. 中国药业,2013,22(4):78-79.
- [9] 杜双全,王兵娥. 浅谈中药饮片的质量管理[J]. 河南中医,