

惩处。对构成民事侵权责任的,可依《民法》的规定追究民事责任。

2.2.2 加强药品监督管理法制化的同时还要强化职能,树立大局观念,树立服务意识,公仆意识,克服官僚主义,密切联系群众,坚决改变那种“门难进、脸难看、事难办”的不良作风,增强服务意识,对药品生产、经营企业要严格按照 GMP、GSP 标准逐条对照考核验收,定期组织培训、定期上门服务,帮助整改生产、经营中的薄弱环节,形成规范有序、遵纪守法、合法生产、经营的合格企业。

2.2.3 药品监督执法工作是一项复杂的系统工程,光靠药品监督管理机构难以独立完成,必须充分依靠和发挥政法、公安、医药、工商、价格等有关部门的作用,相互支持,通力协作才能促进全社会依法管药局面的形成。

目前的药品监督管理执法工作尚存在力量单薄而使黑窝难端;地方保护主义严重而使违法者筋骨难伤等问题,从而导致处罚难、从重难,执法经费和交通工具缺乏给案件查处带来难度。因此加强药品监督执法力度就显得尤其重要。古人云:“徒法不足以自行”,即使有再好的法律法规,如果不能严格依法办事,那也只是一纸空文。

新修订《中华人民共和国药品管理法》从 2001

年 12 月 1 日实施,国家及地方药监部门应当积极利用电视、电台、报刊、展览、办班、知识竞赛等各种渠道和形式,向人民群众进行普法宣传教育,使人民群众依法维护用药权益的意识不断增强,打击假劣药品认识不断提高,切实促使各单位、组织、企业、个人做到“有法必依”。

随着国家各级药品监督管理机构的成立,药品监督管理法规体系的完善,药品监督管理人员整体素质的提高,统一、开放、竞争、有序的社会主义医药市场体系的建立,我国的药品监督管理法制化必将与时俱进、与日并增,为保证人民用药安全有效,提高全民健康素质,保证医药经济的稳定快速发展做出更大的贡献。

参考文献

- [1] 仲卫华. 浅谈基层药检所的建设和发展[J]. 首都医药, 1997, 11:9.
- [2] 江一帆. 面向 21 世纪的中国医药产业[J]. 中国药房, 1996, 7(4):152.
- [3] 彭建国. 新形势下药品监督管理工作面临的课题[J]. 中国药事, 1998, 12(2):82.
- [4] 曹宝成. 关于药品生产经营秩序有关问题的思考[J]. 中国药事, 1998, 12(3):145.

收稿日期:2002-12-02

加强门诊药房规范化管理的实践与体会

黄玉凤, 战 旗, 张国庆(第二军医大学东方肝胆外科医院药材科, 上海 200438)

摘要 目的:加强医院门诊药房的规范化管理,确保门诊调配工作服务质量。方法:按照《药品管理法》、《医疗机构药事管理暂行规定》,从标准化的管理入手,加强门诊药房硬件、软件建设。结果:实现了我院门诊药房服务质量总体水平的全面提高。结论:管理的科学性、操作的规范性以及药师素质的提高是医院门诊药房药学服务质量提升的关键。

关键词 门诊药房;管理;规范化

中图分类号:R952

文献标识码:B

文章编号:1006-0111(2003)02-0107-03

门诊药房窗口服务的“终端性”,决定了它在为患者服务的整个过程中的重要性。药师们必须对药品质量保证、合理使用作出高质量的审查和交代^[1]。药师服务质量的优劣,直接关系到患者的救治成效,影响到医院的整体医疗水平。因此严格按照《药品管理法》、《医疗机构药事管理暂行规定》来加强门诊药房的管理,更好的为患者服务,显得尤为

重要。门诊药房的管理既有政策法规的职能性、药学服务的专业性又有药品流通的商业性,在管理上有特殊的一面。主要突出在对药品、人员、工作流程的多方位科学管理上。我院从药房的软、硬件建设入手,改进了传统的药品调配模式,全面实现了药品的计算机网络化管理和调配工作的标准化管理。

1 药品的管理

在全面实现“军卫1号”的药品计算机网络化管理的基础上,建立并完善药品规范化的管理制度是保证临床用药安全有效的重要环节。

1.1 普通药品的管理

首先对门诊药房内各类药品进行科学分类。按照给药途径划分为口服药区、注射药区、外用药区。然后根据其药理作用不同,在药架上一架一层一位定点存放,并逐个表明药品的名称、包装规格。要求排列整齐、规范、易找(抢救药品集中存放)。对有低温、冷藏、避光等特殊要求的药品按规定存放。坚持以用药量来衡量请领药品量,保证药品既不短缺又不积压,还要做到抢救药品常备不断并严格检查效期。

1.2 贵重药品的管理

门诊药房设立贵重药品专柜。由专门药师管理,每日电脑拉单清点,每天核对实物数和电脑库存数,发现问题及时查找原因,做到每天一对帐,每月一结帐,使贵重药品帐物相符,避免流失。发现失效的贵重药品登记在册,每月做一次月结,经上报审批后报损。

1.3 麻醉药品、精神药品和毒性药品的管理

门诊药房设有毒、麻醉、精神药品专柜,由1名药师专门负责管理。按照国家对麻醉精神药品的管理条例严格管理。建立毒、麻醉、精神药品专用帐册、帐卡,以及收支总帐、逐日消耗帐。严格做到“五专”日清月结,帐物相符。处方分类装订,单独保存。调配与发放时严格执行查对制度。

1.4 药品的效期管理

药品的效期管理是门诊药房工作的一项重要内容。为确保药品应用的安全有效,减少效期药品不应有的损失,门诊药房制定出一种简单易行的管理方法:把有效期药品按抗生素、生物制品、生化药品、化学药品分类,根据其性质和对贮存条件的要求进行贮存。效期药品请领做到有计划,对用量少的品种不宜多存,入库验收时逐件清点,并在单据上注明效期。定期检查,发现近效期药品(4mo以内)及时汇报,并与药库取得联系,失效的药品及时进行处理。有效期药品,在有效期内发生变质(如沉淀、变色、潮解)应停止使用。

2 人员的管理

门诊药房药学人员是药房一切具体工作的实施者,人员素质的高低决定着各项工作能否圆满完成。科学地管理人员,使其具备良好的职业道德和业务素质是为病人提供优质服务的前提。

2.1 明确服务宗旨

作为窗口服务人员要理解病人的心情,“想病人所想、急病人所急、帮病人所需”。做到不让患者为难,让他们感到方便、满意。药房工作人员所做的工作不仅是单纯的按处方发放药品,更重要的是通过窗口提供全方位的药学服务,给患者传递爱心。

2.2 提高整体业务素质

良好的业务素质是做好本职工作的基础,我们组织药房工作人员认真学习各项与医院药学有关的药事法规和制度,真正做到知法、懂法,依法管理药品。临床需要药品种类繁多,若对所发放的药品不熟悉,在实际操作中就容易出现差错事故。因此应当重视工作人员的专业学习,定期对药房人员进行业务培训,举办知识讲座,考核,以提高工作人员的专业水平。另外,与患者及医护人员的沟通技巧也是提高药疗水平的关键,药师要耐心倾听患者的需求、热心为患者解决难题、虚心接受医生的指导建议。

2.3 强调整体观念

药房工作要求工作人员思想上要有整体观念,工作上要做到密切配合,要坚持三查三对。在调配药品时实行严格的查对制度,调配、监配双人签字,保证发药的准确率。在发药繁忙的时候,错发、漏发药品的现象在所难免,应当主动提示、互相补台。主动把个人行为与集体行为联系在一起,搞好团结协作,提高医院的总体服务质量,充分发挥药房“窗口”的监督保障作用。

3 工作的规范化管理

3.1 完善规章制度

药房的管理体现在各个方面,如“窗口”的处方审查、处方调配,药品请领,效期药品、贵重药品、特殊管理药品的管理等等。为此我们制定出一系列科学性、规范性、可行性高的规章制度。在严格制度的管理下规范工作人员的行为,确保患者用药的安全、准确、适当、有效。我们健全了符合医院药学整体实际的各项标准化实施制度:门诊药房工作制度、便民服务实施细则、药品调配工作制度、药品调配人员岗位责任制、药品盘点制度、药品报废制度、毒麻精神药品管理制度、效期药品报废制度、差错事故报告登记制度等。使各项工作的开展有章可循,有据可查。

3.2 人员分工明确

药房工作做到工作岗位化,各岗位工作具体化,具体工作标准化。由主管药师全面负责统筹规划工作并监督管理药房各项工作的开展。其余工作人员

除参加日常门诊处方调配工作外,也针对各项工作明确分工,责任到个人,使门诊药房的工作秩序井然。

3.3 开展用药咨询

随着科学技术的进步,公众对药师的要求已经不再满足于准确配发药品,而是希望提供必要的信息指导,以保证药物治疗的效果。药学信息服务使药师角色从传统被动配方转向主动实施药学服务^[2]。我院也初步开展了这项工作。我们的体会是药师在日常工作中应做一个有心人,虽然对于具体的患者,每次解决的问题是不同的,但是患者所关心的问题却具有共性,多总结可使自己的服务水平不断提高。在服务中,杜绝由于信口开河造成的不完整或错误的信息,而给患者带来的危害。药师必须以高度的责任心,确保信息内容准确、可靠^[3]。为此我们完善了药房药物咨询的硬件设施,安装计算机临床用药咨询系统,购买专业参考书籍等。同

时,我们要留意哪些是患者经常询问的,哪些是必须告诉患者的,然后有针对性的补充,强化我们的专业知识和能力,使我们的服务日臻完善。

目前总体可利用的临床用药咨询资源不够完备,医院药学情报工作有待进一步开展。用药咨询尚缺乏统一标准,用药咨询的尺度难以掌握。参与咨询的人员应具有丰富的临床药学和基本的临床医学知识。由于历史原因,我们的工作人员多数只懂药不懂医,必须加强疾病知识和药物治疗学基础的学习。

参考文献:

- [1] 赵晶,金进. 社会药学[M]. 昆明:云南科技出版社. 2001: 125.
- [2] 张楠森,薛佩华. 医院药学的建设和展望[J]. 中国医院药学杂志, 2000, 20(4): 245.
- [3] 孙华君,胡晋红,朱全刚,等. 门诊药学信息服务的实施与评估[J]. 上海医院药学, 2001, 12(2): 29.

收稿日期:2002-12-17

审方与用药安全的关系

李驰荣(空军杭州疗养院药械科, 浙江 杭州 310013)

摘要 目的:探讨如何把握审方的重点和原则,确保临床用药安全。方法:结合调剂工作实践,在全面审方的同时,应将特殊人群的处方、特殊药品的处方、超剂量用药的处方、同药异名的处方、中西药配伍的处方作为审方重点。结果与结论:明确审方重点,掌握审方原则,才能保证处方质量,确保用药安全。

关键词 处方审方;用药安全

中图分类号:R952 文献标识码:B 文章编号:1006-0111(2003)02-0109-03

药剂师的工作并不是简单地按医生的处方调配和发药,而是担负着病人用药安全、确保医疗质量的重任。处方调配中的审方是合理用药的具体举措之一。所谓审方是在调配处方过程中发现处方药名、剂量、用法、用量错误;或处方书写格式不规范或暂时缺货;或处方用药存在配伍禁忌、超剂量用药;或处方用药存在潜在的用药疑问,并可能对患者的康复产生不良影响,甚至造成严重的医疗缺陷等,致使处方无法调配,从而根据处方调配管理制度规定,将处方反馈给医师进行修改或更正的行为^[1]。作者探讨了调剂工作中审方与用药安全之间的关系,并对如何把好处方质量关提出自己的一些看法。

1 明确审方重点,确保用药安全

医院药房处方调配的宗旨是“以患者为中心,

药物作纽带”。处方是医院优质文明服务承诺的载体,调配处方过程中审方与临床合理用药的关系密切。如何从每日数百乃至数千张处方中迅速地判断出有问题处方,探究其规律性具有重要的现实意义。根据多年的处方调配工作实践,我们认为,在全面审方的同时,把重点应放在以下几种处方类型。

1.1 特殊群体处方

儿童、老年人、孕妇及哺乳期妇女等的用药处方,如阿米替林(amitriptyline)、地昔帕明(desipramine)、丙咪嗪(imipramine)等三环类抗抑郁药。这类药品因对儿童尿床及儿童精神涣散效果显著而在儿童用药中呈上升趋势,而此类药品恰恰是过量中毒最常见的品种。以阿米替林为例,25 mg 的阿米替林片就可在儿童身上造成严重的毒害,中毒的初