

Analysis of Causes and Prevention Measures for Medication Dispensing Errors in Outpatient Western Medicine Pharmacies in Clinical Practice

Liqiang Li

Beijing Tongrentang Hospital of Traditional Chinese Medicine, Beijing, 100051, China

Abstract

With the continuous development of hospitals and the increasing demands of patients, the dispensing operations of outpatient Western medicine pharmacies have become a crucial component of hospital pharmaceutical services. However, medication errors remain a significant factor affecting patient safety and medical quality. Based on the primary causes and influencing factors of medication errors, this paper analyzes the importance of enhancing drug dispensing safety and proposes targeted preventive measures. The implementation of these targeted measures aims to reduce medication error rates, improve hospital management standards and pharmaceutical service quality, thereby providing patients with safer and more effective medication support. The accuracy and safety of drug dispensing are critical in medication management, and outpatient Western medicine pharmacies play an indispensable role in the entire treatment process. The quality of medication dispensing directly impacts treatment efficacy and drug safety.

Keywords

Outpatient Pharmacy; Clinical Medication Dispensing Errors; Pharmaceutical Management; Safety; Preventive Measures

门诊西药房发药错误原因在临床实践中的分析与预防措施

李立强

北京同仁堂中医医院, 中国·北京 100051

摘要

医院的不断发展和患者就诊要求的不断提高, 门诊西药房发药业务发展到今天已经成为医院药学服务的一个重要环节, 而发药差错依旧是影响患者安全和医疗质量的重要原因。笔者依据发药差错的主要原因和相关影响因素, 分析其提高药品发放安全性的重要性, 提出了针对性的防范措施。希望有针对性措施的施行, 降低发药差错频率, 提升医院的管理水平及药学服务质量, 为患者提供更加安全、有效的用药保障。发放的正确性和安全性是用药关键环节之一, 门诊西药房是整个治疗过程中一个不可缺少的部分, 对药品发药的工作质量能直接影响疗效和用药品的安全性。

关键词

门诊西药房; 临床发药错误; 药品管理; 安全性; 预防措施

1 引言

由于药品数量的增多、用药方式的复杂多变, 药品发药出错的机会随之增多, 发药出错不仅仅会给患者的病情造成不良影响甚至有致命风险, 影响医院单位的形象及管理水平。为了保证患者用药品的安全性, 让患者安全用药, 有效地将门诊西药房发药出错减少到最低程度, 是医院管理者要解决的一个问题。

【作者简介】李立强(1989-), 女, 中国河北廊坊人, 本科, 主管药师, 从事药房管理, 合理用药, 药品库存管理, 中西药结合研究。

2 提升药品发放安全性的重要性

2.1 确保患者安全

患者的生命安全性是医疗机构的基本职责和首要任务, 药品发放的治疗环节是药品发放的直接环节, 会影响患者的生命健康, 药品的治疗涉及种类众多, 方案复杂多变, 药品发药中存在的操作不当或者剂量、用药方式以及规律出错等问题都可能对患者的人身生命安全造成严重影响, 比如发药不当或剂量问题容易导致的用药不良反应, 甚至危及患者的生命安全。药品发药需要做到正确、药物计量和药品用途以及发药的剂量、用药方式与频率, 发药出错, 容易给患者带来严重的安全隐患, 加大患者的用药风险以及对患者的治疗过程会造成一定的影响, 进而引发各种的医疗矛盾。因此, 在药品使用的过程中, 需要加强发药的质量安全保证, 建立

精准化和规范化的发药体系,是整个医院治疗效果和诊疗安全的基础与前提,也是保护患者的人身安全和对医院医疗质量保护的表现^[1]。

2.2 提升医院管理水平

药品发放差错背后是医院对各方面信息传递环节的控制欠妥、人员管理、规范的执行存在漏洞和质量缺陷,若发药时没有规范地执行临床药学相关工作,甚至放松对药品的相关管理,则会影响医院的整个服务质量的形象以及医院形象的声誉。对医院药品发放给予严格的管控,对药品发放规定管理的规则和要求,从而规范发药,实现提高发药工作的安全、精准、科学化是提高药房服务质量效率的关键所在,再利用医院职能部门范围的范围覆盖全院的质量控制,传递医院药房质控的经验,规范管理整个医院的质量运行管理体系。

2.3 加强药学服务质量

药学服务是医院提供服务的一部分,药学服务的质量直接受患者的药品发放准确性的影响,其误差容易导致患者的诊疗方案出现偏差,造成治疗效果不佳,病情加重等情况。药品发放并不是简单的将药品发给患者的过程,它需要较强的药学知识做支撑,需要严格的程序管理。因此加强药品发放环节安全管理,实现药品发放精准化,不仅有利于患者的诊疗用药正确性保证,还有利于医院药学服务质量以及专业性的提高。

3 分析发药错误的主要原因与影响因素

3.1 人员因素

药师的工作性质、工作年限、工作能力等因素与发药差错密切相关,工作经验不足的药师往往因为缺乏处理突发问题的能力,易发生工作失误,在繁重的工作压力下,药师易因为急求完成工作而忽略药品发放细节。药师自身的工作心态与工作环境也决定着工作心态与药品发放的准确性,长时间的工作压力易造成工作态度不集中,工作注意力不集中而造成药品发放错误。并且随着药学知识的发展,药师自身应不断更新药学知识与药学技能来满足药学发展需要,药品与治疗方案不断出现新型药物,部分药师药学知识更新不及时,对于新药物的使用剂量、用法等了解欠缺,导致药品发放错误^[2]。

3.2 系统因素

药品管理信息系统也是药品发放管理的核心,但各药品管理信息系统在设计运行的过程中出现了较多的问题,阻碍了药品发放的准确度。第一,药品管理信息系统界面繁复,药品发放的操作步骤不够直观明了,药师进行发放时容易出现操作错误或理解不到位等误操作的现象。第二,一些药品管理信息系统中,药品编码及药品分类不合理,导致在发放药品时没有准确的药品信息匹配,使药师寻找药品的过程变长或找到不必要的药品。第三,药品信息系统有时提示不到

位,药品发放时药师得不到与发药流程密切相关的药品提示信息,如药品的剂量提示、过期药品及时停药提醒等,导致药师药品发放时缺少相应的警戒与保障。

3.3 环境因素

药房工作环境的影响首先在于药师工作空间是否合理,药品储存是否规范,一方面药师工作时能否快速、安全操作,决定药师工作效率。若药房过小,工作区域不足,药品摆放太杂乱无序,药师工作期间频繁走动以寻找药品,药师工作效率低下,有误找药品的可能。其次药物摆放在药房,其摆放的类别是否清晰明确,对于药品名称标注是否一目了然,药师在发药时若药品名称标注不清楚、发药区各类别药品摆放混乱,药师同样可能误发药品。最后药师工作的环境,如医院药房内有无关工作人员乱走动,加大药房工作区环境噪音,光线过暗致使药师在发药时药品名称标签难以分辨;药房药品货架外观不洁净等,也会使药师分散注意力,不能将精力专注在提高发药正确率方面,导致发药错误发生概率增加。

4 实施有效预防措施以减少发药错误的策略

4.1 加强人员培训

医院可根据药学工作发展的趋向以及药物的临床应用要求开展多层次分科目的相关培训:首先,对于新入职的药师培训时长不少于3个月的岗前系统培训,培训内容包括药物分类管理制度、处方审查的工作流程、特殊药品(麻醉药物、精神药物)发放管理要求等,且经培训后进行相关培训理论知识考试以及模拟(如在电脑上进行处方审核及调配核对模拟)测试,从而确保药师经系统培训后能够独立地发放药品;其次,对于在职的药师须每月定期组织相关培训,内容应以近期上市药物的药效、应用范围、剂量、副作用、注意事项(如某种新型靶向药物剂量增减的依据,与其他药物配伍禁忌)及举例开展相关的案例分享与分析及点评相结合,使药师能够快速理解与掌握;再次,考虑药师工作中的高峰期(如一天中的上午8:00~11:00医院中许多患者前来取药),药师易因工作强度高,过于专注,引发错误的现象,医院也需要通过定期相关心理素质与承受压力的能力培训,由具备经验的心理师方面的专业讲师通过教授如何分析解决相关的案例,而药品药师在面对一些新药物发放的时候,特别需要药师严谨的态度应对及耐心等,使药师能够采用一定的方法来克服自身在面对相对高强度的工作任务时所易产生的精神不能专注的现状,另外应定期安排团队建设等,也能够辅助缓解药师较为繁重的工作压力,以提高团队精神^[3]。

4.2 优化药品管理信息系统

随着在医院药学管理中信息化技术运用的不断加强,医院药品管理信息系统是维持发药环节准确性的关键性因素,应该从系统功能、系统维护以及提示功能等环节加以改进和完善,图1为医院药品管理信息系统。医院在药品管理

信息系统选型初期,应该由医院的药学部门、医院信息部门以及临床科室的代表共同组成药品管理信息系统专家组,根据系统的目的设置相关的系统要求,具备对药品处方的自动审核功能,可以结合患者的年龄、体重以及过敏情况、基础疾病情况(例如,肝肾功能的不全情况)、以往的药物史等,针对处方中具有不合理用法(例如,将剂量较高的一般成人用药开具给儿童使用)的情况、两药的配伍禁忌情况(例如,两种具有配伍禁忌的药物同时开具使用)、禁忌症情况(例如,对哮喘患者开具具有诱发支气管痉挛能力的用药)等情况进行判断,能够实时提示药师进行提醒;具备药品追查功能,可以通过药品的条形码、二维码扫描方式,自动检索药品的生产商、药品批次、有效日期、入库时间等,确保能够查找到药品的来源,跟踪药品的使用质量,能够对药品的

生产质量进行追踪;相关窗口应该能够通过菜单进行展示、信息通过显示区进行表达,窗口设置应该根据药师自身习惯进行构造,以免因为操作复杂而带来不必要的操作失误情况(例如,避免使用复杂的菜单结构以及模糊的按钮表达,以免耽误了药师查找药物的反应时间而进行误操作)等。日常系统维护:药品管理系统要由信息部门和药学部门共同维护;信息部门要配备专人每日对系统进行巡检,及时解决系统卡死、数据传输慢等问题,使系统每日24h能够正常运行;药学部门要配备专人负责每周药品信息维护,包括新药品信息录入、药品价格变化、药品库存变化(如缺货预警设置)、药品过期标志设置等,特别是更换药品批号或到达有效期时要利用系统自动更新相关信息,并向药师推送提醒,防止信息滞后导致发药差错(如过期药品)。



图 1: 医院药品管理的信息系统

4.3 改善药房环境

药房是药品储存及发药的重要场所,其环境架构、药物放置、工作环境等会影响药师的工作效率和发药精确度,所以需要从建筑结构、药品放置类别、环境营造等三个角度完善药房。药房建筑结构方面,应结合医院药房平均处方量、药品储存种类及数量等对药房进行合理建筑布局:配备独立的处方审查区、药物调配区、发药区、储药区等,将各个区域之间明确分开,尽量让药师各区域之间分开走动(如处方审查区与发药区应紧挨着放置,这样药师拿取处方与药物就能方便快捷,而且与其存储药物的储药区也较远处放置,不至于导致药师取药回走,药品之间交叉较多),药物调配区应给予每一药师足够大的操作台(要求操作台不低于1.2m宽、1.5m长,其中操作台上需配备药物放置区域、处方放置区域、工具放置区域等,以便药师操作,避免药师操作台空间狭小,药品出现挤压、错位等),除此之外,应让药房预留好应急通道、配备好消防设备等,防止在突发情况下(如火灾、药物漏出等)人员和药物安全受到威胁,还需放置好空调、除湿器等,让放置药物的药房具备较好条件,避免在环境影响下导致药物失真(如部分生物制剂因温度过高失

效),随后引起用药安全问题^[4]。

5 结语

配发药品是药学服务的核心环节之一,发药差错的发生影响患者治疗,影响医院声誉和管理水平。通过人员培训、优化药房药品管理信息系统、完善药房环境等可以减少发药差错的发生,保证发药的安全。保证药品发药的安全既是保证患者安全的需要,也是医院建设管理与提高药学服务质量的必然要求,各级医院均需加以重视,不断探索,寻求解决的方法,最终达到药品发药的零差错目标,促进医院药学服务的进步。

参考文献

- [1] 程韦霞.门诊西药房发药错误原因分析及预防措施[J].中国药业,2019,28(S01):196-197.
- [2] 林茵,汪锦飘,刘超平,郭伟忠.我院门诊西药房调剂错误原因分析及对策[J].国际医药卫生导报,2007,13(15):177-179.
- [3] 闫德峰.门诊药房配方发药差错原因与预防措施分析[J].临床合理用药杂志,2016,9(33):181-183.
- [4] 卢铨广,贺筱彬,邓惠萍,黄宇珍.医院门诊西药房退药原因分析及管理措施[J].中国药业,2019,28(3):87-89.