

导致门诊药房处方调剂出现差错的原因与预防分析

耿丹 欧阳舟

(江西省萍乡市湘雅萍矿合作医院药剂科 萍乡 337000)

摘要:目的:分析导致门诊药房处方调剂出现差错的原因,探讨预防措施。方法:对我院门诊药房从 2015 年 9 月~2016 年 2 月发生差错的 91 份处方进行回顾性分析。结果:合计调查处方 8 657 份,其中出现差错 91 份,差错率为 1.05%。差错原因为药师原因的 60 份,占 65.93%,医生原因的 20 份,占 21.98%,为患者原因的 9 份,占 9.89%,其他原因 2 份,占 2.20%。结论:药师原因是导致门诊药房处方调剂出现差错的主要原因,应加强药房管理,规范处方调剂程序,以减少差错率的发生。

关键词:门诊药房;处方;差错原因;预防措施

中图分类号:R969.3

文献标识码:B

doi:10.13638/j.issn.1671-4040.2016.10.046

医院门诊药房是医院的重要科室,负责药品管理、调剂等多种工作,是集管理、服务、技术、经营等于一体的综合性科室^[1]。其中药品调剂在其众多功能中占有重要地位,药品调剂的正确与否直接关系到患者的治疗、病情发展、疾病的转归甚至生命安全,可反映医院的服务质量及医患关系。本文对导致门诊药房处方调剂出现差错的原因进行分析,以探讨有效的预防措施,减少差错的发生。

1 资料与方法

1.1 资料 选择我院门诊药房从 2015 年 9 月~2016 年 2 月进行调剂的处方 8 657 份,其中出现差错 91 份,差错率为 1.05%。

1.2 方法 对方剂进行回顾性分析,通过查阅处方、病历、调查等方法查找导致门诊药房处方调剂出现差错的原因。

2 结果

91 例差错处方中,为药师原因的 60 份,占 65.93%,医生原因的 20 份,占 21.98%,为患者原因的 9 份,占 9.89%,其他原因 2 份,占 2.20%。见表 1。

表 1 91 份调配差错处方原因分析

差错原因	n	比例(%)	
药师原因	药品剂型或规格差错	27	29.67
	药品用法用量差错	19	20.88
	药品数量差错	14	15.38
医生原因	药品用法用量差错	11	12.09
	药品禁忌差错	9	9.89
患者原因	药品数量差错	6	6.59
	错拿药品差错	3	3.30
其他原因	2	2.20	

3 处方调配差错原因分析

3.1 药师因素 对方剂进行审核是药师的职责,但在处方调配中,部分药师对方剂审核不严格,未严格执行“四查十对”,仅凭经验调配处方,导致调配药品、数量、用法出现差错。许多药物的外包装相似,如颜色、图案相近,或药物名称相似,如果药师不仔细核查,常导致差错的发生。门诊药房患者多,工作量

大,且工作单调,导致药师出现周期性的疲倦^[2],造成调配发药差错。医生处方字迹潦草,药师对字迹辨认不清,尤其是对部分缩写辨认不清,导致差错的发生。药师为患者发药时未详细交代药物的使用方法,导致服药时间差错。

3.2 医师因素 随着医药行业的快速发展,新药层出不穷,医师对部分新药的作用机制、药物的相关信息掌握不够或不熟悉,未根据患者临床诊断、具体情况开具处方,导致所用药品与临床诊断不一致,或所用剂量过大或剂量不足均可导致处方出现差错。医生不熟悉药物的配伍禁忌,同一张处方中的药物存在配伍禁忌。部分需要特殊时间使用的药品,处方中给药时间错误或未详细交代,导致给药时间差错。另外,调查中发现,部分处方中存在给药途径或剂型错误的现象,也导致处方调配差错。

3.3 其他因素 门诊药房药品种类、数量多,有些药品需要避光保存,空间相对狭小、光线相对较暗。如果药房管理不当,未按照药品分类存放或存放混乱、不合理,未及时处理破损、近效期药品等均导致药师的工作量增加,也增加了差错的发生。药师发药时呼唤患者名字不清晰,导致姓名发音相似的患者拿错药。退药制度不健全,部分急诊借药未用退回药房后,药师未及时核对,也可导致差错的发生。

4 预防措施

4.1 提高药师素质 利用自己的药学知识为患者提供有效、合理的用药,以保证患者治疗效果和用药安全是每个药师的职责。药剂科要定期组织对药师的培训,包括新药的作用机制、药理、不良反应等,使药师熟练掌握各种药品信息,发挥对方剂审核的职责。定期学习《药品管理法》,严格按照规范管理药品,按照《处方管理办法》对方剂进行审核,严格执行“四查十对”。同时药剂科要完善相关管理制度,提高药师的工作积极性和责任心。加强岗位责任制,科室

可通过培训、竞赛等各种方式提高药师处方调配的准确率,并规范调配操作。科室进行人性化管理,对工作高峰期应加强人力,以减少差错的发生。增加药师与临床医生的沟通,组织药师参加临床病例讨论、病房患者随访等,以提高药师的相关临床知识,从而更好地为患者服务。科室定期对工作进行总结,及时发现药品调配中的问题,及时改正,以减少差错的发生。加强对麻醉药品、精神类药品的管理,力求日清月结,帐物相符。

4.2 加强医师处方管理 医院定期组织对医师的用药培训,尤其是新药,培训内容包括药物的作用机理、使用方法、用量、配伍禁忌、注意事项等。使医师熟练掌握各种药物的信息。同时要规范医师处方书写,要求医师严格按照《处方管理办法》进行书写。包括处方书写时按照规范的中文名称,避免使用自行编制药品缩写名称;注意书写时两种或几种药物不得在一行,每张处方不得超过 5 种药品^[3]。严格按照说明书规定的药品用量、用法进行使用,需要超剂量使用时,应在处方中注明原因。加强处方管理,医院管理部门应定期组织对处方进行抽查,对不合理的处方应及时与医师进行沟通,并全院通报,以防止类似情况的发生。

4.3 其他措施 为药师建立良好的工作环境,工作场所要保持整洁,光线要充足,对工作空间狭小的门诊药房可适当增加工作场所面积。加强药品管理,药品调配区要相对独立,保持调剂台整洁,不要放置与发药无关的物品。安排专门药师负责对患者的咨询服务,为患者解答相关问题,以减少对发药药师的干扰,使其专心为患者发药。为后台药师建立相对安静的工作环境^[4],从而减少差错的发生。完善退药

制度,对发出去的药品,除非药品质量有问题,否则不得退换^[5]。对退回的药品尤其是针剂药,药师应仔细核对相关信息,包括外观、颜色、标签、有效期、名称、规格等,确认无误后方能放回与原包装一致的盒内。药师发药时加强与患者的沟通,呼唤患者名字要清晰,仔细核对相关信息。

随着人们就医观念的改变和保健意识的增强,患者对医疗服务水平的要求也不断提高。药剂科是医院的重要科室,也是医院的窗口,不仅为患者提供药品和技术服务,也为医院创造巨大的经济效益,其服务水平直接关系医院的服务质量,也与患者的治疗效果、身体健康息息相关。药品在疾病预防、诊断和治疗中担任重要角色,门诊药房不仅要为患者提供有效、质量合格的药品,也要保证患者安全用药。因此,应采取各种措施加强药品调剂工作管理,提高工作质量,减少差错的发生。药师直接负责药品调剂工作,要建立健全各项工作制度,提高药师的工作积极性,加强其责任心,加强对药师培训,提高其专业技术和综合素质,为患者提供高质量的药学服务,提供有效、安全用药,减少医患纠纷,增加医患之间的和谐。

参考文献

[1]衣永梅,徐辉.本院门诊药房处方调配差错原因分析及对策[J].中国实用医药,2015,10(32):283-284
 [2]计佩影,顾瑾.医院实施自动化门诊药房存在的问题和对策[J].中国药业,2014,23(20):82-83
 [3]方桂华.门诊药房处方调配差错原因分析及预防措施[J].北方药学,2013,10(11):120-121
 [4]张琳,陈蓉.门诊药房调剂差错原因分析及防范措施[J].医学信息,2013,27(11):374-375.
 [5]蒲海翔,何文.门诊药房处方调剂差错原因及对策分析[J].北方药学,2015,12(2):152

(收稿日期: 2016-09-05)

征订启事

本刊由江西省中医药研究院、江西省中西医结合学会主办,江西省卫生和计划生育委员会主管。系综合性中西医结合学术期刊 (ISSN 1671-4040, CN36-1251/R, 邮发代号 44-126, 国外代号 BM1734),为《中国核心期刊(遴选)数据库》、《中国学术期刊(光盘版)》、《中国期刊网》全文数据库入选期刊,获《CAJ-CD 规范》执行优秀期刊奖。本刊以宏

扬中西医结合学术、贴近临床、注重实用、鼓励创新、中西医并重为宗旨;适用于中西医结合、中医、中药、西医临床教学科研人员和基层医护人员订阅。本刊为大 16 开,96 页,单月刊,定价 8.50 元,全年 12 期共 102 元,可在全国各地邮局订阅。亦可直接汇款至本编辑部订阅。地址:南昌市文教路 529 号,电话:0791-88528704。