

医院药房管理制度

目录

第一章 总则.....	2
第二章 药房人员管理.....	2
第三章 药品采购与验收管理.....	5
第四章 药品储存与养护管理.....	7
第五章 药品调配与发放管理.....	9
第六章 特殊管理药品管理.....	12
第七章 药品质量控制与管理.....	14
第八章 药房设施设备管理.....	16
第九章 药房信息化管理.....	19
第十章 药房环境卫生与消毒管理.....	21
第十一章 应急管理.....	23
第十二章 监督检查与持续改进.....	25
第十三章 附则.....	27

第一章 总则

1.1 制定目的与依据

为规范本医院药房管理，加强药品质量安全管控，保障患者用药安全、有效、经济，规范药房各项工作流程，明确各岗位人员职责，防范用药风险，依据《中华人民共和国药品管理法》《药品经营质量管理规范》《药品经营和使用质量监督管理办法》等相关法律法规、规章及医院相关管理要求，结合本机构实际，制定本制度。

1.2 适用范围

本制度适用于本医院药房所有工作人员（包括药师、药士、药房管理员、库管员等），涵盖药品采购、验收、储存、养护、调配、发放、特殊管理药品管控、质量控制、设施设备管理、信息化管理、环境卫生等药房各项工作，以及与药房工作相关的医务科、护理部、采购部等相关部门的协同工作环节。

1.3 管理原则

1. 安全第一原则：始终将患者用药安全放在首位，严格把控药品质量各环节，防范用药差错和安全事故；2. 合规经营原则：严格遵守国家药品管理相关法律法规及行业规范，依法开展药房各项工作；3. 规范高效原则：建立标准化工作流程，明确操作规范，提升药房工作效率和服务质量；4. 权责明晰原则：明确各岗位、各部门职责，做到分工明确、责任到人、协同配合；5. 持续改进原则：定期对药房工作进行监督检查、总结评估，及时发现问题、整改优化，不断提升管理水平。

1.4 职责分工（药房、医务科、护理部、采购部等相关部门）

1. 药房：负责药品采购计划提交、药品验收、储存、养护、处方审核、药品调配、发放、用药指导、特殊管理药品管控、药品质量监测、药房设施设备维护、环境卫生管理等日常工作，建立健全药房各项工作记录，配合相关部门开展监督检查；2. 医务科：负责规范医师处方开具行为，组织开展临床合理用药培训和指导，协助药房处理用药纠纷和用药差错，参与药房管理工作的监督评估；3. 护理部：负责规范临床护士药品领取、使用流程，协助药房开展患者用药指导，反馈临床用药过程中出现的问题，配合药房做好药品核对工作；4. 采购部：根据药房提交的采购计划，严格筛选供应商，规范药品采购流程，保障药品及时供应，配合药房做好药品验收和不合格药品处理工作；5. 其他相关部门：按照各自职责，协同配合药房开展各项管理工作，落实相关管理要求。

第二章 药房人员管理

2.1 人员资质与聘用标准

1. 药师：需具备相应的药学专业学历，取得药师及以上专业技术职称，持有有效的执业药师资格证书（或药师资格证书），熟悉药品管理相关法律法规和专业知识，具备独立开展处方审核、用药指导的能力；2. 药士：需具备药学专业中专及以上学历，取得药士专业技术职称，熟悉药品储存、调配

等基础操作规范，具备一定的药学专业知识；3. 药房管理员、库管员：需具备药学相关专业背景或一定的药品管理经验，熟悉药品储存、养护、盘点等工作流程，责任心强，严格遵守各项管理制度；4. 所有药房工作人员需通过岗前体检，无传染性疾病，方可上岗；上岗后需定期进行健康检查，建立健康档案，若出现影响药品管理的健康问题，需暂停上岗并及时处理；5. 聘用人员需经过严格面试、考核，审核相关资质证明，确保符合岗位要求，方可聘用。

2.2 岗位职责（药师、药士、药房管理员、库管员等）

一、药师岗位职责：1. 负责处方审核，严格审核处方的合法性、规范性、适宜性，对存在问题的处方及时与医师沟通修正，不得擅自调配；2. 负责药品调配，严格按照处方要求准确调配药品，做好调配核对工作，确保药品名称、规格、剂量、用法用量准确无误；3. 负责患者用药指导，向患者详细说明药品的用法用量、禁忌、不良反应、注意事项等，解答患者用药疑问；4. 参与药品质量控制，定期检查药品质量，发现不合格药品、过期药品及时上报并处理；5. 负责特殊管理药品的调配、发放和登记工作，严格遵守特殊管理药品相关规定；6. 参与药房培训、考核工作，指导药士开展工作，提升药房整体服务水平；7. 做好处方留存、归档及相关工作记录，确保记录真实、完整、可追溯。

二、药士岗位职责：1. 协助药师开展处方调配工作，严格按照操作规范进行药品称量、分装、包装，配合药师做好核对工作；2. 负责药品入库辅助工作，协助库管员做好药品验收、登记，将验收合格的药品分类摆放至指定位置；3. 负责药品储存、养护辅助工作，定期检查药品储存条件，协助库管员做好温湿度记录、药品养护记录；4. 负责药房环境卫生清洁、药品摆放整理工作，保持药房整洁有序；5. 协助药师开展患者用药指导辅助工作，传递用药指导资料，解答患者简单用药疑问；6. 做好相关工作记录，及时上报工作中发现的问题。

三、药房管理员岗位职责：1. 负责药房日常管理工作，制定药房工作计划，组织落实各项管理制度，协调药房与各相关部门的工作衔接；2. 负责药房人员排班、考勤管理，组织开展药房工作人员培训、考核工作，提升人员专业素养和操作能力；3. 负责药房药品库存管理，监督药品采购计划的执行，确保药品供应充足，避免积压和短缺；4. 负责药房设施设备、信息化系统的日常管理，协调处理设备故障，确保各项工作正常开展；5. 负责药房工作的监督检查，及时发现工作中的问题，督促整改落实，防范工作差错；6. 负责药房各类档案、记录的整理、归档、保管工作，确保档案资料完整、规范；7. 处理患者及临床科室关于药房工作的投诉和建议，及时反馈并整改。

四、库管员岗位职责：1. 负责药品入库验收工作，严格按照验收标准对采购药品的名称、规格、批号、有效期、生产厂家、数量、包装等进行逐一核对，做好验收记录，不合格药品坚决拒收；2. 负责药品储存管理，按照药品分类储存要求，将药品摆放至指定区域，做好标识，实行色标管理，确保药品储存符合条件；3. 负责药品养护工作，定期对储存药品进行检查、养护，监测储存区域温湿度，做好养护记录，及时处理变质、破损药品；4. 负责药品库存盘点工作，定期开展全面盘点和临

时盘点，核对账物相符情况，对盘点差异及时查明原因并处理，做好盘点记录；5. 负责药品出库核对工作，严格按照出库单要求发放药品，核对药品信息，确保出库药品准确无误；6. 负责不合格药品、过期药品的登记、存放和上报工作，配合相关部门做好销毁处理；7. 做好药品储存、验收、养护、盘点、出库等相关记录，确保记录真实、完整、可追溯。

2.3 培训与考核管理

1. 培训管理：建立药房工作人员常态化培训机制，培训内容包括药品管理相关法律法规、专业知识、操作规范、特殊管理药品管控、用药安全、应急处置等；新员工上岗前必须进行岗前培训，培训合格后方可上岗；在岗人员每季度至少开展1次集中培训，每年开展不少于4次专业技能培训，及时更新药品知识和管理要求；培训后做好培训记录，留存培训资料，定期组织培训效果评估。
2. 考核管理：建立药房工作人员考核机制，考核分为日常考核、季度考核和年度考核；日常考核由药房管理员负责，重点考核工作人员的工作态度、操作规范、岗位职责落实情况；季度考核和年度考核结合日常表现、专业技能、培训情况、工作业绩等进行综合评定；考核结果与绩效工资、评优评先、岗位调整挂钩；对考核不合格的人员，进行离岗培训，培训后仍不合格的，按相关规定处理；考核过程做好考核记录，建立考核档案。

2.4 职业道德与行为规范

1. 严格遵守职业道德，秉持“以患者为中心”的服务理念，尊重患者、关爱患者，耐心解答患者用药疑问，提供优质、贴心的药学服务；
2. 严格遵守药品管理相关法律法规和本机构各项管理制度，坚守职业底线，不违规操作、不徇私舞弊，不得擅自更改处方、调配药品；
3. 保持严谨的工作态度，认真履行岗位职责，做到细心、耐心、责任心，杜绝工作差错，保障患者用药安全；
4. 注重专业素养提升，主动学习药品知识和专业技能，不断提高服务水平；
5. 保持良好的职业形象，着装整洁规范，言行文明得体，团结同事、协同配合，营造和谐的工作氛围；
6. 不得利用职务之便谋取私利，不得收受药品供应商、患者的财物或其他不正当利益，不得私自销售药品。

2.5 人员考勤与奖惩管理

1. 考勤管理：药房工作人员需严格遵守本机构考勤制度，按时上下班，不得迟到、早退、旷工；请假需按规定履行请假手续，经批准后方可离岗，请假期间需做好工作交接，确保药房工作正常开展；药房管理员负责日常考勤登记，定期汇总考勤情况，上报相关部门。
2. 奖惩管理：建立药房工作人员奖惩机制，对工作认真负责、表现突出、无工作差错、患者评价良好的人员，给予表彰、奖励；对违反本制度及相关规定、工作失误造成不良影响或损失、考勤不合格的人员，根据情节轻重给予批评教育、通报批评、绩效扣分、岗位调整等处分；构成违法违规的，依法依规追究相关责任；奖惩情况做好记录，纳入工作人员考核档案。

第三章 药品采购与验收管理

3.1 药品采购原则与流程

一、采购原则：1. 合法性原则：采购的药品必须符合国家药品管理相关法律法规要求，具有药品批准文号，来源合法、渠道正规；2. 质量优先原则：优先采购质量可靠、口碑良好、符合临床需求的药品，严格把控药品质量关；3. 按需采购原则：根据临床用药需求、药品库存情况，合理制定采购计划，避免药品积压和短缺；4. 经济性原则：在保证药品质量和供应的前提下，择优选择性价比高的药品，控制采购成本；5. 合规性原则：严格遵守药品采购相关规定，不得采购假劣药品、过期药品、无批准文号药品及其他不合格药品。

二、采购流程：1. 计划提交：药房库管员根据药品库存情况、临床用药需求，结合药品有效期，每月制定药品采购计划，经药房管理员审核、医院相关负责人批准后，提交至采购部；2. 供应商选择：采购部根据采购计划，从合格供应商名录中选择合适的供应商，签订采购合同，明确药品名称、规格、数量、价格、质量标准、交货时间、违约责任等条款；3. 药品采购：采购部按照采购合同要求，向供应商下达采购订单，督促供应商按时供货；4. 到货通知：供应商供货后，及时通知药房库管员做好药品验收准备；5. 验收入库：药房库管员按照验收标准对到货药品进行验收，验收合格后办理入库手续，不合格药品拒收并按规定处理；6. 采购记录：药房和采购部分别做好药品采购相关记录，确保采购过程可追溯。

3.2 供应商管理（筛选、评估、备案）

1. 供应商筛选：建立合格供应商筛选机制，筛选对象需具备合法的药品经营资质（药品经营许可证、营业执照等），具有良好的信誉和稳定的供货能力，能够提供符合质量标准的药品，具备完善的售后服务体系；筛选过程中，需审核供应商的资质证明、药品质量证明文件、业绩证明等相关资料，进行实地考察（必要时），确保供应商符合要求。

2. 供应商评估：建立供应商定期评估机制，每半年对合格供应商进行一次综合评估，评估内容包括药品质量、供货及时性、价格合理性、售后服务、履约情况等；对评估合格的供应商，继续纳入合格供应商名录；对评估不合格的供应商，暂停合作，要求其限期整改，整改后仍不合格的，取消其合格供应商资格，不再合作。

3. 供应商备案：对合格供应商进行备案管理，建立供应商备案档案，档案内容包括供应商资质证明、联系方式、合作协议、评估记录、供货记录等；备案档案及时更新，确保信息准确、完整；严禁与未备案、资质不全的供应商合作。

3.3 药品采购计划制定与执行

1. 采购计划制定：药房库管员每月底对药品库存进行全面盘点，结合临床科室用药需求、药品有效期、供货周期等因素，制定下月药品采购计划；采购计划需明确药品名称、规格、生产厂家、数量、预计采购时间等内容；采购计划经药房管理员审核后，提交医院相关负责人批准；对于特殊药

品、急救药品，根据临床需求及时调整采购计划，确保供应充足。

2. 采购计划执行：采购部接到批准后的采购计划后，严格按照计划要求选择供应商，下达采购订单，督促供应商按时供货；药房库管员跟踪采购进度，及时了解药品到货情况，对逾期未到货的药品，及时与采购部、供应商沟通，查明原因并处理；采购计划执行过程中，若出现临床用药需求变化、药品质量问题等情况，及时调整采购计划，确保采购计划的合理性和可行性；采购计划执行完毕后，做好执行记录，总结经验，为后续采购计划制定提供参考。

3.4 药品验收标准、流程与记录

一、验收标准：1. 资质标准：药品供应商需提供合法的资质证明、药品生产许可证（或药品经营许可证）、营业执照、药品检验报告书等相关资料，资料齐全、有效；2. 药品外观标准：药品包装完好、无破损、无污渍、无变形，标签、说明书清晰、完整，标明药品名称、规格、生产厂家、批号、有效期、用法用量、禁忌、不良反应等内容；3. 药品质量标准：药品无变质、无异味、无浑浊、无沉淀（液体药品），无发霉、无虫蛀、无结块（固体药品），符合国家药品质量标准；4. 其他标准：药品数量与采购订单、随货同行单一致，批号、有效期符合采购要求，进口药品需提供进口药品注册证、检验报告书等相关证明文件。

二、验收流程：1. 到货接收：供应商供货后，药房库管员核对随货同行单与采购订单，确认药品名称、规格、数量、生产厂家等信息一致后，接收药品并放置在待验区域，做好待验标识；2. 逐一验收：库管员按照验收标准，对药品的外观、包装、标签、说明书、批号、有效期、质量等进行逐一核对，必要时进行抽样检查；3. 验收确认：验收合格的药品，库管员在随货同行单上签字确认，办理入库手续，将药品分类摆放至指定储存区域；验收不合格的药品，立即隔离存放，做好不合格标识，及时通知采购部和供应商，按规定进行拒收处理；4. 特殊药品验收：特殊管理药品、冷藏冷冻药品到货时，需重点检查运输方式、运输温度记录、运输时间等，符合要求后方可验收，验收过程严格按照特殊管理药品相关规定执行。

三、验收记录：药房库管员做好药品验收记录，记录内容包括药品名称、规格、生产厂家、批号、有效期、采购数量、到货数量、验收数量、验收日期、验收人员、验收结果、不合格药品处理情况等；验收记录需真实、完整、清晰，签字确认后归档保存，保存期限不少于3年，且不少于药品有效期满后1年。

3.5 不合格药品拒收与处理

1. 不合格药品拒收：验收过程中，发现药品存在以下情况之一的，坚决拒收：（1）资质不全、来源不明的药品；（2）包装破损、标签模糊、说明书缺失的药品；（3）变质、过期、发霉、虫蛀、结块等质量不合格的药品；（4）批号、有效期不符合采购要求的药品；（5）进口药品无进口药品注册证、检验报告书等相关证明文件的药品；（6）其他不符合国家药品质量标准和采购要求的药品；拒收时，库管员需向供应商说明拒收原因，做好拒收记录，留存相关证据，通知采购部与供应商沟通