

我院门诊药房药学服务现状调查及建议

陈美玲*, 尚丹婷, 关焯梅, 许惠英, 朱红球, 曾颖*(广东省医学科学院/广东省人民医院药学部, 广州 510120)

中图分类号 R195;R95 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2015)18-2465-03
DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2015.18.05

摘要 目的:为门诊药房更好地开展药学服务工作,保证门诊患者安全、有效、合理地用药提供参考。方法:根据我院门诊药房咨询窗口提供的有关资料并参考有关文献设计调查问卷,随机选取于我院门诊药房取药的患者进行调查,并对调查结果进行统计分析。结果:发出调查问卷450份,收回有效调查问卷417份,有效回收率为92.67%。受访患者最关注的合理用药相关问题是药物的用法用量和注意事项,选择的人数高达254(60.91%)和251(60.19%);其次是功能与主治,选择的人数达234(56.12%);另外,药物疗效、服药时间和老人、儿童、孕产妇用药等也是患者普遍关心的问题。受访患者中,盲目用药的占20.75%,89.45%认为药师的指导对其用药有帮助,但还有21.35%得不到药师的用药指导。结论:调查显示门诊患者合理用药的意识较淡薄且药物知识缺乏,渴望获得药师的专业用药指导,但目前门诊药房的药学服务开展有待改善。建议通过实行要点式用药交待、采用红色蓝色警示标签、提供全方位的用药咨询服务、开展合理用药宣教等措施积极推进药学服务工作。

关键词 门诊药房;药学服务;合理用药;调查;建议

Investigation and Suggestion of the Current Situation of Pharmaceutical Services in Outpatient Pharmacy of Our Hospital

CHEN Mei-ling, SHANG Dan-ting, GUAN Zhuo-mei, XU Hui-ying, ZHU Hong-qiu, ZENG Ying (Dept. of Pharmacy, Guangdong Academy of Medical Sciences/Guangdong Provincial People's Hospital, Guangzhou 510120, China)

ABSTRACT OBJECTIVE: To better carry out the pharmaceutical services in outpatient pharmacy, and provide reference for the safe, effective and rational drug use of outpatients. METHODS: Questionnaires were designed based on the related information provided by consultation services of outpatient pharmacy in our hospital and referring to the related literatures to randomly select and investigate the patients of outpatient pharmacy in our hospital, and the results were statistically analyzed. RESULTS: There were totally 450 questionnaires, involving 417 valid questionnaires with the effective recovery of 92.67%. The questions about pharmaceutical service of surveyed patients were dosage and precautions, respectively with the number of 254 (60.91%) and 251 (60.19%); followed by functions and indications, with the number of 234 (56.12%); besides, there were also with widespread concerns, such as drugs efficacy, medication time, and medication of elderly, children and pregnant women, etc. Among the surveyed patients, 20.75% were blind medication; 89.45% thought the pharmacists' guidance was helpful for medication; there were still 21.35% without pharmacists' medication guidance. CONCLUSIONS: The survey shows the poor awareness of rational drug use and lacking knowledge of drugs in outpatients, they are eager for medication guidance from professional pharmacists. However, the pharmaceutical service in outpatient pharmacy needs to be improved. It is suggested to actively promote the pharmacy services by implementing points medication, adopting red and blue for warning labels, providing comprehensive drug counseling services and carrying out rational drug use education, etc.

KEYWORDS Outpatient pharmacy; Pharmaceutical service; Rational drug use; Investigation; Suggestion

根据世界卫生组织提供的资料,“全球1/3的患者死于用药不当”。我国的不合理用药状况亦相当严重,资料显示“不合理用药占用药者的12%~32%”^[1]。如何向患者提供优质的药学服务,指导患者安全、合理用药,是每一个药学人员都应该认真思考的问题。在日常工作中,门诊患者由于就诊时间有限和缺乏医学知识,特别需要获得药师的用药指导服务,如用药交待、用药咨询和用药宣教等方面的药学服务显得尤为重要。而药师也应及时发现工作中存在的问题和不足并加以

改善,不断提升药学服务水平,保障患者的用药安全、有效、合理。本研究旨在通过调查分析我院药学服务的现状和需求,探讨如何做好门诊药房的药学服务工作。

1 资料与方法

1.1 调查对象

调查对象为2012年7月来我院门诊就诊的患者。

1.2 调查和统计方法

根据我院门诊药房咨询窗口提供的有关资料及参考有关文献^[2]设计调查问卷,问卷共涉及3个方面,内容包括受访患者的基本情况、所关注的合理用药相关问题以及接受药学服务的情况。以选择题的形式作答(单选、多选两种类型)。采取

* 药师。研究方向:医院药学。电话:020-83827812-60230。E-mail:cy.cong@163.com

通信作者:主任药师。研究方向:医院药学。电话:020-83827812-60236。E-mail:zhaozengying@163.com

随机派发调查问卷、无记名现场答题方式,问卷发放与回收均由笔者独立完成,并通过Excel软件进行数据统计分析。

2 结果

2.1 基本情况

共发出问卷450份,收回有效问卷417份,有效回收率为92.67%。为保证调查结果的一致性,以417份有效问卷作统计分析,受访患者的基本情况详见表1。

表1 受访患者的基本情况

Tab 1 Basic condition of the surveyed patients

基本情况	人数	比例, %
年龄,岁		
<20	45	10.79
21~40	190	45.56
41~60	108	25.90
>60	74	17.75
文化程度		
初中以下	81	19.43
高中	100	23.98
中专、大专	154	36.93
本科以上	82	19.66
工作性质		
企、事业单位	141	33.81
个体工商	104	24.94
退休人员	104	24.94
待业	68	16.31
用药情况		
偶尔用	249	59.71
经常用	97	23.26
长期用	71	17.03
购买药品的来源		
医院药房	204	48.90
社区药房	82	19.56
零售药房	124	29.94
其他	7	1.60

2.2 受访患者所关注的合理用药相关问题

受访患者所关注的合理用药相关问题调查结果详见表2。

表2 受访患者所关注的合理用药相关问题

Tab 2 Questions about the rational drugs use that surveyed patients are concerned about

关注的问题	人数	比例, %
用法用量	254	60.91
注意事项	251	60.19
功能与主治	234	56.12
药物疗效	187	44.84
服药时间	154	36.93
药品成分	149	35.73
药物的用途	118	28.30
药物副作用	113	27.10
药物有效期	109	26.14
老人、儿童、孕产妇用药	108	25.90
药品名称、通用名	89	21.34
药品剂量、剂型	83	19.90
不同药物间相互作用	68	16.31
储存方法、条件	54	12.95

2.3 受访患者接受药学服务的情况

受访患者接受药学服务的情况调查结果详见表3。

表3 受访患者接受药学服务的情况

Tab 3 Pharmaceutical service received by the surveyed patients

接受药学服务情况	人数	比例, %
用药依据		
医师或药师	232	55.73
说明书	98	23.52
亲友或病友	22	5.34
自己判断	48	11.46
其他	17	3.95
咨询方式		
电话咨询	64	15.32
面对面咨询医师或药师	204	48.79
阅读说明书	129	31.05
其他	20	4.84
药师指导的效果		
很有帮助	130	31.18
有一定帮助	243	58.27
没有什么帮助	44	10.55
药师用药指导情况		
经常	81	19.42
偶尔	247	59.23
没有	89	21.35
对药师的用药指导		
很信任	73	17.50
信任	229	54.92
只作为参考	106	25.42
不信任	9	2.16

3 讨论

3.1 受访患者的基本情况

由表1可见,受访患者文化程度不一、工作性质各异,多数受访患者偶尔或经常使用药品,分别占59.71%和23.26%,而长期使用的占17.03%,其中在医院购买药品的患者占48.90%。因此,药品的正确使用是患者经常面临的问题。

3.2 受访患者所关注的合理用药相关问题

由表2可见,受访患者最关心的是药物的用法用量和注意事项,选择人数分别高达254和251,分别占60.91%和60.19%;另外,功能与主治选择人数为234,药物疗效选择人数为187,服药时间选择人数为154,老人、儿童、孕产妇用药选择人数为108,也是受访患者普遍关心的问题。调查结果表明,患者对合理用药知识的需求日益增加,渴望获得药师的专业用药指导。

3.3 受访患者接受药学服务的情况

由表3可见,55.73%的受访患者表示会以医师的医嘱和药师提供的药学服务作为用药依据,而盲目用药的仍占20.75%。在遇到用药问题时,48.79%的受访患者选择面对面咨询医师或药师,15.32%选择电话咨询,亦有31.05%选择阅读说明书。89.45%的受访患者认为药师的指导对其用药有帮助,对药师的信任度高达72.42%。但由于医院门诊药房工作

量大、人手的不足以及工作条件的局限,只有19.42%的受访患者能经常获得药师的用药指导,得不到药师用药指导的多达21.35%。调查结果表明,患者合理用药的意识淡薄且药物知识缺乏,但目前我院药学服务工作的开展还不够完善,服务质量仍不够高,患者所获得的药学服务还比较欠缺。

4 对策

4.1 实行要点式用药交待^[4]

我院药房现在采取粘贴打印的药品使用标签,标签上标明了患者姓名、年龄、就诊科室、药品名称、用法用量、储存条件等;但由于条件有限,最佳的服药时间、注意事项及不良反应等重要信息不能完整呈现,因此做好口头用药交待很有必要。详细交代药物的最佳服用方法、注意事项以及不良反应,是确保患者用药安全的重要环节^[4]。但在实际工作中,特别是取药高峰期,药师常常无法一一交待清楚,因此,建议把门诊药房所有药品使用时需要注意的核心内容作要点进行用药交待。如牡蛎碳酸钙泡腾片需温水溶解后口服;马来酸氯苯那敏、复方甲氧那明服用后会有困倦感,提醒服药期间禁止驾车、操作机器或高空作业;外用高锰酸钾片的外包装与普通口服药品比较相似,提醒不要误服,等等。

4.2 通过红色蓝色警示标签双重保证患者的用药安全

高危药品引起的差错可能不常见,一旦发生则后果非常严重。为了双重保证患者的用药安全,可以通过红色警示标签——地高辛或华法林等口服药品的安全使用警示,提醒患者注意用法用量,如在服药过程中出现心跳减慢或出血异常,应及时停药就诊。另外,考虑到温度对需冷藏药品(如胰岛素、鲑鱼降钙素等)的影响,设计蓝色警示标签——需冷藏药品储存条件及注意事项的温馨提示,确保需冷藏药品的质量。两色标签随药品一并发给患者。

4.3 提供全方位的用药咨询服务

门诊药房每天面对大量的患者,由于工作条件的局限以及人员的不足,仅靠药师发药时将药物的注意事项等向患者逐一交代清楚是很难做到的^[5];而且即便当时交代了,患者也容易忘记。故门诊药房除设立用药咨询窗口外,可建立24小时热线电话以及网络服务平台,随时随地解答患者对药物使用的疑问,最大限度确保患者用药的安全、有效。

4.4 采取多种途径的合理用药宣教

患者用药知识匮乏,常常不愿主动询问医师用药知识,造

成其使用药物往往存在一定的主观性。因此,可以通过在门诊免费发放用药知识小册子,或在社区举办药物知识/治疗常识讲座、座谈和派发宣教资料,用一些浅显易懂的语言,向民众宣传服药的注意事项、服药后的不良反应和预防措施,以及特殊人群孕妇、儿童和老人相关的用药问题,提高其合理用药意识。

4.5 提高药师的综合素质

此外,门诊窗口需要配备高素质的药师,除了专业知识扎实,还要有一颗尊重患者、为患者服务之心。在日常工作中,药师要及时发现工作中的不足,这不仅仅包括提升自身的专业知识,更包括提升医患沟通技巧。因为具备良好的沟通技巧时能更准确地识别患者的问题,提高患者的依从性。因此,门诊药师不仅需要加强基础理论学习,而且要善于观察,不断在工作中改进和完善同患者沟通的技巧,尊重患者,取得患者的信任,从而提升患者的满意度。

5 结语

目前,医院药学服务的基础仍很薄弱,需要不断摸索和完善。为此,要求门诊药房药师应积极推进医院药学服务工作的实施,建立切实可行的药学服务工作模式,增进与患者的沟通,尽其所能为患者提供全面、高质量的药学服务^[6]。相信随着医院门诊药学服务受重视程度的不断提高,在形式和内容上的不断完善,其必将成为临床药学工作的重要部分。

参考文献

- [1] 程锦梅.门诊药房药师开展临床药学服务探讨[J].实用医技杂志,2007,14(23):3 202.
- [2] 卢结文,陈文伟,陈统清.佛山地区社区药学服务现状及需求分析[J].医药导报,2011,30(5):671.
- [3] 王媛,王怀冲.精细化药学服务模式的实践与体会[J].药学服务与研究,2012,12(2):150.
- [4] 刘洪峰,范秀英.加强药学服务 提高患者用药依从性[J].淮海医药,2011,29(3):250.
- [5] 钟孟均,叶庆嘉,袁燕萍.提高医院门诊药房药学服务水平[J].中国医药科学,2012,2(4):167.
- [6] 崔春子.浅谈基层医院如何提高药学服务水平[J].医学信息,2011,24(12):790.

(收稿日期:2014-11-10 修回日期:2015-05-01)

(编辑:周 箐)

国家卫生计生委主任李斌会见英国驻华大使吴百纳女士

本刊讯 2015年5月28日,国家卫生计生委主任李斌在京会见英国驻华大使吴百纳女士(Barbara Woodward),双方就加强中英卫生合作交换了意见。

李斌积极评价中英两国关系和卫生领域合作。两国自2004年建立全面战略伙伴关系以来,双边关系不断取得新进展,卫生领域交流与合作成果丰硕。她介绍了中国医改、中国政府援助西非国家抗击埃博拉疫情,以及抗菌药物耐药控制等情况。

吴百纳表示,英国珍视与中国的关系,希望与中国在卫生领域加强合作。

双方就中英人文交流高层磋商机制下的卫生对话、埃博拉防控、慢性病防治、抗生素耐药等议题进行了交流,并一致赞同,两国将继续加强在卫生体制、全球卫生、疾病防治、医疗服务提供、全科医学等领域的合作,并共同参与世界卫生组织等框架下的国际合作。

国家卫生计生委国际司负责人陪同会见。