

门诊药房药患纠纷的处置预案与技巧

谭永红*, 范开华#, 赵冰晶, 金伟华(成都军区总医院药剂科, 成都 610083)

中图分类号 R95 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2013)45-4315-03

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2013.45.34

摘要 目的:建立门诊药房药患纠纷处置预案,提高门诊药房对纠纷的应急处理能力。方法:分析药患纠纷产生的原因,根据门诊药房的工作特点和工作中的处理经验建立具体的药患纠纷处置预案,并总结药患纠纷的处置技巧。结果:药患纠纷的原因包括药师、患者、医院其他部门等方面因素。处置预案需坚持“大事化小,小事化了”,坚持“无限沟通”原则。处置过程中需掌握倾听、换位思考、无限沟通等技巧。结论:门诊药房建立药患纠纷处置预案、掌握药患纠纷处置技巧是非常必要的,能及时有效地化解矛盾、解决纠纷,最大程度地降低药患纠纷造成的影响和损失。

关键词 药患纠纷;原因分析;处置预案;处置技巧

Disposal Plans and Skills of Drug Dispute in Outpatient Pharmacy

TAN Yong-hong, FAN Kai-hua, ZHAO Bing-jing, JIN Wei-hua (Dept. of Pharmacy, General Hospital of Chengdu Military Command, Chengdu 610083, China)

ABSTRACT OBJECTIVE: To establish disposal plans for drug disputes and improve emergency response capacity to disputes in outpatient pharmacy. METHODS: The causes of drugs disputes were analyzed. According to characteristics and treatment experience, specific disposal plans of drug disputes were established and the disposal skills were summarized. RESULTS: The causes of drug disputes included pharmacists, patients, other departments, etc. Disposal plans needed to adhere to “sweep this under it to nothing” and the principle of unlimited communication. Disposal process required to master listening, empathy, unlimited communication skills and so on. CONCLUSIONS: It's necessary to establish disposal plans and master disposal skills of drug disputes in outpatient pharmacy so as to timely and effectively resolve conflicts and dispute, and minimize its impact and losses.

KEY WORDS Drug disputes; Cause analysis; Disposal plans; Disposal skills

门诊药房是医院直接面对患者的对外窗口之一,是门诊医疗服务链的最后环节,各个环节的差错与不良影响最易集中在这一环节爆发,因此门诊药房也是极易引起患者投诉、引发药患纠纷的部门。为提高门诊药房对程度较重的药患纠纷事件的应急处置能力与效率,我们对2011—2012年发生的纠纷事件进行分析总结,建立了门诊药房药患纠纷应急处置预案,力求快速有效地处理纠纷事件,维护医院与患者双方利益。

1 背景

门诊药房属于服务窗口单位,承担患者处方审核、药品的调配与发放以及用药指导等药学服务专业方面的工作,同时承担服务性工作。其服务对象为不同年龄、不同职业、不同文化层次的患者及其家属等。随着社会的发展,人们的健康意识和对服务质量的要求不断提高,患者关心的问题从过去仅仅关于药品用法用量和注意事项等扩大到用药的不良反应、药品储存方法、用药后效果以及医院各种规定与流程等方面。药师面临着如何在极短时间内审核处方的合理性,指导患者安全、合理、有效用药和回答其他相关询问,同时维护医院利益并且规避自身职业风险等问题。在此过程中,如果药师不具备足够的药学知识、业务不够熟练、没掌握有效的沟通技巧、没有丰富的处置经验、服务不能完全达到患者期望时,就易引起误解或处理不当而导致纠纷。

* 主管药师。研究方向:医院药学。电话:028-86570427。
E-mail:tyh20030102@sohu.com

通信作者:主任药师,硕士研究生导师。研究方向:医院药学。
电话:028-86570425。E-mail:fankeyi@sohu.com

2 纠纷原因^[1-3]

2.1 药师和药品因素^[4]

就纠纷原因,药师方面包括药师服务态度不佳、药师用药指导不力、药师调剂差错、药房工作人员责任心不强等;药品方面包括药品质量问题、药品价格问题、药品不良反应问题等。我院为三级甲等医院,在药品管理、药事管理、药师管理上较为规范,因药品方面引发的纠纷很少,药师方面的原因主要发生在药师的服务质量和药师的服务技巧上。药师在发放药品时由于各种主观和客观原因而出现差错,或者对于药品的用法用量、注意事项等未向患者交待清楚,或者在发药交待和回答患者咨询时语言稍显生硬、用语不当,或对患者频繁询问表现出不耐烦情绪,或应对个别素质不高的患者时未把控好自己的情绪等均可导致纠纷发生^[5]。比如一些药师由于工作中注意力偶有不够集中的情况,或因患者催促,或有其他患者咨询等各种原因造成发药差错;面对患者的各种问题,有些超出了药师的服务范围,因而有的药师解释不够耐心,有所怠慢……上述纠纷案例都是由于药师自身的原因引起的,可以通过自身端正服务态度和提高自己的服务技能、管理上改进工作流程而予以避免。

2.2 患者因素

医院是面对社会公众服务的机构,患者的个人素质往往参差不齐。而门诊药房是患者在门诊需求的终端,患者来院就医在经历了挂号、就诊、各项检查和缴费等步骤后,整个过程中积累的负面情绪往往都在药房释放;加之患者对现代化流程的不熟悉和药师工作的不理解,以及患者身患疾病本身

心情不好等因素,极易产生纠纷。比如,一些患者由于对国家卫生和计划生育委员会关于“为保证患者用药安全,药品一经发出不得退换”的有关规定不理解,取药后认为药品价格太高或对其药品说明书中不良反应的恐惧等原因要求退药;根据国家“限塑令”,药房不免费提供塑料袋,一些患者因为不理解该规定而责备药师,进而发生纠纷等。此类纠纷是由患者方面引起,药师在工作中难以通过自己单方面的努力而避免,但遇到此类问题时药师一定须耐心解释,避免再因为药师的原因激化纠纷。

2.3 医院其他部门的因素

门诊药房经常会遇到由于其他科室工作出现失误而导致取药无法正常进行的问题,比如部分医师处方不合格、收费室收费错误等,药师必须予以干预,从而造成纠纷。在这些纠纷中,因药师审方发现部分医师处方问题而导致的纠纷占很大比例。有证据表明,由于部分医师对药品适应证、规格、用法用量、禁忌证等信息不够了解从而导致处方不合理普遍存在^[3]。对于严重的不合理处方,药师必须退回给医师修改合格后方能发药,很多患者不理解,误认为药师刁难,或者嫌麻烦不愿找医师修改而要求药师修改或直接发药,因此发生纠纷。此类纠纷需要多个科室协力才能避免或解决,药房必须要做好对患者的解释工作和与其他科室的协调工作,以解决或缓解此类纠纷的发生^[6]。

通过上述对药患纠纷的原因分析,我们不难看出,无论是由于主观还是客观原因,纠纷都极易在门诊药房发生。从工作实际情况看,大部分药患纠纷在药师的耐心解释下,在患者的理解下都能够得到有效解决,但其中有一小部分药患纠纷处理起来非常棘手。这部分药患纠纷一旦发生,不论责任在谁,都严重影响到科室及医院的正常工作秩序,并且将对医院造成不同程度的负面影响。为此,我院门诊药房建立了药患纠纷应急处置预案,力求快速有效地处理这类较棘手的纠纷事件,以维护医院与患者双方利益。

3 药患纠纷应急处置预案

3.1 目的

为提高门诊药房应急处理能力,及时有效地处理纠纷事件,避免药患纠纷对药房乃至医院造成不良影响,构建和谐药患关系,根据我院的具体情况,建立药患纠纷处置预案。

3.2 原则

坚持“以患者为中心,以质量为核心,服务至上”原则,坚持“大事化小,小事化了”原则,坚持“无限沟通”原则。

3.3 流程

药患一旦发生争执,当事药师首要任务是把控情绪,不得与患者争执。当把控情绪有难度时,当事药师或其他药师应立即向应急事件处理小组汇报。由应急事件处理小组人员A进行处理,同时换一位心态平和的药师接替当事药师窗口继续为其他患者发药。让当事药师暂时回避,让双方都得到情绪上的缓解。应急事件处理小组人员将当事人员请到其他窗口处(如果患者情绪十分激动,会影响到其他患者,则将患者请入办公室),耐心倾听患者诉说原因,同时表示理解和赞同,并向患者道歉(明确表示无论什么原因,我们当事药师的态度都是不对的)。并且尽快将能为患者办理的事特事特办,亲自、快速地为患者协调处理各项相关事宜,以获取患者的谅解。如事件情况需要调取监控录像取证时,则需要增加一位

应急事件处理小组人员B进行处理。该人员应先后从患者处和当事药师处了解纠纷发生的时间、窗口号及事情的具体情况,接下来由相关部门调取监控录像,找到纠纷发生的原委、过程。在调取监控录像的同时,A药师继续安抚患者情绪,并说明如果是药师的问题会相应地作出处罚,让患者知道医院并不护短,而是在诚心诚意地解决问题。根据监控录像提供的证据,如果是患者的原因,则请患者自己观看事情发生的整个过程,让患者心服口服地承认自己的问题;如果是药师的原因,则应立即让当事药师诚恳地向患者及其家属赔礼道歉,并快速为患者解决相关问题。A药师同时把对当事药师的处理意见明确告诉患者及其家属,必要时对患者在此过程中受到的损失作出适当的补偿。事件处理完毕后,诚恳地向患者说明“如果有什么意见和建议,欢迎他们到药房投诉、交流”,并承诺医院会不断改善服务。

4 药患纠纷处置技巧

4.1 倾听^[7]

在与患者的沟通中,药师应掌握聆听的技巧,要做到仔细倾听、耐心倾听,不管患者的说法中是否有不正确情况,都应该先不要打断患者,让其发表完个人意见后,再作适当的解释。让患者感觉到药师是理解他们的,使其激动的情绪得到缓解,这样患者本身也才能更加理性地看待整个事件。

4.2 换位思考

在沟通中,一定要做到换位思考^[8-9],把事件中的患者换成是自己或者是家人,想想患者到医院看病,本身心情就比较焦虑、急躁,还得经历多个环节、经历多次排队、还可能因某环节甚至多个环节的差错来回排队,所以情绪比较激动是可以理解的。应充分理解患者,耐心地为其解决问题。

4.3 无限沟通

从工作实际情况得知,大部分药患纠纷事件都是因沟通不到位引起的,这也是多数医院的工作现状决定的。医院各部门都高负荷运转,没有时间给患者多讲解,患者最易在终端环节药房释放不满情绪。更令患者生气的是药师有时候只顾发药,没有注意患者的问题,没有及时地处理。因此要充分认识这一点,一旦听出患者有不满情绪,不管是不是药师的原因,都要马上放慢工作进程,耐心地给予安抚、解释。双方多多沟通,大部分问题就能迎刃而解^[7,10]。在沟通中,药师要善于利用语言的心理治疗作用。语调高低、语速快慢、语量大小对患者的沟通影响是截然不同的,使用亲切温柔的语言是安抚患者情绪、控制事态发展的基本要求。

4.4 环境

在应急处置患者情绪非常激动的纠纷事件时,药师还应注意选择合适的地点。安静有序的环境能缓解患者激动易怒的情绪,可避免个别患者想把事态扩大的心理。因此,在此类纠纷发生后,应尽快将当事患者请离现场,或请进办公室,从而缓和患者的情绪,同时不使事件对其他服务对象造成不良影响^[11]。

5 结论

门诊药房是医院重要的服务窗口,影响着医院服务水平和形象。药患纠纷的产生,不仅直接影响到科室的正常工作秩序,而且会对医院造成不同程度的负面影响。面对门诊患者数量不断攀升、患者对服务质量要求不断提高的形势,药患纠纷日益彰显。尽管药患纠纷不可避免,但大部分药患纠纷

新西兰现行的药师注册及考试介绍

赵 莉^{1*}, 尤启东² (1.中国药科大学图书馆, 南京 210009; 2.中国药科大学药学院, 南京 210009)

中图分类号 R951 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2013)45-4317-04

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2013.45.35

摘 要 目的: 为完善中国执业药师注册和考试提供参考。方法: 通过对新西兰药学会(PCNZ)和新西兰药师协会(PSNZ)等网站相关内容的翻译整理, 以及国内外相关文献的查阅进行综合分析, 并提出完善中国执业药师注册和考试的建议。结果与结论: 新西兰的执业药师注册和考试有章可循, 药师作用得以体现, 其实习药师模式、考试形式和内容以及能力审查这三点特别值得学习。建议中国药师应以针对性的实习为基础, 加强实习药师的监督和考核, 确保实习经验的获取; 考试形式多样化, 注重考查药师的药学服务能力, 考试内容中增加临床及医学等内容; 建立患者申诉机制, 增加能力审查来确保药师执业过程中的服务质量, 提升药师业务水平。

关键词 新西兰; 药师; 注册; 考试; 介绍

Introduction on the Current Registration and Examination of Pharmacists in New Zealand

ZHAO Li¹, YOU Qi-dong² (1. Library of China Pharmaceutical University, Nanjing 210009, China; 2. School of Pharmaceutical Science, China Pharmaceutical University, Nanjing 210009, China)

ABSTRACT OBJECTIVE: To provide reference for the improvement of the examination and registration of licensed pharmacists in China. METHODS: By translating and reorganizing the website contents of Pharmacy council of New Zealand (PCNZ) and Pharmaceutical society of New Zealand (PSNZ), the related literatures at home and abroad were analyzed and the improvement suggestion about the the examination and registration of licensed pharmacists in China were put forward. RESULTS & CONCLUSIONS: The examination and registration of licensed pharmacists in New Zealand have rules to follow and play the role of pharmacist; its experience is worth learning, especially in pharmacist mode, examination format and content, ability examination. It is suggested to enhance the supervision and examination of intern pharmacists through integrating intern training program so as to gain the experiences. Great importance should be attached to the pharmaceutical care capability of pharmacist by diversifying the pattern of examination and the content of examination of clinical pharmacy and medical science. The establishment of appeals policy and the enhancement of competence review assure the quality of pharmaceutical care during the practice and improve the professional levels.

KEY WORDS New Zealand; Pharmacists; Registration; Examination; Introduction

在药师的耐心解释下、在患者的理解下能够得到有效解决; 对程度较严重的药患纠纷, 门诊药房可以通过建立药患纠纷处置预案、培训掌握处置技巧来快速有效地化解矛盾、解决纠纷, 从而将药患纠纷造成的影响和损失降到最低, 建立和谐的药患关系。

参考文献

- [1] 韦炳华, 洪晓丹. 医院门诊药房药患纠纷调查与分析[J]. 中国药事, 2011, 25(5): 465.
- [2] 李惠茹, 林娜, 张雷. 门诊药房年度药患纠纷情况调查与分析[J]. 解放军医院管理杂志, 2011, 18(6): 540.
- [3] 高健, 张钰欣, 张特立, 等. 门诊药房药患纠纷原因分析及对策[J]. 中国实用医药, 2010, 5(35): 270.
- [4] 郝影霞. 我院门诊药房药患纠纷发生的原因分析及预防措施[J]. 中国药房, 2012, 23(1): 94.
- [5] 王凤, 陈明. 药学服务中药师情商的培养[J]. 中国药房, 2006, 17(3): 230.
- [6] 宋菲. 门诊药房常见药患纠纷案例分析及解决方案探讨[J]. 中国药师, 2009, 12(10): 1 496.
- [7] 范振玲. 药师运用语言沟通技巧, 提高防范药患纠纷的能力[J]. 中国医药指南, 2013, 11(13): 759.
- [8] 相秀英, 董杰. 门诊药房药患纠纷分析及防范措施[J]. 中国医药导报, 2013, 10(13): 105.
- [9] 张建琴. 我院门诊药房药患纠纷原因分析[J]. 内蒙古中医药, 2012, 31(4): 68.
- [10] 张云富. 我院门诊药房 127 例药患纠纷的原因分析及防范对策[J]. 中国药物经济学, 2012(6): 402.
- [11] 徐小芸, 林娇, 骆小敏. 某院门诊药房防范投诉与解决纠纷措施[J]. 北方药学, 2011, 8(2): 108.

* 助理馆员, 硕士。研究方向: 社会与管理药学。电话: 025-85260163。E-mail: 514940908@qq.com

(收稿日期: 2013-07-29 修回日期: 2013-09-16)