

我院用药咨询微信平台建设的实践与体会

李丽莉*,金锐,孙路路[#](首都医科大学附属北京世纪坛医院药剂科,北京 100038)

中图分类号 R95 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2016)07-0926-04

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2016.07.19

摘要 目的:为医院创建用药咨询微信服务平台提供参考。方法:介绍我院创建用药咨询微信服务平台的主要实践方法、内容及效果。具体包括成立用药咨询药师小组、申请微信公众号并试运营,由信息药师负责运营;定期推送药学资讯,积累用药咨询用户,并通过其他媒介扩大影响。结果与结论:基于用药咨询实际,构建“用药咨询”和“药学资讯”两大服务模块,自2014年12月正式运营至2015年7月30日,平台共积累稳定用户群1 121人,并以每天5~8名的速度增加,咨询问题数量维持在每天平均约10条;共推送合理用药资讯22次、79条,其中原创资讯31条、视频资讯3条;多条原创资讯获得网络与实体媒体较高的关注度。微信公众平台作为一种新的药学服务模式,有利于实现个性化、便捷化、移动式的用药咨询服务和用药健康科普,在医院药事管理方面可提高患者用药依从性及安全用药意识等,从而提升“以患者为中心”的药学服务效果;同时还具有宣传医院品牌的作用,具有良好的应用和推广前景。

关键词 微信;服务平台;临床药学;用药咨询;药学资讯;药学服务

Practice and Experience of Medication Consultation Wechat Platform in Our Hospital

LI Lili, JIN Rui, SUN Lulu (Dept. of Pharmacy, Beijing Shijitan Hospital, Capital Medical University, Beijing 100038, China)

ABSTRACT **OBJECTIVE:** To provide reference for medication consultation Wechat platform in the hospital. **METHODS:** The medication consultation Wechat platform of our hospital was introduced, including main method, content and effect. The consulting pharmacist team was set up, and Wechat public number was applied and operated experimentally; information pharmacist was responsible for its daily maintenance. We released pharmacy news, accumulated consumers and expanded influence through other media at regular intervals. **RESULTS & CONCLUSIONS:** According to the medical practice, two modules “medication consultation” and “pharmacy news” were set up. From Dec. 2014 to Jul. 30th 2015, medication consultation system had accumulated 1 121 consumers, with an increase of 5 to 8 ones everyday; average number of consultation records was 10 everyday; we also had published 22 batch of medication news (79 messages), including 31 original messages and 3 video messages. Several messages gained much attention from network media and offline media. As new pharmaceutical care mode, Wechat platform contribute to realize a individual, convenient and mobile medication consultation service, medication health science popularization, and improves medication compliance of patients and the awareness of medication safety in field of pharmaceutical administration Wechat platform, so as to improve pharmaceutical care effect of “taking patients as the center” and promote the propaganda of hospital brand. Thus it has a good prospect of application and popularization.

KEYWORDS Wechat; Service platform; Clinical pharmacy; Medication consultation; Pharmacy news; Pharmaceutical care

得益于互联网和移动医疗的快速发展,自2014年10月起,在北京市医院管理局用药咨询中心建设的框架内,我院采用微信公共平台这种服务投放与客户管理方式,构建了用药咨询微信服务平台。该平台自运营以来效果良好,我科在积累移动药学服务经验的同时,也在创新药学服务上获得了诸多启发。因此,微信公众平台作为一种新的药学服务模式,有利于实现个性化、便捷化、移动式的用药咨询服务和用药健康科普,可促进患者安全用药意识,提升“以患者为中心”的药学服务效果,同时宣传医院品牌,具有良好的应用和推广前景^[1]。笔者在本文中就本院公众平台构建与实施过程中的经验与体会与同行分享。

* 主管药师。研究方向:药事管理。电话:010-63926368。E-mail:weilian777@sina.com

[#] 通信作者:主任药师,硕士生导师。研究方向:医院药学。电话:010-63926362。E-mail:sunlulu@126.com

1 微信公众平台的申请及思路

根据北京市医院管理局用药咨询中心建设的要求,医疗机构药师应强化“提供用药信息与药学咨询服务,向公众宣传合理用药知识”的工作职责^[2],鼓励医院采用微博、微信等互联网途径,创新用药咨询服务的形式。受此启发,在医院宣传中心和门诊部的大力支持下,我科用药咨询药师小组(简称咨询小组)以药剂科为主体申请注册微信公众号(服务号)并实名认证,开通了相关功能,构建了用药咨询微信服务平台。结合临床实际,咨询小组拟定了“用药咨询”和“药学资讯”两大模块,前者用于回答各种用药问题,后者用于开展合理用药教育。微信平台由信息药师负责日常维护和组稿工作,临床药师配合实现在线答疑和药学资讯撰写等工作。平台自2014年10月起试运行,12月起正式运营。

2 设计与实施

2.1 用药咨询模块的设计

“提供药学咨询服务”是医疗机构用药咨询中心的首要任务,用药咨询也是药学服务微信平台的主要模块。而作为一种快速的即时通讯工具,微信公众平台在此方面具备很多相匹配的优势。其一,微信拥有广泛的用户群,为用药咨询惠及公众提供途径。其二,微信支持文字、语音、图片、视频等多种交互形式,患者可以通过文字、语音、图片与药师进行咨询和沟通。其三,微信公众平台采用后台“一对一”客服登陆模式,方便进行个体化的用药咨询服务,保护患者隐私。其四,公众平台提供了多种统计分析功能,包括用户分组、性别、年龄、地区等,方便药师对患者进行分类管理。据此,咨询小组设定了开展用药咨询的方式和流程,见图1。

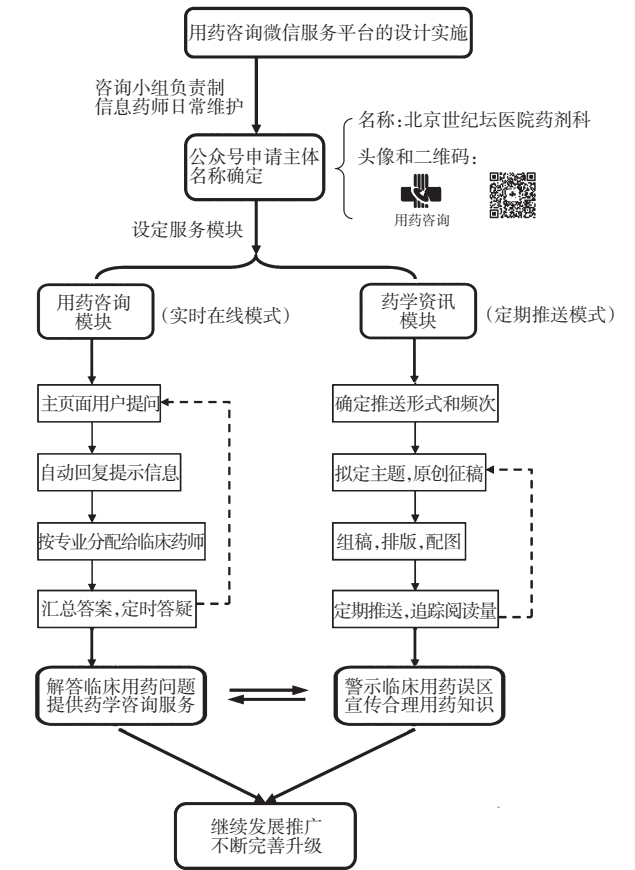


图1 用药咨询微信服务平台运营模式

Fig 1 Operation model of medication consultation Wechat platform

患者可以直接在公众号初始界面上提出用药问题(在页面下方的输入框内录入),药师在后台登陆回复。为了提高答疑效率,拟定为在工作日每天上午8:00—9:00、下午13:00—14:00两个时间段进行集中答疑和回复。同时,采用“关键词自动回复”功能,在系统接收到提问后自动推送提示语,告知患者咨询回复的方式。

2.2 药学资讯模块的设计

“向公众宣传合理用药知识”是用药咨询中心的另一项重要任务,而这又与微信公众平台的服务推送功能相契合。其一,公众平台能够定期推送消息,方便药师定期发布合理用药教育信息。其二,推送消息以素材形式展现,每一个素材可由一篇或多篇图文并茂的消息组成(又称单图文消息和多图文消息),方便药师根据实际情况组稿,也有助于提升药学资讯的美观性和可读性。其三,推送素材可以是视频资料,方便药

师通过视频教学直观化地展示带装置药物的合理使用,便于患者学习和模仿。其四,平台可以对素材进行分类管理,推送过程中也可以针对特定用户组进行投放,便于开展特定疾病人群的合理用药教育。据此,咨询小组设定了药学资讯组稿、版面设计和推送的方式方法(详见图1)。拟定每月推送3~4次药学资讯,每条资讯一般由4条图文消息组成,或为1条视频。在确定药学资讯的主题时,咨询小组通常会遴选近期常见的咨询问题作为主题,但也会结合当前与安全用药有关的新闻事件或近期药师阅读到的优质用药教育材料。在组稿时,保证每期包含1~2条本科室药师的原创资讯,另外从健康报、合理用药百科等网站筛选优质合理用药资讯进行转发,并配以符合主题的图片,确保药学资讯的质量。

2.3 平台实施及辐射推广

2.3.1 用药咨询模块 自2014年12月1日平台正式运营以来,截至2015年7月30日,平台积累稳定用户群1 121人,并以每天5~8名的速度增长。起初,用户主要是以提问的方式首次关注平台,但随着药学资讯的推送和朋友圈推广,添加或二维码扫描渐成主要方式。目前,用药咨询问题数量基本维持在平均每天10条左右,涉及合理用药的各个方面,包括一般药品信息、药品遴选、用法用量、联合用药、药品不良反应等,也有部分疾病问询,还有个别涉及就医时间和药品质量的内容等。提问方式主要是文字,也有部分照片。用药咨询问题种类及代表性案例见表1。

表1 用药咨询问题种类及代表性案例

Tab 1 The categories and examples of medication questions		
序号	问题种类	代表性案例
1	药品信息	硝苯地平缓释片(I)和(II)有什么不同?有泰勒宁(氨酚羟考酮片)吗?
2	适应证选择	感冒需要吃抗生素吗?宝宝3个月主要是母乳每天加一顿奶粉,需要补钙吗?
3	药品遴选	正在哺乳,能否使用头孢羟氨苄?月经期间小金胶囊和消炎利胆片能吃吗?
4	用法用量	雷贝拉唑肠溶片怎么服用?餐前多长时间?眼角发红,典必殊(妥布霉素地塞米松眼膏)使用3 d已完全好转,还要继续滴吗?
5	联合用药	每天早上吃代文(缬沙坦胶囊),下午5点吃硝苯地平缓释片,还有3种药怎么吃比较好?分别是立普妥(阿托伐他汀钙片)、银杏叶片和阿司匹林
6	不良反应	吃了铁剂后大便会发黑什么原因?苯溴马隆的不良反应与其化学结构的相关性?
7	疾病问询	总胆汁酸比正常值高4倍?什么原因造成的?睡眠不好吃什么药?
8	其他	清明节期间正常门诊吗?葡萄糖酸钙片的含量测定方法?

2.3.2 药学资讯模块 自平台正式运营以来,截至2015年7月30日,平台累计推送合理用药资讯22次共79条,其中原创资讯31条,视频资讯3条。每条药学资讯通常为1 000字左右的短文,配有3~5个小标题和主题图片,见图2。



图2 药学资讯模块内容示例图

Fig 2 The example interface of medication news

值得一提的是,平台发送的药学资讯受到了超预期的关注和肯定,多条资讯的阅读量在短时间内突破1 000人次,多个原创资讯在健康报、京华时报、搜狐健康、北京卫生信息网等媒体广泛转载。部分关注度高、转发量大的原创药学资讯内容见表2。

表2 部分关注度高、转发量大的原创药学资讯示例
Tab 2 The example of partial original medication news that had got much attention and numerous repost

序号	题目	转发或转载的媒体*
1	如何正确服用胶囊药物?	本院官网、京华时报、新华网、中国医药联盟、三九养生堂等(2014-12-1)
2	感冒了,吃中药还是吃西药?	本院官网、健康报、360doc个人图书馆等(2014-12-1)
3	怀孕妈妈生病了,该不该吃药?	本院官网、搜狐健康、39健康网、港城健康之家、岳阳新闻网等(2014-12-22)
4	如果您有老胃病,哪些药物应慎用?(2015-1-1)	本院官网、北京卫生信息网、搜狐健康、健康时报、首都健康、北京网、99健康网等

注:“*”指转载信息来源于百度搜索
Note: “*” means the reprinted information came form Baidu Search
2.3.3 辐射推广方面 除了上述工作外,平台还承接关于用药咨询中心的辐射推广工作。例如,平台于2015年7月4-10日参加了中国药学会主办的“药师在您身边”科普公益活动,联合“宝葫芦娃”微信公众平台,以“老年人合理用药须知”为主题,每天推送2条有关老年人安全、合理用药的科普教育材料,并在7日14:00-15:00期间,依托新浪健康开展了微访谈,有效回复患者咨询问题24个。同时,设计了平台推广的宣传图片(见图3),附在每条药学资讯后,提高了关注度。



图3 用药咨询微信推广宣传图
Fig 3 A introduction picture of medication consultation by Wecaht system

3 在医院药事管理方面的作用

3.1 提高患者的用药依从性

用药咨询微信服务平台的建立,开启了全程化的用药咨询的新模式,缩短了医、药、护、患的距离,有助于普及安全用药知识,提高患者的用药依从性,提高医疗质量。这种及时性和互动式的咨询平台,尤其对加强慢病患者的药学监护、提高其生活质量可起到积极的促进作用。

3.2 为职能部门决策提供数据支持

微信平台的咨询数据涉及到药物相互作用、药品不良反应、疾病的药物治疗、替代药物的选择、食品与药品的相互作用等^[3],定期对以上数据进行统计、分析和汇总,并反馈给药事管理与药物治疗学委员会及医院职能部门,可为上述部门决策及制订医疗方案提供有力的数据支持,从而促进医疗服务

质量的提高^[4]。
采用微信平台是咨询模式的有益补充和创新尝试,在宣传安全用药的同时,可缓解患者就医的恐惧和不安的情绪,减少纠纷及投诉的发生^[5]。

3.3 促进全员素质提升

这种全员参与的咨询模式,增强了竞争机制,激励药师必须加强继续教育和知识更新^[6],只有这样,药师才能提高自身素质,实现工作内容由传统的保障供应型向药学服务型的转型。

4 讨论

用药咨询微信服务平台的建立,在保留了用药咨询个性化服务的基础上,增加了移动医疗的特点,为患者提供了随时随地获得药学服务的方式和途径。与传统的咨询模式相比,具有如下特点:第一,及时性。患者有问题可随时通过手机登陆用药咨询微信平台咨询,药师看到后会及时给予回复。第二,开放性。传统的咨询模式以咨询窗口和电话咨询为主,一般是一对一的咨询,受专业及个人知识的限制,咨询药师无法为不同咨询人群及咨询领域提供专业药学服务^[7];而微信咨询平台是开放式的平台,借助强大的临床药师团队作后台支持,能提供包括抗感染、内分泌、肿瘤、消化、中医等学科全方位的药学服务。第三,共享性。所有咨询的问题及回复会保存在不同的模块内,只要登陆平台,点击相应的模块即可浏览,实现资源共享^[8]。第四,品牌性。用药咨询提高了用户的主体体验感,创新了“以患者为中心”的药学服务方式,树立了独特的药学服务模式,也有利于传播医院品牌。第五,广泛性。基于互联网的广泛的应用人群,用药咨询微信平台可以惠及广大的存有用药疑问而需要帮助的人群。第六,全员性。以往的咨询模式,咨询工作固定在少数药师中,而资讯平台向全科药师开放,鼓励大家积极投稿,经审核合格即可录用,调动了大家的积极性,促进了全员药学服务水平的提升^[9-10]。

在用药咨询微信平台的运营时 also 需要注意一些问题,例如用药咨询的回复间隔设定、推送药学资讯时的版权标注等,操作者应在实践中不断改进和完善,并可借鉴类似的、已经应用在医学杂志社、医学图书馆等主体的微信平台上的咨询服务^[11-12]。

参考文献

[1] 姜德春,王海莲,闫素英,等.创建用药咨询中心药学服务模式的探索[J].中国药房,2015,26(16):2 293.
[2] 北京市医院管理局.北京市医院管理局“用药咨询中心”建设方案[EB/OL].(2014-01-28)[2015-04-20].http://www.bjah.gov.cn/ypcg/yxgl/201401/t20140128_70971.htm.
[3] 李晶,段京莉.我院1 663例用药咨询记录回顾性分析[J].中国药房,2009,20(35):2 793.
[4] 赵琴芬.591例儿童及孕产妇用药咨询分析[J].中国药房,2010,21(34):3 256.
[5] 高杰,谢诚,顾继红.用药咨询中药师沟通技巧[J].中国医院药学杂志,2012,32(8):642.
[6] 邱美珍.用药咨询实践与体会[J].海峡药学,2015,27(5):282.
[7] 汪琳,徐文科,张文,等.90例网络用药咨询服务的回顾性分析[J].中国临床药理学与治疗学,2015,20(2):162.
[8] 周易,张美祥.药物咨询室用药咨询服务的实践与体会[J].药物流行病学杂志,2011,20(10):522.

PDCA循环方法在我院高危药品管理中的应用

韩成林*, 孙 丽, 王庆华, 王立华, 王亚轩, 董 君(天津市宁河县医院药剂科, 天津 301500)

中图分类号 R95 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2016)07-0929-03

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2016.07.20

摘 要 目的:提升我院高危药品安全管理水平。方法:依据国际医疗卫生机构认证联合委员会(JCI)的认证标准,针对我院临床高危药品管理中存在的问题,采用PDCA(计划、执行、检查、处理)循环方法及反向鱼骨图法等制定相关对策并实施,评价实施后12个月内29个科室的遵从率。结果:针对反向鱼骨图法得到的2个负面因素制定了相应的应变措施;通过成立高危药品管理相关组织、制定高危药品管理制度和质量衡量标准、加强对相关人员的培训与宣教、完善医院信息系统等措施,对高危药品实施全程、有序的质量控制。各科室对标准的遵从率从1月的53%上升至6月时的100% ($P<0.05$),并持续稳定至12月。结论:采用PDCA循环方法加强了我院临床高危药品管理的制度化、规范化及多部门协作能力,促进了患者用药安全。

关键词 PDCA循环;高危药品;反向鱼骨图法;药品管理;用药安全

Application of PDCA Cycle Method in High-alert Medication Management of Our Hospital

HAN Chenglin, SUN Li, WANG Qinghua, WANG Lihua, WANG Yaxuan, DONG Jun (Dept. of Pharmacy, Tianjin Ninghe County Hospital, Tianjin 301500, China)

ABSTRACT OBJECTIVE: To improve high-alert medication management in our hospital. METHODS: According to assessment criteria of JCI, referring to the problems of high-alert medication management in our hospital, PDCA (plan, do, check, action) cycle method, reverse fishbone diagram and other methods were adopted to formulate and implement relevant countermeasures. Compliance rate of 29 departments was evaluated within 12 months after the implementation of countermeasures. RESULTS: Relevant emergency measures were formulated for 2 negative factors by reverse fishbone diagram; whole-course and orderly quality control of high-alert medication was conducted through establishing high-alert medication management institutions, formulating high-alert medication management system and quality measurement criteria, strengthening staff training and education, improving hospital information system, etc. The compliance rate of departments increased from 53% in Jan. to 100% in Jun. ($P<0.05$), and kept stable until Dec. CONCLUSIONS: PDCA cycle improves the systemization and standardization of high-alert medication management and multiple department cooperation, and contributes to the safety of drug use.

KEYWORDS PDCA cycle; High-alert medication; Reverse fishbone diagram; Medication management; Medication safety

高危药品(High-alert medication)指因使用不当会对患者造成严重伤害或死亡的药品,其特点是出现的差错可能不常见,而一旦发生则后果非常严重^[1]。我院于2010年8月启动国际医疗卫生机构认证联合委员会(JCI)评审工作,JCI认证是评价医院服务质量和整体管理水平的国际公认标准,也是医院安全与规范化管理的标志。其中JCI国际患者安全目标要求改善高危药品的安全性,而过去我院对高危药品未进行规范管理。因此,我院采用PDCA(计划、执行、检查、处理)循环方法用于高危药品管理,通过制订适合我院临床高危药品的安全管理评价标准并组织实施以实现高危药品的监督管理质量的持续改进。在我院实际应用PDCA循环方法进行质量管理时,纳入了新的预测评估对策负面因素的方法即反向鱼骨图

法,将高危药品的监督管理由事后管理变为事前管理,取得了满意效果,现介绍如下。

1 PDCA循环方法简介

PDCA循环又叫戴明环,其中P(Plan)表示计划,D(Do)表示执行,C(Check)表示检查,A(Action)表示处理。该循环是全面质量管理所应遵循的科学程序,适合应用于过程改善,包括医药行业中的药品质量管理^[2]。

2 方法与结果

2.1 计划(P)

2.1.1 现状 我院药学部根据JCI国际患者安全目标的衡量要素对本院高危药品的管理进行日常检查及监管,发现高危药品管理存在以下问题:医院缺乏改善高危药品的安全性的

[9] 孙路路,栗芳,奚宝晨.培养药学专业型人才教育改革的思考[J].中国药学会.南宁:中国药学会大会暨第十三届中国药师周论文集,2013.

[10] 金锐,王宇光,曾蔚欣,等.中药临床药学服务质量评价的初步探索[J].中国医院药学杂志,2014,34(17):1 513.

*副主任药师。研究方向:药事管理。电话:022-69560467。E-mail:hanchenglin@126.com

[11] 郭冬梅,王琳琳,宋欣,等.基于微信的医学图书馆参考咨询服务研究[J].农业图书情报学刊,2014,26(10):212.

[12] 郑辛甜,毛文明.医学期刊微信公众平台的运营现状及影响力提升的分析[J].中国科技期刊研究,2014,25(5):667.

(收稿日期:2015-10-28 修回日期:2015-12-03)

(编辑:刘 萍)