

提高社区药学服务水平的探索与实践

卞俊^{1*}, 娄月芬², 徐向辉³, 徐建东⁴, 李国文⁵, 沈美⁶, 陈井霞¹(1.解放军第411医院药剂科, 上海 200081; 2.上海市第一人民医院分院药剂科, 上海 200081; 3.上海市建工医院药剂科, 上海 200083; 4.上海市江湾医院药剂科, 上海 200434; 5.上海市中西医结合医院药剂科, 上海 200082; 6.上海市虹口区欧阳街道社区卫生服务中心药剂科, 上海 200081)

中图分类号 R969.3 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2017)20-2855-04

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2017.20.34

摘要 目的:提高社区药学服务水平,促进社区居民合理用药,改善患者生活质量。方法:通过分析社区药学服务现状,从转变药学服务模式、积极开展合理用药宣传、加强药师岗位的再培训等3个方面提高社区药师药学服务水平。结果:上海市虹口区临床药事质控组组织区属多家医院签订“药学联动帮扶协议”,通过临床药事质控组与多家医院的努力,社区药学服务水平有所提升,合理用药宣传取得了一定成效。结论:通过探索与实践,社区药师药学服务水平得到提高,促进了社区居民合理用药。

关键词 社区药学服务;药师;合理用药;再培训;实践;探索

Exploration and Practice of Improving Community Pharmaceutical Care

BIAN Jun¹, LOU Yuefen², XU Xianghui³, XU Jiandong⁴, LI Guowen⁵, SHEN Mei⁶, CHEN Jingxia¹(1. Dept. of Pharmacy, No. 411 Hospital of PLA, Shanghai 200081, China; 2. Dept. of Pharmacy, Branch of Shanghai First People's Hospital, Shanghai 200081, China; 3. Dept. of Pharmacy, Shanghai Jianguo Hospital, Shanghai 200083, China; 4. Dept. of Pharmacy, Shanghai Jiangwan Hospital, Shanghai 200434, China; 5. Dept. of Pharmacy, Shanghai Hospital of Integrated Traditional Chinese and Western Medicine, Shanghai 200082, China; 6. Dept. of Pharmacy, Ouyang Community Healthcare Service Center of Shanghai Hongkou District, Shanghai 200081, China)

ABSTRACT **OBJECTIVE:** To improve community pharmaceutical care so as to promote the rational drug use of community resident and improve the quality of life. **METHODS:** By analyzing the situation of community pharmaceutical care, the pharmaceutical care of community pharmacists was improved by changing pharmaceutical care mode, actively developing the propaganda of rational drug use, strengthening retraining of clinical pharmacists. **RESULTS:** With the help of Hongkou district quality control group, many hospitals of the district signed the "pharmaceutical linkage assistance agreement". Through the efforts of Hongkou district quality control group and many hospitals, community pharmaceutical care was improved and the propaganda of rational drug use has achieved certain results. **CONCLUSIONS:** Through exploration and practice, the pharmaceutical care levels of community pharmacists have been improved and the rational drug use of community residents has been promoted.

KEYWORDS Community pharmaceutical care; Pharmacist; Rational drug use; Retraining; Practice; Exploration

社区药学服务是指药师走基层、进社区,主动与居民进行面对面的接触并提供药学服务,从而保证患者安全、有效、经济地使用药品,以达到改善患者生活质量的目的。近年来,随着我国医药体制改革的不断深入,社区居民的用药需求不断增长,社区药学服务也必须适应这种新的变化和发展。但目前社区药学服务能力普遍较低,可能与当前社区药学人员的资历、专业知识水平及专业实践能力有关。为了加强药师队伍建设,提高社区药学服务水平,上海市虹口区临床药事质控组组织区属医院药师走进社区,开展药学服务宣传,经过多次实践与探索,社区居民对合理用药的热情度以及药师身份接受程度有所提高。由此得出,提高社区药学服务应

从以下三方面做起:转变药学服务模式;积极开展合理用药宣传;加强药师岗位的再培训。

1 社区药学服务现状

1.1 药学服务的现有模式

有关药师工作在社区药学服务中的重要性,在社区不同人群中还存在模糊的认识或认识不足。有调查表明,社区多数居民对药学服务仍感陌生,如在用药中遇到疑问,首先想到的是找医师,而不是找药师提供帮助^[1]。这一方面可能说明社区居民越来越注重用药安全,另一方面说明患者对医师还存在依赖性。认为“打针吃药”是医师的职责。可见,药师在居民的意识中尚缺少权威性。此外,由于药房窗口岗位药师的工作比较繁忙,以及自身药学服务能力的欠缺,导致居民对社区药师缺乏信任。目前,社区居民普遍还没有形成药学服

*主任药师。研究方向:医院药学、药物新剂型与新技术。电话:021-65280289。E-mail:bianjun411@163.com

务的概念,药学人员的服务概念仍固定在“划价、调配、发药、窗口咨询”的传统工作模式上,且社区居民对药学服务理念的认识度不够。

1.2 我国合理用药宣传的现状

目前,我国滥用抗菌药物的现象严重、患者用药依从性较差、对药品不良反应的重视程度不够、老百姓对新药贵药的盲目追从等^[2],不仅对居民的身体健康产生威胁,而且造成了经济上的浪费。社区卫生服务的对象多为老年人,他们常常患有多种疾病(如糖尿病、高血压和心脏病等),往往需要长期服用多种药物,这不但造成大量药品的浪费,而且多重用药带来的不良反应是显而易见的,社区老年人已成为用药不合理以及用药不安全的高危人群。

据调查,我国合理用药宣传的现状如下:(1)宣传覆盖面较广,成效待评价;(2)宣传内容交杂,重点不明确;(3)宣传资料来源渠道不一,缺少权威性;(4)缺乏总体及长期规划;(5)宣传手段单一,针对性差;(6)语言描述专业化,难以理解^[3-4]。尽管如此,居民仍具有较强的意愿希望获得合理用药知识,这就需要政府有关部门制定相应的政策和措施以促进基层和社区合理用药。上海市于2015年出台了《关于本市进一步完善药事管理促进合理用药相关工作的指导意见》^[6],要求建立结对帮扶机制完善社区药事管理,以提高社区药学服务水平。

1.3 药学人员岗位再培训现状

当前,社区药师队伍建设存在明显不足,主要表现在:(1)社区药师队伍数量的不足。现在社区患者主要为老年患者,药师面对的就诊对象理解能力、沟通能力相对较弱,这就需要药师花更多的时间为患者解答疑惑,在药师队伍数量不足的情况下,加上自身业务水平的限制更加反映出药师的素质需要提高;(2)社区药师大多数未进行规范化培训,缺乏一些必要的医学知识,在面对患者与医师时,常常不能用强有力的依据来帮助医师进行临床合理用药,同时也不能满足患者对保健的需求;(3)社区药师对常见病、慢性病及多发病的合理用药知识掌握得不够,尤其与患者缺少沟通和交流,只知道划价、配药和发药是药师的职责,仍然缺乏药学服务意识。因此,开展岗位再培训,对调动药学人员的主观能动性、提高药学人员的业务水平和服务意识,有很重要的现实意义。

2 社区药学服务水平的提高

2.1 转变药学服务观念

随着医药卫生体制改革的不断深入,社区药学人员必须由“以药品为中心,以供应药品为主体”的传统工作模式转变为“以患者为中心,以提供药学专业技术服务为主体”的模式,其传统服务观念也必须转变,以适应整个医药卫生体制改革和医药卫生事业发展的需要。如药学人员应参与到临床治疗过程中,积极向患者介绍药

品的用法用量、注意事项及禁忌证等,帮助患者和医护人员解决在合理用药过程中所遇到的问题。同时,药学人员必须努力提升自我,积极参加培训,自我增值,并参与到医疗公益活动中,让更多的居民了解什么是社区药学服务,从而提高居民用药的依从性及合理性,达到提高治疗效果和改善患者生活质量的目的。

在现阶段,公众普遍对健康有了更高层次的需求,而专业实践能力的欠缺限制了社区居民和临床医师对药学服务的需求,这与当前我国社区卫生服务机构对药学服务的政策与制度的不完善以及药学人员自身专业素养的欠缺有关。为了满足开展药学服务的需要,可从以下几方面改进^[1-6]:(1)加强药学服务投入(包括资金)和政策(包括激励机制)支持;(2)转变服务模式,重视社区药学服务工作;(3)加强对药学人员的培训,提高药学人员的权威性;(4)有条件时应建立适宜的社区卫生机构药学评价体系。

2.2 进一步做好合理用药宣传

药学人员在提升药学服务水平方面,其中一项重要的工作是进行合理用药的宣传。合理用药宣传在提高居民用药的依从性和合理性、改善居民身体健康方面,具有重要的意义和深远的影响。近年来,我国相关政府部门及医疗机构针对合理用药开展了许多宣传活动。据调查,截止2010年,我国已有83.2%的市级地区开展了合理用药宣传,覆盖面较广^[7]。

2.2.1 加强社区合理用药宣传队伍建设 为更好地进行合理用药的宣传,需要建立一支专业的针对社区药学服务的宣传队伍,负责指导社区合理用药的宣传工作^[8],对社区药学人员进行帮扶,编写针对社区药学服务的简易教材,组织较专业的宣传队伍定期开展相关活动。在上海市虹口区卫计委的支持下,临床药事质控组牵头组织上海市第一人民医院、上海市岳阳医院、上海市中医医院、解放军411医院、上海市建工医院、上海市江湾医院、上海市中西医结合医院与欧阳社区等8家卫生服务中心签订“药学联动帮扶协议”,积极发挥三级、二级医院对社区卫生服务中心的辐射带动作用,提升社区卫生服务中心药事管理和药学服务能力,对进一步开展社区合理用药宣传,改进社区药学服务模式,提高居民合理用药和安全用药意识起到促进作用。临床药事质控组在组织签订联动帮扶协议的同时,启动市第一人民医院、岳阳医院等三级医院、二级医院、社区卫生服务中心药学联动协调会,成立药学联动专家组,组织药学专家定期为当地居民进行合理用药知识的宣传,并联合社区家庭医生制服务模式,将家庭医生制服务模式中单个医务人员诊疗改为家庭医生和药师服务团队配合诊疗的模式,以精准的医学知识,精细的药学服务,更好地为广大社区居民送去关爱和健康。

2.2.2 组织多样化的宣传形式 由于参与合理用药宣传的主体较多,有政府部门、医疗卫生机构、企业或行业

协会、民间团体等^[9],宣传内容又缺乏统一性、连贯性和可操作性,有些宣传活动带有商业性质,更有一些错误的导向,提供虚假信息,公众容易被误导。事实上,并非所有团体和单位都能做合理用药宣传,宣传的主体必须具有较高权威性,宣传形式要丰富多彩,宣传信息必须可靠。上海市虹口区临床药事质控组在开展普及百姓用药知识、帮助社区居民开展合理用药宣传的活动中,牵头三、二级医院联合组成“临床药学志愿者服务队”,让临床药师走基层、进社区,为社区居民讲解药品知识搭建平台,开展合理用药宣传活动。志愿者以面对面的咨询、专家现场授课等形式给居民提供用药指导,内容包括:如何自行购药、药品外观质量辨别、科学保存备用药、正确识别保健品、慢性病、常见病的合理用药等科普知识,社区药学人员定期帮助居民清理家庭小药箱、建立家庭药历等。同时,编写合理用药科普读物《安全用药科普文章汇编》《脑血管病的危险因素及其药物治疗》《教您如何正确使用胰岛素》等,及时发放给居民自行阅读和理解。此外,常见病、多发病和慢性病多见于社区老年患者,他们年龄偏大,接受能力较弱,在编写宣传教材时,应考虑居民的可接受程度;社区居民的知识水平、文化素养参差不齐,在宣传合理用药时,尽可能少使用专业术语。如,在讲解药物的作用机制时,应使用通俗易懂的语言,提高居民合理用药的水平。

2.2.3 制定合理用药宣传工作考评机制 社区开展合理用药宣传时,有必要制定《合理用药宣传指南》,并建立宣传工作考核评价机制。同时,临床药事质控组还应建立宣传工作考核评价机制,对宣传活动的成效进行评价。可采用问卷调查、个人访谈以及召开座谈会等方式,确保合理用药宣传的成效,使合理用药宣传制度化,从而更加规范地为社区居民提供药学服务。

2.3 岗位再培训的目标、形式和内容

2.3.1 目标 岗位再培训的目标是培养具有专业技能和专业素养,一切以“患者为中心”的药学人员,通过再培训的方式不断提高药学人员的专业服务技能^[10-11]。通过服务方式的转变,使药师走进社区,凭借自身的专业知识,给临床医护人员提供专业的用药指导,解答患者在药品使用过程中遇到的问题,帮助医护人员更深层次地了解药品的配伍禁忌、不良反应等,从而达到合理用药的目的。

2.3.2 形式 岗位再培训形式可多样化,可采取集中授课、教师带教、岗位实践或多媒体教育等措施,使社区药学人员获得适合自身需求的再培训。

2.3.3 内容 ①树立正确的药学服务理念。明确药学人员在社区开展药学服务中的重要作用,培训可从规范语言对话、沟通能力等文明服务开始。②职业道德修养和工作作风培训。如,进行职业道德、工作责任心等教育。③岗位培训。药学人员需掌握专业知识及专业实

践能力,熟练药品调配工作,掌握一些常用药品的适应症、用法用量及注意事项等。④临床实践能力培训。如,以药学专业知识为重点,辅以医学专业知识和其他相关知识的培训。⑤增加国家有关药事法规的教学培训等。

3 效果评价

质控组组织区属多家医院签订“药学联动帮扶协议”,并成立药学联动专家组,采取多样化合理用药宣传形式,并通过问卷调查、个人访谈、网络交流以及召开座谈会等方式,对合理用药宣传的效果进行评价。临床药师走基层、进社区活动中,切实满足了居民的用药需求,微笑服务,从现场居民的访问量来看,居民参与活动的积极性有较明显提高,并表示希望有更多类似的宣传活动走进社区。问卷调查显示,在采用家庭医生和药师服务团队配合诊疗的模式之后,大多数社区居民表示,在原有的模式下,有了药师的参与,他们得到了更实在的帮助,服务质量大幅度上升,对用药知识也有了较为具体的认识;编写的科普读物,内容深入浅出,通俗易懂,在和社区居民的交流中,可以了解到居民较之以往更愿意去阅读,用药观念也有了新的变化。为了确保合理用药宣传的成效,使合理用药宣传制度化,从而更加规范地为社区居民提供药学服务,质控组拟将宣传活动取得的成效作为社区年度质控工作考核项目之一,做好长期规划,不断提高用药知识宣传质量。

4 结语

目前,社区居民对开展药学服务的认知率不高,但对药学服务的需求却很大。药学服务的开展受到一定限制,可能与社区居民、卫生管理人员、医护人员以及药学人员自身的原因有一定关系。社区药师需要进一步转变药学服务模式,提高自身专业素质,做好社区合理用药宣传工作,与社区医护人员和居民在药学服务方面多沟通;同时,社区卫生行政管理部门也应应为药学人员提供岗位培训或岗位轮训的机会,以便全面的提升社区药学服务水平。

参考文献

- [1] 廖瑞斌,翁开源,陈洪进,等. 社区卫生服务机构药学服务模式研究[J]. 中国药事, 2014, 28(6): 660-663.
- [2] 袁柳珍. 我国抗生素滥用现状、原因及对策探讨[J]. 医药, 2015(31): 137.
- [3] 于龙君,汤少梁. 促进合理用药知识传播 改变不合理用药现状[J]. 中国科技信息, 2009, 11: 239-240.
- [4] 叶佩芸,叶桦. 开展公众合理用药宣传的基本要素构成[J]. 中国药事, 2014, 28(3): 229-232.
- [5] 上海市卫生和计划生育委员会. 关于本市进一步完善药事管理促进合理用药相关工作的指导意见[EB/OL]. [2015-09-23]. <http://www.wsjsw.gov.cn/wsj/n429/n432/n1487/n1509/u1ai136372.html>.
- [6] 罗宏丽,张成斌,肖顺林. 川南地区35家医院药学部门基本情况调查[J]. 中国药房, 2016, 27(12): 1593-1595.
- [7] 叶佩芸,叶桦. 药品监管部门开展用药安全宣传活动的探讨[J]. 中国药事, 2012, 26(5): 470-475.

1例AECOPD伴良性前列腺增生患者使用支气管扩张药致急性尿潴留的药学监护

何霖^{1*}, 杨培洪^{1#}, 程模¹, 蔡雨君² (1. 重庆市垫江县人民医院药剂科, 重庆 408300; 2. 重庆市垫江县人民医院呼吸内科, 重庆 408300)

中图分类号 R969.3 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2017)20-2858-04

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2017.20.35

摘要 目的: 探讨临床药师在慢性阻塞性肺疾病急性加重期(AECOPD)合并良性前列腺增生(BPH)患者药物治疗中的作用。方法: 临床药师参与1例AECOPD合并BPH患者的药物治疗过程, 参考临床指南和相关文献, 结合患者疾病史、支气管扩张药作用特点及急性尿潴留症状, 建议停用吸入用异丙托溴铵溶液, 加用非那雄胺胶囊5 mg, po, qd缩小前列腺体积、改善梗阻+盐酸特拉唑嗪片2 mg, po, qd松弛尿道平滑肌, 并密切监测有无相关不良反应发生; 建议患者出院后选用沙美特罗替卡松粉吸入剂, 并给予用药指导。结果: 医师部分采纳临床药师建议。患者病情稳定, 未再出现排尿困难, 准予带药出院。结论: 支气管扩张药的合理应用直接关系到AECOPD患者临床症状的缓解及其预后。临床药师通过结合患者疾病史、药物作用特点和临床症状, 指出了使用抗胆碱药可能存在的风险, 协助医师制订和调整了治疗方案, 保证了患者用药的安全性和有效性。

关键词 临床药师; 药学监护; 慢性阻塞性肺疾病急性加重期; 良性前列腺增生; 支气管扩张药; 急性尿潴留

Pharmaceutical Care for a AECOPD Patient with Benign Prostatic Hyperplasia and Bronchodilators-induced Acute Urinary Retention

HE Lin¹, YANG Peihong¹, CHENG Mo¹, CAI Yujun² (1. Dept. of Pharmacy, Dianjiang County People's Hospital, Chongqing 408300, China; 2. Dept. of Respiratory, Dianjiang County People's Hospital, Chongqing 408300, China)

ABSTRACT OBJECTIVE: To investigate the role of clinical pharmacists on drug therapy for acute exacerbations of chronic obstructive pulmonary disease (AECOPD) patients with benign prostatic hyperplasia (BPH). METHODS: Clinical pharmacists participated in drug therapy for a AECOPD patient with BPH. According to clinical guideline and relevant literatures, based on the history of disease, the characteristics of bronchodilators and the symptoms of acute urinary retention, it was suggested to stop taking Ipratropium bromide solution for inhalation but receive Finasteride capsules 5 mg, po, qd, to reduce prostate volume and improve obstruction+Terazosin hydrochloride tablets 2 mg, po, qd, to relax urethral smooth muscle; the occurrence of ADR was monitored closely. Salmeterol xinafoate and fluticasone propionate powder for inhalation was suggested and medication guidance for patients after discharge was given by clinical pharmacists. RESULTS: Physicians adopted some suggestions of clinical pharmacists. The patient was stable and had no dysuria. The patient was allowed to leave the hospital with drugs. CONCLUSIONS: Rational use of bronchodilators is directly related to the remission of clinical symptoms and prognosis in AECOPD patients. In view of patient's disease history, drug characteristics and clinical symptoms, clinical pharmacists point to possible risks of anticholinergics use, and assist physicians to formulate and adjust therapy plan so as to guarantee the safety and effectiveness of drug use.

KEYWORDS Clinical pharmacist; Pharmaceutical care; Acute exacerbations of chronic obstructive pulmonary disease; Benign prostatic hyperplasia; Bronchodilators; Acute urinary retention

慢性阻塞性肺疾病(COPD)是一种严重危害人类健康的常见病、多发病,我国40岁以上人群的发病率约为8.2%,预计到2020年COPD将位居全球死亡原因的第三

位^[1]。有研究表明,COPD合并良性前列腺增生(BPH)者较其他呼吸系统疾病合并BPH者多见^[2]。合并BPH的COPD患者因起夜频繁,容易受凉诱发呼吸道感染,

[8] 叶佩芸,叶桦. 开展公众合理用药宣传的基本要素构成[J]. 中国药事,2014,28(3):229-232.

[9] 洪兰,叶佩云,王莉,等. 社会公众对合理用药宣传的认

* 主管中药师,硕士研究生。研究方向:临床药学。电话:023-85654878。E-mail:452507878@qq.com

通信作者:主管药师,硕士。研究方向:临床药学。电话:023-85654878。E-mail:857686684@qq.com

知和需求调查[J]. 中国药房,2016,27(6):724-727.

[10] 海鑫. 医院药学人员岗位再培训的实践与探讨[J]. 中国药业,2016,25(4):113-114.

[11] 张颖. 医院药学人员岗前培训内容与形式刍议[J]. 食品与药品,2013(5):377-379.

(收稿日期:2016-11-23 修回日期:2017-04-25)

(编辑:黄欢)