

## 门诊药师开展药学服务的感悟

楼亚敏,舒海民(浙江大学医学院附属妇产科医院药剂科,浙江 杭州 310006)

**摘要:**目的 医院药学部门要建立以患者为中心的药学模式,开展以合理用药为核心的临床药学工作,参与临床诊断、治疗,提供药学技术服务,提高医疗质量,这是医院药学发展的方向。方法 采用走出去引进来办法,并搜寻医药学的最新进展与各家药剂科先进管理理念,同时不断对内部结构、人员、流程进行合理调整,并推出各种创新服务举措,如开展各种“诚信医疗,真情服务”活动,设计推出各种外观精美、携带方便的温馨卡,开展常见问题研讨会、服务意见征集反馈、药师满意测评会、沟通、交流技巧培训,以及一系列行之有效的措施。结果 使我们工作环境最优化,工作情绪最佳化,差错事故最低化,学科建设成效化。

**关键词:**门诊药房;药学服务;合理用药

中图分类号:R95 文献标识码:B 文章编号:1007-7693(2007)07-0675-03

当今医院之间的竞争,不但是医疗技术的竞争,更是服务水平与服务特色的竞争,只有通过服务创新,增加服务特色,才能提升医院竞争实力。门诊药房作为医院对外窗口之一,取药是患者就医过程的最后一环,如何让患者在取药整个流程尤其在就诊最后环节有好的满意度,从而充分体现以人为本、以德为先的医疗服务理念,真实体现现代医院服务以患者为中心的宗旨,是我们药剂科门诊药房药师们为之探索的任务,首先我们注重药师与患者和医护人员间的沟通交流能力的培养,其次是注重计算机上获得取得信息的能力的培养,最后注重科室的文化和团队精神的培养。大家能自觉去搜寻医药学的最新进展与各家药剂科先进管理理念,并适时进行内部结构、人员、流程合理调整,服务中不断推出各种创新举措,如开展各种“诚信医疗,真情服务”活动,推出各种外观精美、携带方便的温馨卡,推出免费提供冰块冰袋服务,以及缺货登记、电话短信咨询等服务,科室内部开展常见问题研讨会、服务意见征集反馈、药师满意测评会,同时进行各种沟通、交流技巧培训、舞蹈小品表演等技巧培训,这一系列行之有效的措施执行,使我们工作环境最优化,工作情绪最佳化,差错事故最低化,学科建设成效化。

### 1 思想上高度重视

1.1 我们分析自身的问题:自问我们的服务环境怎么样,服务理念怎么样,服务态度怎么样,服务效果是不是令人满意?查看制度执行是否彻底、协调工作是否到位、药事资料与最新资讯是否及时捕捉,终端服务是否完美?事事从构建和谐医患关系的角度出发,努力创建和谐的医患关系。

1.2 不断学习,提高自己各方面素质:首先系统学习《中华人民共和国药品管理法》、《中华人民共和国药品管理法实施条例》、《医疗机构药事管理暂行规定》、《处方管理办法》、《抗菌药物临床应用指导原则》、《麻醉药品、精神药品管理条例》和《医院管理评价指南》和三甲妇产科专科医院评审

标准,以及药剂科规章制度和岗位操作规程,明确自己工作任务与责任,明辨是非,从思想上高度认识到取得患者满意的重要性,提高自己的业务知识和处理问题的水平。

### 2 软件上下功夫

2.1 养成认真细致的药学工作态度。因为药事无小事!对有疑问之处各自应主动积极解决,不得揣摸处置,更要杜绝低级性错误发生。加强与患者的交流,多讲一语、多问一句,要不定期为医师、收费人员提供药房供应的药品名称、规格、剂型等,可以避免不少差错的发生。

2.2 创造良好的工作环境,保持充沛的工作精力,特别杜绝在心理、生理状态差,闲聊或即将下班等时间内发生差错。审方、配方、发药不能只凭印象,或“一眼而过”,做到眼到、手到、心到。并加强对处方的审核,不断提高识别错误处方的能力。加强发药对配方的复核,把好处方流程中的最后一关。杜绝医师、收费、药房“一路错”的现象。

2.3 不断完善规章制度与操作规范,张贴各类操作流程,使患者一目了然。并出版规范用语手册,如手术前后药品、卡片交代,月经期用药交代,抗生素服用时间和配伍原则,药物与食物相互作用,激素类、人工授精药品使用原则,退药详细操作,栓剂、洗液详细使用办法小册子。

2.4 便民措施不断细化,开展代为外地患者邮寄药品、代为寄存需冷处保存的药物,免费提供开水,提供背心袋,代为付费取药等服务。

2.5 上医师站讨教患者特例用药方法,每日委派一位药师上医生站,一是向医生提供药品信息,并利用自己所掌握的知识如药物的适应证、禁忌证、不良反应、药物间的相互作用等与医生进行沟通,提出自己的见解与意见,帮助医师正确地选择药物,防止药源性疾病的发生、降低患者的治疗成本、消除药物对患者的危害。例如避孕药不宜与青霉素类药物合用,否则会降低避孕效果。二是了解医生的用药需求和对

门诊药房药学服务的意见与建议。每半月有专门药师上临床医生站听取医生的意见与建议,3 d内给予意见反馈。

2.6 实行了敞开式柜台配药和站立式发药服务,增加药师与患者交流环境场所,带来药患间的零距离交流与互动。针对有时部分窗口排队过长,不能充分尊重和维护患者的选择权,我们除加快调配速度(增加调配人员数量与药品储存数量),不定期添加药品入货架、准备各类礼品装外,还增加活动窗口和特殊情况自选服务窗口,让每一个患者等候时间不超过5 min,沟通时间达到1 min以上。由于与患者交流时间长了,许多潜在问题能解决在萌芽中。

2.7 患者用药跟踪回访:利用短信联络,开展个性化、专业化药学咨询,对典型病历和特殊用药,建立相互沟通渠道,提供全程化药学服务,跟踪到患者用药结束。

2.8 每日整理登记医生不合理并修改的处方,每月随机抽查200张处方,进行分析,定期向医务科汇报,同时与医务科一起对“不合理处方”“抗生素用药”进行监管。

2.9 针对退费操作与缺货现象,我们增加专门联络员,开设药品咨询窗口,切实将方便让给患者,尽可能满足患者各种愿望。

3 服务上不断创新,推出各种评议卡

3.1 特殊药品使用提示卡:针对需要2-8度冰箱保存的药品、需要避光保存使用药品和激素类药品,我们发放相应的温馨提示卡,解决不同方言困难与听错等问题,使患者能准确按要使用,从而增加了患者的用药安全性,减少药物不良反应与不必要损失。

3.2 药师医生沟通卡:针对患者多、新药多状况,医生有时因为忙碌出现书写错误、配伍不当或不规范现象,而处方必须经医生修改才可以发药情况,我们一方面通过信息科完善或增加功能,如一张处方控制5种药品,将药品根据药品说明书维护好基本用法用量,减少用法错误与超剂量超数量等不合理处方,另一方面在处方上增加医生工号,以使用虚拟网及时沟通和准确传达需要修改内容,同时也增加患者咨询过程一些疑难问题解答的准确性。使用了粉红的温馨沟通卡,省却了口头传达的错误与可能出现的误会,减少患者来回奔波的次数,增加了我们之间的友情。同时我们不定期上医生站或急诊室征集各种意见建议,不断改进,并尽量满足医生、护士的需求,服务好医生与护士,赢得大家的认同。

3.3 电信IP联络卡:全程化药学服务是今后药学服务的方向,即在任何场所,在预防保健、药物治疗之前和过程中,以及恢复任何时期,围绕提高患者生活质量为目标,直接为患者提供有责任、与药物相关的服务。用药前,药师进行用药宣传(药物药动学、药效学、相互作用、注意事项、用法用量以及相关产品信息)和必要用药教育(按时用药必要性、重要性)药品信息介绍(名称、详尽用药指导、预期目的、最后结果和可能承担风险),特殊患者帮助选择药物剂型,决定用药剂量、制定用药方案和可能出现不良反应及应急处理办法。这样就离不开现在远程网络与电信,因此当患者用药咨询一时无法满足要求,我们会留下患者电话,等有正确答案时我们

通过IP卡及时告知;当部分患者遗留下药品,或医生对患者用药有疑虑时,我们也及时通过处方上的电话号码,通过短信或IP卡联络,解决一些潜在的纠纷和个别患者的全程化药学服务。

3.4 药师服务评议卡:每位药师每月对100位病人发放药学服务评议卡,请患者对药师的服务进行评议,分别在满意、基本满意、不满意打钩,要求患者对药师服务综合满意度高于95%。当患者对服务感受特别好的时,留下了正面评语的,医院给予一定现金奖励。实行以来,患者满意率在99%以上,留下表扬评语每月150张以上,达12%。这样大大减少患者的纠纷,促进药师自身的不断发展,提高了自己各种修养与素质,提高药师服务水平。

3.5 科室内部提示卡:门诊药房需要24 h工作,每天有几位同事补休。当医院、科室有新政策需要传达,科室内部有变更药品等事宜时,工作之间出现协调不够时,捕捉到了最新资料或资讯时,我们用心语心卡或科室公告与大家提醒与交流,并签字确认。基本每月4期,特殊情况随时出版。这样保证时事人人关心,政策人人领会。同事和谐相处,工作严谨到位,心情放松愉悦。

3.6 邻里信息卡:收费处是我们涉及最多部门,也是新手最多,队伍发展最快科室。经常有患者因为各种因素而出现收费、退费问题,针对无法顺利退费现象,一方面我们通过亲自跑位联系,但窗口外排队患者有意见,对比较简单问题,我们用邻里信息卡进行联系,这样快捷地解决了问题,省却患者来回奔波和排队等困难。

服务不断细化更新:为患者免费邮寄法律允许的药品、代为寄存需冷处保存的药物、免费提供冰块保证冷藏的药品温度、代为行动不便者付费取药等服务。另外张贴各类操作流程、退药详细操作,出版各种教育处方,如药物与食物相互作用、抗生素服用方法、激素类、人工授精药品使用注意事项、栓剂、洗液详细使用办法等使患者一目了然,同时发放各种温馨提示卡。对患者特殊用药跟踪回访:利用短信联络,开展个性化、专业化药学咨询,提供全程化药学服务,跟踪到患者用药结束。针对退费操作手续麻烦与偶尔药品缺货现象,我们增加联络员,切实将便民服务落实到位,尽可能满足患者各种愿望。

4 管理不断升级

4.1 推出规范用语手册;手术前后药品、卡片交代用语;月经期停用、月经期用药交代用语。

4.2 设置药品高低储量,根据每日用药情况自动产生申领单,对每张处方设置数量限制和用药禁忌。所有药品设立库位,方便药品查找与盘点工作。

5 学科建设卓有成效

门诊药房共15位药师,其中5位成员在攻读硕士学位,6位成员就读本科药学系,9人有执业药师资格,每年在国家一级二级杂志发表各种论文6篇以上。由于科室对不同职称不同学历药师都有不同的要求和奖惩办法,如对硕士学历要求每年至少在国家一级杂志发表论文2篇,中级职称至少

在国家一级杂志发表论文 1 篇,在一级杂志发表论文一篇奖励 500 元,二级杂志奖励 200 元一篇,SCI 奖励 2000 元一篇。如果达不到要求则药剂科年终实行降级奖励。

## 6 文化建设不断深入

奉献是一种快乐,这是门诊药房参与社会公益活动最大的感受。我们利用业余时间把服务从医院延伸到社会,利用自己药学知识服务到社区、海岛、山区、敬老院。工作之余,门诊药房的成员们积极参加各种小品舞蹈的排练与演出,充分调动了大家参与科室建设的积极性,增加了团队凝聚力。

由于加强药品管理、不定期检查药品质量,严格执行药品管理法,规范各项流程与手续,不间断实行继续教育,使我们的药师不但要有丰富的药学知识和医学相关知识,同时参加礼仪培训,使我们有了较高的服务艺术素质。我们不但能准确、快捷调配药品,而且发药时我们又开展了安全、及时、人性化的服务。对患者不清楚的问题尽量用通俗的语言耐心解释;对患者的姓名、年龄、性别、诊断、用药都要心中有

数,并根据患者个人的具体情况,正确地介绍药品功能、用法、用量、禁忌以及注意事项,特别是一定要向患者交代药品的不良反应,提高患者的防范意识。并随时接受患者关于药品问题的咨询,排解用药过程中遇到的一切问题。平时要站在患者的角度,多考虑对方的处境和心态,多为患者着想,多多理解、关心患者,只要主动向患者介绍正确服用药品与用药后效果以及药物用法用量、注意事项、不良反应等常见问题,同时增加处方分析能力、指导用药能力与良好沟通能力,才能取得良好结局,促进药学的发展,为更多的患者提供更完美的服务。这样就有利于医患关系的优化,通过愉快的交流、亲情的服务,大大减少患者因误解而引发矛盾。

无论什么原因引起的药患纠纷,药师都应该坚持“以患者为中心,以质量为核心,服务至上”原则,用心与患者沟通,就会减少或防止药患纠纷,创建和谐药事服务。

收稿日期:2007-06-15