

用药指导在门诊药房药品管理中的应用效果

刘兴东, 于开明 (乳山市人民医院, 山东威海 264005)

摘要: 门诊药房是与医院患者衔接最为紧密的科室, 虽然并不是疾病诊治科室, 但却是医院为患者提供医疗服务的重要组成部分, 是影响患者对医院的评价、体现医院管理水平和核心能力的重要因素, 高效的药房管理方式能有效提升患者的满意度、避免或减少医疗纠纷发生。这种背景下, 门诊药房的高效管理至关重要。在传统的药房管理过程中, 药剂师占据了非常重要的地位, 其责任主要是药品调剂, 为患者发放处方药品, 主要充当药品调剂作用, 重点在于发放药品, 在用药指导及药品说明方面则比较少, 无法满足当前医疗新环境的需求。这种背景下, 门诊药房用药指导在门诊药房药品管理中得到了越来越广泛的应用。

关键词: 用药指导; 门诊药房; 药品管理

1 门诊药房药品精细化管理分析

1.1 精细化人员管理

(1) 门诊药房人性化排班。结合门诊药房工作特点, 分组搭配相应工作人员, 淡季或者患者数量相对少时, 适当减少工作人员轮组次数, 让工作人员充分休息, 确保工作人员精神饱满, 降低处方差错事件发生率。

(2) 门诊药房评优奖励措施。每季度、每年, 总结门诊药房工作优秀人员, 上报医院机关, 给予适当荣誉性奖励, 鼓励药房工作人员积极投入到药房工作中。

(3) 门诊药房工作人员综合技能提升措施。由本院经验丰富的药房工作人员、药师等, 每月组织门诊药房工作人员专项培训, 培训内容包括药品管理、药房管理、沟通技巧等, 所有参与培训的工作人员需要通过考核合格后才可结束本次培训。每半年组织门诊药房工作人员针对新兴门诊药房管理理念、模式等进行讨论分析。门诊药房工作人员就新技术、新理念进行讨论的过程中, 查阅相关文献, 结合本院药房管理工作具体情况, 制定新理念等融入药房创新管理措施, 由全体工作人员对提出的创新管理措施进行分析, 全员 2/3 以上同意, 则将其

应用于门诊药房管理之中。

1.2 精细化窗口管理

根据各项医疗工作开展情况, 按照各科室具体惯用药情况, 对药品进行整理与收集。公共科室、专有科室的药品进行专项分类, 做好药品分区摆放。结合本院药房空间结构, 设置公共药物区域, 避免药物拿取过程中出现拥挤或者碰撞等情况, 提高药品拿取效率。于取药窗口设置满意度评分意见簿, 待患者取药后, 可以通过仪器对本次药房服务评定满意情况。工作人员需要确保窗口位置干净整洁, 患者取药窗口无相关物品遮挡。

1.3 工作目标管理

进一步完善药品监管机制, 尽可能规避处方差错。门诊药房各项工作开展之前, 明确工作目标, 指导日常药房管理工作。工作目标设定上, 从两方面入手, 一方面设定处方差错率目标, 理想目标为 0, 现实目标为 2%, 后期根据药房管理质量提高, 逐渐降低处方差错率, 让其可以尽可能与理想状态一致; 另一方面设定服务目标, 在现有基础上, 提高患者满意度、缩短患者等待时间。

1.4 药品精细化管理

(1) 药品采购管理。定期盘点药房药品库存情况, 制定精细化药品采购计划, 减少药品堆积,

降低药品存储成本。定期对药品使用期限进行查看,根据使用期限长短不同,粘贴不同颜色标签。药品采购管理中,需要保证药房药品库存有效真实,之后按照定级库存高、低限原则,自动生成相应的采购清单,科学采购。

(2) 严格按照制度对药品进行质检。门诊药房工作人员需要对药品进行出入库登记,药品在出入库时仔细核对药品批号、生产日期等,尤其是一些国家颁布的管制类药剂,由专门的人员进行严格检查与管控。针对价格昂贵的药品,每日进行记录与盘点,做好安全保护,避免破损等。

(3) 药品质量抽检。定期对门诊药房药品进行抽检,抽检比例控制在25%~35%,记录抽检结果,一些类似药品粘贴标签进行区分。

(4) 零散药品细节管理。每日由固定人员对门诊药房零散药剂进行清点,将零散药品存放在既有的包装里,如果为拆散的零片剂,需要做好相应标记,放入既有包装中进行保管。

1.5 环境细节管理

门诊药房管理人员,每日检查药房环境情况,确保患者等待区域干净整洁,保证患者等待区域干净、通风良好。药品库房等区域,需要严格按照相关管理规范,进行环境管理,避免药品被污染等情况出现。

2 用药指导在门诊药房药品管理中的应用

2.1 药师培训

由医院管理部门及领导牵头组织所有的药剂科药师进行学习。学习的内容主要有:医院临床使用的各种药物的用法用量、药物使用过程中可能引发的不良反应、药物配伍、药物使用注意事项等,以此提高药剂师的理论知识储备;安排医院内善于沟通交流的医师对药剂师开展沟通培训,讲解日常与患者沟通中的技巧,提高药剂师的沟通能力,从而提高日常沟通的有效率;参与培训的药剂师均进行考核,考核合格后才能正式开展工作;在开展药物

指导期间定期进行总结,如集中在每周末进行一次总结会议,集中收集药物指导期间出现的相关问题,商讨相应的改进措施;每个月均开展一次医院收录药品说明书的查阅,从而提升药剂师的药物基础知识储备量^[1]。

2.2 处方审核

严格遵循医院和药剂科制定的规章制度,开展处方审核,特别是各种处方中抗菌药物的使用情况,发现不合理用药现象时及时反馈。

2.3 药物指导

患者在药剂科取药时主动地为患者详细讲解药物使用情况,叮嘱患者要按时按量用药,为患者讲解药物的基本信息及用药注意事项、安全用药常识;详细地为患者讲解药物正确用量、用法、用药后可能出现的不良反应和应对措施、注意事项等药物相关信息;在患者提出问题耐心地给予讲解,特别是一些长期使用的药物或者比较特别的药物使用注意事项^[2-3]。

2.4 用药交代

2.4.1 初级交代

初级交代是一种简单交代的形式,针对患者病情较轻,进展缓慢的患者,以及一些给药方案简单或非首次使用该药品患者,如慢性病患者。主要交代患者药品的用法用量。

2.4.2 二级交代

二级交代又可以称为重点交代,主要针对病情较重或病情发展较快的患者及一些特殊的用药人群(如儿童、孕妇、哺乳期),重点交代给药剂量、给药时间、特殊剂型药品的给药途径。有数据分析,我国未成年人的用药中,其不合理的比例高达12%~23%。由于儿童的身体发育不全,特别是肝肾功能与成人相比,对药物的代谢较慢,易造成中毒。这种儿童不合理用药的发生与药师对处方的审核及用药交代具有一定的相关性。

(1) 如儿科门诊中常见的小儿肠炎,医师处方中开具了阿莫西林克拉维酸钾颗粒、蒙脱石散、双歧杆菌三联活菌散、口服补液盐。这时药师应当询问家长患儿的相关情况,如是否有青霉素过

敏史,需根据处方用量告知家长,每天用药2次,早晚间隔12h,服用阿莫西林克拉维酸钾1~2h后,按处方参照说明书将蒙脱石散倒入适量温水中(50ml)摇匀后服用,间隔3h后,再冲服双歧杆菌三联散,冲服时注意,需用温开水(水温不超过40℃)冲服。另外,双歧杆菌三联散是活菌,于2℃~8℃冷藏保存。

上述服药次序是有原因的,因为蒙脱石散是双八面玲珑体结构,具有很强的吸附作用,禁止与其他药物同时服用,以免导致失效。阿莫西林是抗菌药物,双歧杆菌是活菌,这两者也不能同服,同时服用会使阿莫西林杀灭这些活菌制剂,需要间隔3h^[4-5]。

(2)特殊剂型药品:口含片、泡腾片(口服或者阴道用)、缓释制剂、控释制剂、肠溶制剂、咀嚼片、外用制剂。如泡腾片不能直接吞服,因泡腾片中产生二氧化碳,严重时会造成窒息,也会造成胃胀大,影响消化吸收,最好用温开水(不超过40℃)溶解后服用。有些缓释制剂可以掰开服用,如冠心病常用药琥珀酸美托洛尔缓释片(倍他乐克),可沿着药物上的中线掰开服用一半剂量。部分控释制剂不能掰开服用,因为控释制剂是零级释放,均速的释放药物的有效成分。如常用的钙离子拮抗剂硝苯地平控释片(拜新同),说明书中明确规定了要整片吞服,不能咀嚼、碾碎或掰断服用,会破坏药物的控制结构,影响降压效果。

(3)特殊的给药时间。药师对患者进行用药教育,指导患者在正确的时间服用相应药物,如治疗甲状腺功能减退的药物左甲状腺素钠片,服用时间为早餐前30min,空腹将1d剂量一次性以水送服。正确的用药指导既能提高患者的用药依从性又

能确保药物的最佳疗效,还能降低药物不良反应风险,尤其叮嘱患者服用多种药物时的用药禁忌、服用的时间和顺序等。

2.4.3 三级交代

三级交代又称详细交代。对某些高危或者禁忌证较多的药品,当患者首次使用时,应当详细告知患者或家属该药品的具体使用方法、用药的时间、使用剂量、频次及有关禁忌证、特殊不良反应、注意事项等。如治疗骨质疏松症的药品利塞磷酸钠(70mg),口服给药,说明书要求在早餐前30min取直立位服用,用适量(200ml左右)清水送服,服药后30min内站立位或直立坐位,不宜卧床,以防消化道损伤。用量为每周1次,每次1片,每周的同1d固定时间服用。

国家规定的特殊管理药品,如麻精药品,除了应告知患者使用剂量、频次、注意事项等常规交代外,还应该特别注意交代下次开药时需要携带的证件和物品及麻醉药品回收的事宜,如需要回收啡啡注射液的空安瓿、芬太尼透皮贴的废贴等。

对有特殊装置的药品,如吸入剂、鼻喷剂首次使用时,要详细交代清楚使用方法和注意事项,最好能现场示范使用方法,指导患者使用。

参考文献

- [1]张喜霞.门诊药房药品管理的实际工作中应用用药指导措施探讨[J].中外女性健康研究,2019(22):200-201.
- [2]姜培军.用药指导在门诊药房药品管理中的应用价值[J].临床医药文献电子杂志,2019,6(15):177.
- [3]徐瑞.用药指导在门诊药房药品管理中的应用评价[J].全科口腔医学电子杂志,2018,5(35):159-160.
- [4]杨润芳.用药指导在门诊药房药品管理中的应用效果观察[J].心理月刊,2018(10):134-135.
- [5]郭静辉.用药指导在门诊药房药品管理中的应用价值[J].中国卫生产业,2018,15(6):62-63,66.