

用药指导在门诊药房药品管理中的应用效果分析

高红燕

武安市第一人民医院 河北 武安 056300

[摘要]目的: 分析总结门诊药房药品管理工作中应用用药指导管理模式的临床价值。方法: 选取2018年1月至2019年2月我院门诊药房作为案例进行研究, 在研究阶段期间选择在门诊药房接受药物治疗的60例患者开展研究。结合不同的用药管理模式。常规组应用自行取药管理形式, 实验组改进用药指导管理模式。对比患者对门诊药房的服务满意度、用药不良事件以及药房管理工作质量评分。结果: 实验组阶段患者对于门诊药房服务的满意度明显高于常规组, $P < 0.05$ 。实验组的不良事件发生率显著低于常规组, $P < 0.05$ 。实验组门诊药房药品管理工作评价结果明显优于常规组, $P < 0.05$ 。结论: 用药指导对于门诊药房药品管理工作质量有明显的提升作用, 是一种有效且可行的管理措施, 能够显著提升门诊药房工作效率, 提升患者满意度的同时可以有效规避纠纷事件的发生, 值得推广。

[关键词] 门诊药房; 药品管理; 用药指导; 应用效果

【DOI】 10.12252/j.issn.2096-627X.2020.03.066

伴随着社会经济的持续发展, 传统门诊药房中应用处方发药的单一性服务模式已经无法满足患者的实际需求, 同时临床中许多患者对于基于处方取药后的用药依从性相对较差, 其根本原因在于患者不了解所涉及药物的用药方式、用药时间、用药适应症、用药注意事项以及药物可能存在的各种不良风险, 这不仅是导致药物使用合理性问题的根本, 同时也是导致用药不良反应的诱发因素之一, 会间接影响患者的生命质量^{[1]-[2]}。想要更好的保障患者的用药效果, 在临床中需要以门诊药房为核心, 针对门诊药房的药品管理工作模式进行针对性的改进与优化, 可以促使患者能够根据医嘱要求规范用药^{[3]-[4]}。对此, 为了进一步提高门诊药房药品管理工作方面用药指导的应用价值。详细研究如下。

1. 资料与方法

1.1 一般资料

选取2018年1月至2019年2月我院门诊药房作为案例进行研究, 在研究阶段期间选择在门诊药房接受药物治疗的60例患者开展研究。结合不同的用药管理模式。实验组入选门诊药房服务患者30例, 男女患者分别18例、12例, 年龄(48.34±3.24)岁; 常规组入选门诊药房服务患者30例, 男性患者19例、女性患者11例, 年龄(47.84±3.90)岁。本次入选的门诊药房服务患者基础资料无统计学价值, $P > 0.05$ 。

入选标准: 接受门诊药房用药服务; 临床资料完整; 对研究认可度较高。

排除标准: 没有严格根据医嘱用药; 开具处方后未到院内门诊药房拿药; 临床资料不完整。

1.2 方法

常规组应用自行取药管理形式, 主要是基于药剂师、主管医师负责对科室药学服务情况进行审核与监督, 在发现问题后及时指出并积极矫正。

实验组改进用药指导管理模式。具体措施如下: 1、实行用药指导的药师需要先通过专业考核, 在合格后才可上岗并考核相应药师。培训内容包含医院临床常用药物的用法用量、药物使用期间的不良反应、药物配伍、药物使用注意事项等, 尽可能提升药剂师的理论知识储备。安排医院内沟

通能力较好的医师参与对药剂师的沟通培训, 做好日常与患者的沟通讲解, 提高药剂师的综合沟通能力, 尽可能提升患者的日常沟通质量。对于参与培训的药剂师参与考核, 考核合格后才可正式开展工作, 在药物指导期间需要定期进行总结, 例如集中于每周末进行会议总结, 集中收集药物指导相关问题, 商讨改进措施, 每月定期开展药品说明书查阅记录, 提高药剂师药物基础知识储备管理工作; 2、用药指导期间药师需要详细的为患者介绍患者所需要药物的用药方法、用药时间、药物适应症、药物潜在风险、临床用药效果以及应急措施等, 特别是让患者了解如果没有严格根据医嘱用药可能导致的不良反应; 3、药师在用药指导期间, 需要让患者明确了解疾病所需要的合理、系统以及科学治疗重要性。同时需要让患者严格根据医嘱实行用药指导; 4、药师需要主动和患者进行沟通交流, 在沟通期间采用通俗易懂语言, 促使患者能够形成正确的理解与认知。药师应当耐心解答患者的问题并消除患者的用药疑虑; 5、基于提问方式强化患者对于药物基础知识的理解与认知, 提高患者的教育认知度; 6、为患者讲解药物的基本常识和安全用药相关知识。例如消化系统药物、解痉、胃肠动力药物等均需要在用餐之前使用。对于酚酞类药物需要在夜间睡觉之前使用, 白天用药可能会直接影响患者的夜间排便。铝碳酸镁片则需要在餐后2小时用药, 尽可能减少药物对于胃的刺激影响。如果患者同时应用中药与西药, 则需要嘱咐患者尽可能保持两种药物的分开使用, 原则上中药与西药使用时应当保持至少半小时的间隔; 7、药师需要为患者详细介绍用药注意事项, 例如糖浆类药物、甘草合剂等, 应当尽可能保持少量饮水, 从而保障治疗熊爱国。采用磺胺类药物后应当多饮水, 规避用药不适症。

1.3 观察指标

对比患者对门诊药房的服务满意度、用药不良事件以及药房管理工作质量评分。

基于自行设计的量表完成对满意度的统计分析, 主要是患者对于门诊药房用药服务模式以及药物使用感受进行评价, 0至100分, 分数在75分以内、75至90分以及90分以上分别定义为不满意、满意和非常满意。

1.4 统计学方法

研究应用SPSS26.0版本的统计学软件完成数据的判断与处理。数据处理期间相关指标应用均数方式进行展现,并针对具体的数值进行对比从而判断数据对比的统计学价值。对于异常率数据采用百分比数据进行统计,采用x2值进行检验。数据对比期间两组数据参与对比时如满足统计学标准则P值应当小于0.05。

2. 结果

2.1 门诊药房服务满意度对比

实验组患者对于门诊药房服务的满意度明显高于常规组, $P < 0.05$ 。详情见表1。

表1 门诊药房服务满意度对比

组别	非常满意	满意	不满意	满意率
实验组 (n=30)	12	17	1	96.67%
常规组 (n=30)	8	14	8	73.33%
x2	-	-	-	17.201
P	-	-	-	<0.05

2.2 不良事件发生率对比

实验组的不良事件发生率显著低于常规组, $P < 0.05$ 。详情见表2。

表2 不良事件发生率

组别	药方丢失	药品拿错	护患纠纷	其他	发生率
实验组 (n=30)	1	1	0	0	6.67%
常规组 (n=30)	2	1	1	1	16.67%
x2	-	-	-	-	16.502
P	-	-	-	-	<0.05

2.3 管理工作评价结果

实验组门诊药房药品管理工作评价结果明显优于常规组, $P < 0.05$ 。详情见表3。

表3 管理工作评价结果

组别	管理评分
实验组	86.34±4.24
常规组	66.28±5.13
T	9.501
P	<0.05

3. 讨论

伴随着社会的持续发展,人们的自我意识不断增强,不仅是在日常生活中,就医期间也同样重要,对于就医需求不再满足于传统单纯注重药师治疗与药物治疗效果,同时对于就医体验的舒适性也有一定的要求^{[5]-[6]}。对此,医院需要一方面提高医疗诊断水平,另一方面服务质量的重要性也显得越发突出。门诊药房是所有科室中相对较为特殊科室,医院与患者接触最为直接的科室,其能够发挥的作用显著,属于展现患者对于医院服务质量满意的关键。

因为传统根据处方取药的门诊药房药品管理模式已经无法满足患者的实际需求,所以基于患者为中心的用药指导的管理模式显得非常重要^{[7]-[8]}。实行用药指导之前,需要确保药师的专业技术水平,基于专业培训后进行考核。药师需要

主动和患者进行沟通交流,为患者介绍所需要药物的用药方法、用药时间、用药适应症、药物潜在不良风险等^{[9]-[10]}。药师在临床中需要让患者理解只接受系统与合理治疗才能够达到疾病治愈目的,只有严格根据医嘱用药后才可以发挥相应的药物治疗效果,从而提升患者的用药依从性。另外,基于门诊药房提供用药指导能够促使患者更好的理解药物基础知识,药师可以及时告知患者常用药物的注意事项,可以有效的预防药物使用不规范而导致的用药问题。

本研究结果显示,实验组阶段患者对于门诊药房服务的满意度明显高于常规组, $P < 0.05$ 。实验组的不良事件发生率显著低于常规组, $P < 0.05$ 。实验组门诊药房药品管理工作评价结果明显优于常规组, $P < 0.05$ 。研究结果充分证明用药指导工作对于门诊药房药品管理工作的质量水平有明显的提升作用,可以有效保障门诊药房的综合工作水平,对于药物发放差错,有利于规避门诊药房工作相关问题,能够显著提升整体用药效益,可以作为门诊药房药品管理工作的常规方式。

综上所述,用药指导对于门诊药房药品管理工作质量有明显的提升作用,是一种有效且可行的管理措施,能够显著提升门诊药房工作效率,提升患者满意度的同时可以有效规避纠纷事件的发生,值得推广。

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, 14(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): 177-178.
- [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, 32(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(06): 62-63+66.
- [6]梅花, 何秀华, 焦东安, 邹国盛, 梁金成. 用药指导在门诊药房药品管理中的应用价值[J]. 中国药物经济学, 2017, 12(07): 157-158.
- [7]杨凡, 黄鸣秋, 龚瑞雪. 在门诊药房开展品管圈活动对提高患者满意度的效果评析[J]. 当代医药论丛, 2017, 15(10): 28-31.
- [8]薛超群, 刘隼. 门诊药房药师对高血压患者进行强化用药指导的效果观察[J]. 当代医药论丛, 2016, 14(07): 11-13.
- [9]刘红霞, 孙华君, 柴昱, 王芳, 姜志虎, 沈阳. 利用品管圈方法提高儿科门诊药房用药指导率[J]. 儿科药学杂志, 2015, 21(04): 50-52.
- [10]凌洁. 浅谈对门诊药房的高血压患者进行用药指导的方法[J]. 当代医药论丛, 2014, 12(06): 6-7.