

医院药学服务的心理学运用探讨

李晓强

河北省秦皇岛市第三医院

[摘要]目的:提升我国的药学服务水平。方法:从心理学的角度进行探讨如何提升药学服务水平。结果:在对病人进行治疗过程中,病人的信息因素会对用药效果以及治疗状况产生影响。所以药师不仅仅要对各种药物熟悉,同时还要对病人的信息健康进行监控,才能使药物的水平发挥到最佳。在与病人交流过程中,要学会正确的沟通技巧,从而对病人的心理状况进行调节,让病人增加对治疗的信心,从而达到相应的治疗效果。结论:通过药师和病人之间的良好沟通,可以让病人有一个良好的信息状态,从而提升药学的服务水平。

[关键词]医院药学服务;心理学;运用;探讨

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.10.1600

引言

药学服务指的是在对病人进行治疗的过程中,药师要通过用药,改善患者的状况,达到相应的治疗效果。而在实际治疗过程中,药物发挥的作用不仅与成分有关,还与病人在治疗过程中的心理状况有着很大的关系,而药师对待病人的态度、日常行为,都会对患者的心理产生一定的影响,所以在新的服务模式下,药师要改变自己的服务模式,在用药的同时多与患者进行交流,运用心理学方法对患者进行引导治疗,以达到将药效完全发挥出来的目的,从而对药物的治疗效果进行提升,也提高了病患对药师的依赖和信任。

一、药学服务中心理学应用的必要性

(一)是更好地发挥药物治疗效果的需要

使用特定形式的信息刺激而不是药物本身,可以产生与药物相当的治疗效果或增加药物的疗效,从而形成药物心理学。药师在整个治疗过程中的出色心理指导,可以充分调动患者独特的抗病能力,达到最佳的药效。

(二)是以“患者为中心”构建新型医患关系的现实需要

患者求医行为是一种在生理痛苦和精神压力下需要帮助的心理行为,渴望得到理解、关怀和治疗的帮助。为此,药师利用药学服务,为不同年龄、不同病情、不同疾病的患者提供不同的心理治疗,通过沟通了解他们的心理需求,并用爱心化解消极态度。这让每位患者都能充满信心地克服困难,帮助他们好起来或尽快好起来。

二、药学服务针对患者不同的心理类型

(一)顺从确定型

对于病情较轻、性格随和、知识和文化较高的年轻患者,以及想缓解暂时性痛苦的急诊患者,一般在寻求治疗过程中被动接受,有很强的依赖性,积极向上,有强烈的信任感。对这些患者的药学服务可以通过通俗易懂的简单话语,甚至不需要解释或交流。服务的重点应该是调剂的准确性和速度,以及药物使用和注意事项的简要介绍。

(二)疑虑半确定型

该类病人一般为悲伤型性情,对于周围客观事物很敏感,尤其是对于药物治疗不太理想的病人。对于医院的诊疗时有顾虑,对于自己疾病的康复信心不足。在就诊过程中,不仅想知晓有关疾病的信息内容,也对于所听见的描述带有质疑。对于该类病人,医院药师在提供药学服务时,必须从打消患者顾虑、加强依从性的角度出发。应该明确肯定诊断的根据,鼓励患者坚信诊断的正确性,消除误会,激发基于依从性的自觉行为。

(三)主观情绪不稳定型

这类病人大多是长久患病,感情薄弱,异样悲观,或者性情急躁易怒。就诊过程中处在烦躁不安状态,其消极情绪不太稳定,遇事极易激动,甚至于与其余病人或者医护人员发生冲突。对于该类病人,医院药师应先与其构建信赖感,稳定其消极情绪,加强其意志及控制力,进而达到消弭病人的情绪痛苦。

三、医院药学服务时患者的心理期待

(一)方便快捷地取药

我院目前门诊药房取药流程为患者就医后在医师处微信缴费或凭医师处方到收费室缴费,缴费完成后发药处方同步传送到药房,并根据药房所开的窗口数和各窗口排队处方数自动分配取药窗口。每个窗口配有两台打印机,分别自动打印处方和药物用法标签,药师调配复核后语音呼叫患者取药。所以,从患者缴费完成开始,药房就开始着手取药,节约了患者的等待时间。此外,住院药房所有药品实行货架号管理。将每种药的位置定位并导入医院药品目录系统,打印发药清单时按货架号排序。药师取药时按货架号顺序,取完一张发药清单上的药品无需“回头”去之前取过药的货架。同时,也利于新进人员迅速上手,最高效率备齐药品。

(二)发药时有足够的用药说明时间

药师在对患者进行发药时,同时根据药品进行用药交代。有时,如节假日期间或临近中午时,取药人流量较大,药师仅能进行简要说明,不能满足部分患者的需求。基于此,笔者所在医院门诊药房设发药咨询窗口,电脑播放合理用药知识宣传,同时每日安排有主管及以上或高年资药师坐诊,为患者进行用药咨询。同时,借助医院微信公众号平台,设有用药咨询界面,24小时开放,每天统一时间回复患者用药疑惑。

(三)建立信任关系

尊重患者隐私,不戴有色眼镜看待病人。药师以其权威的专业知识为患者提供药学知识服务,预测其服药后可能会出现的情况从而使患者信服。在工作中,亦有非专业知识建立起来的信任关系。笔者在窗口药房发药时,有一慢病老年男性患者长期来取药。每次取药时,必定强调请药房给他拿最新批次的药品。问其原因,患者答越新的药效果越好。遂药房在向其进行发药交代时,会特别强调的是药房最新批次的药。

(四)获得用药帮助

药房外观和内服药口袋上均有部门电话,方便患者在用药存疑时咨询。开设的用药咨询窗口,方便需要详细了解用药知识或是某些羞于在窗口有其他患者时询问的如妇科、男科用药的咨询。同时,医院微信公众号平台上亦设有用药咨询界面,多途径保障患者用药安全。

(五)处方存疑时尽快得到解决,由药师与医师直接交流

窗口药师因为工作繁重,不能随便离开岗位,有时处方存疑时会让学生去找医师确认。但对于非专业人士来说,此举会影响学生对医师的评价,甚至造成学生对医师的不信任,从而影响药物效果。同时,患者找医师修改处方,有时会涉及退费 and 重开处方等流程,会耗费患者大量时间而造成其不满。笔者医院刚开通电子处方打印时,常会遇到医师慢病没有再次签名,上窗口走不开就请患者找医师签字后再取药。根据医师回馈,有时患者会直接问医师是不是开的药有问题,对医师持有极大的不信任。现门诊药房有机动人员,处方存疑时由药房人员直接与医师沟通,需退费等等由门诊导医代为办理。

(六) 满足不同人群的合理需求

门诊药房常会遇到请药房多给几个内服药口袋便于分装药、查询之前的处方、咨询短缺药品何时有货等。在不影响正常工作的前提下,药房尽可能满足患者的合理需求。

四、药学服务中如何做好心理服务

(一) 正确进行药患沟通,开展大众化交流

在药剂师服务过程中,药师需要注意理解自己的语言能力,正确使用语言,使用文明语言。沟通交流时候语调应当果断,尽可能用模糊性语言,切不可含糊不清、吞吞吐吐,少用可能、大约、也许等词语。避免使用患者难以理解的药物术语。在向病人作阐明时候,听话及气,文雅亲切,富有人情味、正义感及感染力。应该依据病人文化高低及状况不同履行层次性沟通交流,比如幼儿及老人服药有其特殊性,就要详细地逐一阐明耗材的名称、词性、使用量、并发症等等,使学生家长及老人心中有数。一些病人因病不免变得浮躁甚至于失望,亦可以却说些激励、踊跃的话,转移其注意力,制造一种轻松的气氛,促使病人树立起战胜病症的信心。

(二) 提高药学服务的硬件水平,提供人性化服务

首先,设施周到,漂亮。一个宽敞、明亮、干净、舒适、贴心、有序的用药环境,会让患者感到舒适。有利于消弭病人的精神压力,改善其情绪消极情绪,加强人体的免疫力。耗材的有序摆放还有助于提升药师管理效率,保持良好的情绪状态。二是展开服药征询、服药之后随访或者上门指点服药等等服务活动。有前提的医院应该专门机构成立服药咨询处,安排专职上岗,提供药品情报工作,指点病人正确使用,知晓药品的配伍忌讳,三是展开安全服药知识宣传。

五、医院药学服务中心心理学的具体应用

(一) 心理沟通技巧

1. 耐心倾听。

要想与患者进行良好的沟通,首先要学会倾听。药师对患者的倾听,既可以表达出自己对患者的尊重,同时也能够增加患者对自己的信任,为患者制造出一个适宜的治疗氛围。对于患者所讲述的内容,药师要尽可能的包容并对其持肯定态度,即使有不适当的地方也要以一个相对温和的方式提出来。在交流与倾听过程中,药师要注意患者的情绪,并根据观察的结果作出适当的反应,很多患者在与药师交流过程中,会由于对医学方面的知识了解不够,加上自身情绪的影响,会出现描述不清,此时药师更要给予患者足够的耐心,让患者将心情平静下来,问清楚病人的实际病情和心理状况,为下一步的治疗打下坚实的基础。

2. 重视亲和力。

在心理学,人们对人类情感的表达进行总结,并以公式的方式将其表达出来:情感表达=55%动作表情+38%语调+7%语言。根据这一公式可知,在感情表达过程中,语言所占的成分是比较小的,更多的来源于人类的动作和语气,所以在咨询过程中,患者可以通过药师的行为动作和回复语气对药师进行判断。所以在与患者交流过程中,要注意自己的亲和力,特别是注意自己与患者交流过程中的动作和表达方式,要让患者对自己有信心,才能进行良好的治疗。

3. 准确表达。

在与患者交流过程中,应该让患者理解自己讲述的内容,所以在语言上一定要表达准确,最好不要频繁的使用专业术语,使用之后也要向患者解释基本意思,在对患者提问的时候,可选择开放的提问方式,不要给患者造成压力,这样能够帮助药师得到患者真实的情况,更有利于治疗。

(二) 应对咨询

1. 对患者咨询的回复。

根据统计,患者对药师进行咨询的问题一般都是围绕药物的服用以及服用之后的各种情况进行的。对于患者的这些问题,药师要进行耐心的回答,在对待患者的时候,尽量做到和蔼可亲,不能让患者产生逆反心理,鼓励患者将所有的

想法表达出来,并针对患者的实际情况重新配置药量或者用药种类,让患者进行合理的用药。对于患者的问题,能够回答的最好当场回复,如果对答案没有十足信心的,可约定时间待查询之后再回复患者,还有最重要的一点是药师要注重患者的隐私问题,不可将与患者之间的交流内容或者是患者的病情以任何方式让不相干的人知晓。

2. 对医生咨询的回复。

在对患者的治疗过程中,医生和药师之间应该亲密合作,与医生相比,药师更加了解各种药物的基本情况,所以在面对医生的疑问,药师应该将药物在治疗过程中的效果、治疗之后可能产生的副作用进行详细的描述,帮助医生选择合适的治疗药物,对患者进行合理用药。

(三) 处理投诉

1. 对药师引发的投诉进行处理。

一般来说,患者或者是其他人员对药师进行投诉的原因可能是:药师的服务态度问题、药物的使用问题、品质问题以及治疗效果问题等。对于患者与药师之间的纠纷,首先要将患者带离纠纷现场,同时对患者的情绪进行安抚,避免情绪过于激动对治疗产生影响;然后从患者处了解投诉的原因,并向患者保证对于该事项的处理;与此同时,还要通过与纠纷药师交流,了解状况,最好能通过言语的方式让双方进行和解。

2. 对患者的主观投诉药进行处理。

在实际生活中,很多医患纠纷的引起原因都是因为主观因素,患者由于疾病原因心理会产生郁闷的情绪,再加上医院大环境的影响,会让患者对医院、对医生产生负面的情绪,甚至有的药师还要承受患者情绪的发泄。而导致患者情绪波动的原因可能有:用药没有达到预期的效果;对药物的疗效产生怀疑;或者是本身对医院和医生就存在偏见等一系列的原因。发生这类投诉的主要原因在于患者的情绪和行为不够理性,受到环境和心理因素的影响,患者产生偏激的想法,从而产生了投诉事件。对于这种情况,可对患者采取“合理情绪疗法”。通过这种方法,可对患者的情绪进行调节,从而让患者对病情产生乐观向上的态度,消除负面情绪带来的影响。所以药师要利用自己心理学方面的技巧,对病人的信息进行调节和疏导,增加患者对治疗的信心,从根本上改善患者的心境,不仅对治疗是有利的,同时还能减少不必要的医患纠纷。

结束语

综上所述,可以说在对患者治疗过程中,药师就是医生和患者之间的桥梁,在于患者交流过程中,药师要使用自己专业的医药知识和心理学知识,为患者创造一个良好的心理环境,帮助医生治疗。所以药师也在不断对自身的能力和水平进行提高,才能更好地与病人沟通,将药物的治疗效果提升到最佳。

参考文献:

- [1] 张慧芳,梁国强. 试论临床药学服务中建立合理用药咨询模式[J]. 按摩与康复医学(中旬刊), 2012, 03(10): 231-232.
- [2] 刘莎莎. 开展医院药学服务工作的探讨[J]. 中国医药指南, 2012, (34): 695-696.
- [3] 刘艺萍. 开展医院药学服务工作的探讨[J]. 海峡药学, 2008, 20(12): 190-191.
- [4] 韩玉华,叶长青. 关于高校医院药学服务工作的分析探讨[J]. 江苏卫生事业管理, 2015, (2): 44-45.
- [5] 兰仁杰. 医院药学服务的观察与思考探析[J]. 健康必读(中旬刊), 2013, 12(11): 314-315.
- [6] 赖延锦. 临床药学与药学心理学[J]. 中国现代药物应用. 2014, (6). 256-257.
- [7] 蒋志平,彭霄,吴浩,等. 儿童医院门诊药房药学服务的实践与思考[J]. 中南药学. 2009, (10). 788-792.
- [8] 丁玫,雷英杰. 药学高等教育增设药学心理学的探讨[J]. 广州化工. 2013, (9). 220-221, 259.