

加强药师心理干预、提高药学服务质量

李晓强

河北省秦皇岛市第三医院

[摘要]随着医院药学研究领域的快速发展和临床患者对医院药物心理治疗服务需求的不断深化提高,药物心理治疗已经成为现代医院临床药学研究发展的重要方向和研究重点,药学的基本概念逐渐渗透到整个医院医疗保健工作过程中。医院药师专业作为医院药学治疗服务的提供主体,对医院药品生产质量和医院药品服务质量高度负责,而在医院一线临床工作的医院药师由于心理工作压力大,经常长期处于心理紧张状态,影响到高质量的医疗服务。如何有效缓解药师的心理压力,保持药师心理健康,提高药师工作心理质量和工作效率非常重要。

[关键词]药师;心理干预;药学服务;质量

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.11.841

引言

药师以患者为中心,解决患者在就诊过程中遇到的问题。在我国很多人不了解药剂师这个职业,他们认为药剂师只在医院柜台配药,药剂师历来专注于确保药品的质量和供应,忽视了心理健康对工作效率的提高以及指导患者用药的关键性作用。医院药剂师的心理素质往往决定了医疗服务的质量和水平,作者将在下面进行讨论。

一、医院药师药学服务工作的现状

现阶段,医疗机构的医生实际上承担了药剂师的大部分工作和相关职责,削弱了药剂师的专业技能和知识。第二,与欧美国家不同,参与临床药学服务的医院药师行业在我国起步较晚,受到法律保护程度较低。第三,通常药剂师对自身定位不高,专业培训较少,不知道如何建立专业形象。第四,长期以来,患者对医师充分信任,却认为药师只是负责调剂药品,对药师在治疗过程中的作用缺乏了解,对于药品方面的问题,更多的选择询问医师,而不是药师。因此,药师难以提供药学咨询服务。

二、药师心理现状

(一) 药师面临的压力

1. 工作质量方面

由于药师工作的质量直接影响到医疗患者的人身生命安全,药师在工作中必须小心谨慎。按照《处方管理办法》的工作要求,药师必须经过“四查十对”。面对不断更新的药物和临床药理学新技术,药师必须及时学习相关知识,了解相关学科的最新进展,为临床药学工作人员和患者朋友提供优质的药学咨询服务。

2. 承受不同人物角色带来的压力

随着信息技术高速发展以及医学知识不断更新,患者对从事药师医疗服务工作抱有很高的社会期望,但仍对药师服务人员缺乏信任,导致患者与药师之间的关系紧张,药师时刻都在准备着积极接纳广大患者的各种诉求。面对不断更新的医疗药品,医院的医生和护士对药师的服务寄予厚望。

3. 考核方面

在药师行业,药师除了接受医院的例行考核外,还必须接受药品监管部门的监测。面对考核项目的增加、领导的严苛要求以及无数的考验,药师们往往筋疲力尽,压力很大。医院严格的质控指标让人时刻处于紧绷状态,当患者抱怨或出现错误时,药师面临的责任以及心理压力都很大。

4. 宏观方面政策

中共十七大为了有效解决广大群众“看病贵”心理问题,提出了“医分离”的重大医疗卫生服务体制改革发展思路。这也就意味着广大医院门诊药房管理工作正开始面临新的医疗工作薪酬分配管理压力。

面对上述压力,部分药师经常出现焦虑、疲劳、成就感低、工作效率下降、失误增多、脾气暴躁、工作质量差等问题。黄清河在对“120名医务人员心理健康评估”的用户调查中可以发现,100%的家庭医务人员都长期经历了不同严重程度的家庭工作生活压力。结果发现,46.7%的受访者认为自己应

对压力的能力不强,46.7%的人容易生气,31.7%的人焦虑、失眠多。这套结果需要管理者关注药剂师的心理健康,及时干预,防止职业倦怠,降低服务质量。

(二) 工作单一造成倦怠心理

医院药师的工作主要是复核处方和配药,过度的精力集中在配药上,每天重复同样的工作往往会因为对一件事的厌烦,封闭药师的思维,从而缺乏对外界的了解,缺乏纵向联系。也就需要药品管理者高度关注药剂师的自身心理健康,及时进行干预,防止出现职业倦怠,降低药品服务者的质量。

(三) 缺乏敬业精神和责任感

在目前的医疗体系中,医院药师的首要职责是提供优质的服 务,提供合格的药品。相比于医师治病救人,药师对患者的成就体现是比较少的,因此,许多药剂师缺乏一定的责任感,认为药物治疗效果的好坏取决于医生,与他们无关。

(四) 成就感低落

在职场中,药剂师很少有机会充分利用自己接受过的严格培训和学到的专业技能,发挥自己的实际水平,体现自己的价值,从而对未来感到迷茫,经常抱怨他们的工作不符合期望和能力水平。

三、心理干预对药师心理压力的作用

心理危机干预方法又称精神危机心理干预,是为了帮助长期处于各种心理健康危机状态的人们能够彻底克服心理危机,重新开始适应正常生活而进行的明确、有效的心理危机疏导方法。心理危机干预的主要工作目的是通过恢复人们的正常心理平衡和精神动力,达到身心稳定并缓解和稳定因心理危机状态引起的强烈恐惧、震惊或悲伤,使他们适应生活,有效学习。

患者对医生和护士的诊治是充满感激的,而对于只能提供药物和药物咨询帮助的药师则不以为意,他们有时可能在看病时等待医生过程中产生的不良情绪向药师宣泄,此时药师的心理状态对服务质量起着非常重要的作用。

四、对药师进行心理干预,加强药师服务质量

(一) 定期对药师进行心理健康普查

建立健全药师精神卫生保健制度。①定期对药师进行职业心理健康调查,快速发现药师心理问题,及时采取干预措施,建立心理支持服务体系。②定期举办心理专题讲座,普及心理健康知识。③积极利用医院内部网络系统,建立在线心理咨询。

(二) 建立良好的工作环境

①要制定定期轮班制度,让一线药师轮换,在面向患者时要精力集中,合理进行药师服务,在不面对患者要给予精神休息时间,缓解紧张情绪,营造相对轻松的工作环境。②药师应尽可能通过科学合理地安排时间,减少视觉疲劳,减轻劳动强度。③药师受过高等教育,拥有丰富的个人内心世界和细腻的社会情感心理体验。因此医院要不定期安排心理培训课程,及时疏导心理压力,促进药师心理良性发展。

(三) 树立敬业精神

药师要充分认识到,业务工作在医院卫生服务系统中发挥重要作用,是指导医院各项工作的重要部分,对促进医院的整体健康发展起着推动作用。培养高度的敬业精神和责任感,

踏实尽责,克服个人惰性和不良习惯。同时,药剂师要坚定意志,不断“战胜自己”,克服弱点,提高心理承受能力。

(四)完善激励机制

医院要营造良好的激励环境,充分利用正强化的方式调动药师尤其是配送系统的热情,不要人为地将药师分配到后勤系统。药剂师是专业技术人员,应该在薪酬分配制度中得到充分体现。

(五)提高药师综合素质

提高药师综合素质,提高药师对新时代、新任务、新要求适应能力。药师负有监督、执行和保护患者用药的安全性、经济性、合理性和有效性的社会责任。患者健康项目组成员必须以高尚的医德、健全的心态、统一的治疗行为、优质的技术服务,实现自身价值。为提高药师的职业素质和心理素质,有必要完善在职药师终身教育计划。学习药师工作语言技巧、如何与患者互动的技巧,鼓励医务人员有效沟通,鼓励中青年药师通过不断学习培养核心竞争力和适应能力。

(六)掌握必要的沟通技巧

倾听是最基本也是最重要的技能。药师应尽量保持耐心,认真倾听患者的诉求,熟练运用语言艺术和肢体语言,达到沟通的目的。这样能使患者感到快乐,并在治疗中积极配合。操作中可使用恰当的术语,给患者留下良好的第一印象,落实非技术性服务标准,制定常用服务条款和服务禁忌症,指导药师的工作实践。这样会让患者觉得药师真诚而充满热情,依靠诚信和平等来打动患者。

(七)培养药师良好的心理素质

首先,医院要加强药师服务理念教育,这是药师服务的基础,是我国药师职业心理素质强化教育的基本要素之一。所以当药师有了明确的医疗服务宗旨,就自然可以转变成一种有意识的实际行动,认真负责对待患者,将中国药学的服务理念提升到一种人性化的服务。配药是患者的期望,配好药让患者满意,人性化的服务能给患者带来意想不到的惊喜。其次,医院药师管理要尊重和引导药师特点,鼓励药师行为,营造良好的药师服务文化氛围,注重药师的创造性。此外,医院要发挥老药师的教育、帮扶和引导作用,组织开展强制性继续教育培训,注重药师服务实践,提高药师优良的心理素质和广泛的专业知识。高水平的沟通技巧和丰富的实践经验和解决冲突的技巧。

(八)建立应急预案

医院和相关科室人员要继续加强对新加入药师的相关职业培训,加强对药师基本知识和职业技能的培训考核,引导其药师严格执行职业规范,以良好的工作态度积极面对困难,减少各种失误和突发纠纷的可能发生。同时,有了各种应急处理预案,药师们就可以有条不紊地组织处理各种失误、纠纷和各种突发事件,减轻突发事件的心理压力。

(九)对身心症状及行为模式进行干预

不和谐的身心症状可以通过改变行为模式并调节内心感受的方式进行干预。出于良好的药学服务,药师必须具备良好的心理素质,包括理想远大、情绪稳定、性格开朗、观察敏锐、意志坚强、沟通能力强等。药师要注重良好品格的培养,加强人文素养的培养,科学观察和分析问题,幽默的处理问题,缓解压力。我们必须接纳自己、适应我们所处的环境、善待他人、积极进取、理解工作的崇高意义、享受工作。在日常工作过程中,要关注药师的心理变化,及时进行干预,确保药师身心健康和谐,这样才有助于药学服务质量的提升。加强文体活动,打造药师之家。体育锻炼及健康向上的文娱活动都可以增强体质,保持良好的机能,有利于推动心理健康;药师之家可以使药师们有情绪倾诉的空间,能够及时调整并控制不良情绪,树立健康积极的人生观,妥善处理繁杂的人际关系。降低人际关系中的焦虑、敌对、偏执及不和谐等,消除职业倦怠等消极情绪,以愉快的心情投入到工作当中。

(十)要充分了解患者的心理特点和情绪因素

由于初诊患者不是很熟悉住院医疗管理过程而产生急切和茫然紧张心理,表现为更加希望能够保证及时到院就诊,迫切地想知道如何治疗以及治疗后的结果;焦虑和烦躁紧张情绪也是由于初诊患者更加担心自己会患何种疾病,因为担心如何治疗而变得紧张、更加害怕;自我健康保护意识不断增强的也是由于初诊患者对自己健康的各种关心重视程度不断增加,因此对于与治疗结果有关的各种医疗心理行为就会变得特别容易感兴趣、特别敏感。

(十一)及时调节患者的心态

药学咨询服务是以患者心理为主的服务,要做到以患者为中心,用心去倾听和感知患者的心声,善于感知患者情绪的表达。药学服务要始终坚持站在患者的角度去思考问题。药学咨询服务者的心理细节决定药学咨询服务者的精神品质,因此在面对各种咨询问题时药师要更加注意善于及时地去感知以及准确地识别,患者的心理需求以及情绪的表达,以认真、尊重的药师服务态度去聆听,学会用眼神交流,用心去观察患者的情绪,及时积极地进行回应。我国药师咨询服务要求药师具有同情心,从患者的心理健康角度需求出发,及时对患者提出的问题进行分析,了解实际情况,及时解决。由于目前我国药师与患者近距离接触的时间相对短暂,药师更应该注意要善于及时引导患者积极的心态。开放式的药师服务咨询柜台能为患者提供各种药学知识咨询服务,能有效率地帮助患者及时掌握了解更多的医学知识及用药知识,消除患者的各种心理不良情绪,从而有效率地减轻一些疾病反复发作所带给患者的恐慌不安和其他各种生理不适。

结束语

总之,药师自身心理健康问题与我国社会经济支持资源利用的程度提高有着密切的直接关系,社会、医院也应负各种法律责任及法律义务努力帮衬每个医师有效满足我省医药体制改革,削弱及有效减轻每个医师的精神压力,适时对每个药师心理进行自我心理健康干预,促进每个药师自身心理健康,帮助每个药师不断提高自我调节心理能力,使每个好的药师都能够充分发挥自己的心理潜能,实现自身的人生价值,从而不断提高我国药学咨询服务业的质量,更好地有效服务于经济和社会和人民群众。

参考文献:

- [1] 曹惠娟. 基层医院药师的心理特点分析与干预[J]. 心理医生(下半月版). 2012, (7). 459-459.
- [2] 李为. 我国药师远程继续教育存在的问题及对策[J]. 中国当代医药. 2014, (24). 180-181, 184.
- [3] 冯流芳, 李艳芳, 黄俏庭. 基层医院药师睡眠质量与生活质量调查[J]. 中国药物经济学. 2013, (5). 165-167.
- [4] 汤海燕. 儿科药师心理压力状况调查及应对策略[J]. 医药前沿. 2013, (6). 369.
- [5] 王兰英, 苏家茹, 石杰. 青岛市部分三级甲等医院药品调剂人员心理健康状况的调查分析[J]. 中国药房. 2014, (44). 4132-4135.
- [6] 秦雯, 赵丽君. 心理干预在中医护理中的作用浅探[J]. 实用中医内科杂志, 2007, (7). 108-109.
- [7] 医护人员的心理健康状况调查与心理干预[J]. 中国实用护理杂志, 2006, (21). 60-61.
- [8] 张关心, 陈斌. 某医院药师心理压力状况调查及干预对策[J]. 中国医院药学杂志. 2008, 28(17): 1502-1503.
- [9] 张亚男, 余进进, 李金耳, 等. 采用SCL-90量表评价心理干预在人工流产中的作用[J]. 中国临床心理学杂志. 2007, 15(5): 485.
- [10] 刘莉, 丁红丽. 医院药师心理状况分析和干预[J]. 临床合理用药, 2009, 2(5): 82.
- [11] 李义. 大型综合医院急诊药师工作风险干预研究[J]. 中国药业, 2013, 22(21): 4.