

# 医、护、患对临床药学服务需求的调查分析<sup>△</sup>

张丹丹\*, 杨青雅, 金海英, 林薇, 李丽(宁波大学医学院附属医院药剂科, 浙江宁波 315020)

中图分类号 R195 文献标志码 C 文章编号 1001-0408(2013)20-1839-04

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2013.20.06

**摘要** 目的:了解医师、护士(师)、患者对临床药学服务的需求,并对临床药师的服务模式进行探索。方法:采用问卷调查法,对宁波市4所“三甲”医院的在职医师、在职护士(师)以及在这4所医院就诊的患者采用非概率随机抽样的方法进行调查。结果与结论:共发放问卷250份,回收有效问卷226份,有效回收率为90.4%。医师、护士(师)、患者对临床药学有多元的需求,迫切需要开展以合理用药为目的的临床药学服务,这需要药学工作者不断探索,拓展临床药学服务的内容,细化各个环节。临床药师应不断提高业务水平,积极开展临床药学服务,根据医师、护士(师)、患者不同群体的临床药学服务需求,有的放矢地进行服务,形成医师、护士(师)、患者相互协同、相互制约的良好就医环境。

**关键词** 药学服务需求;调查分析;医师;护士(师);患者;临床药师

## Investigation and Analysis of Clinical Pharmaceutical Care Requirements of Doctors, Nurses and Patients

ZHANG Dan-dan, YANG Qing-ya, JIN Hai-ying, LIN Wei, LI Li (Dept. of Pharmacy, The Affiliated Hospital of Medical College, Ningbo University, Zhejiang Ningbo 315020, China)

**ABSTRACT** OBJECTIVE: To analyze pharmaceutical care requirements of doctors, nurses and patients, and to discover the service model of clinical pharmacist. METHODS: Using questionnaire method, on-the-job doctors, nurses and the patients in 4 third-grade class-A hospitals of Ningbo city were surveyed by random sampling questionnaire survey. RESULTS & CONCLUSIONS: 250 questionnaires were sent, 226 were recovered effectively, the effective rate was 90.4%. Doctors, nurses and patients had multivariate requirements on clinical pharmacy. It was necessary to carry out clinical pharmaceutical care for rational drug use. Clinical pharmacists should improve professional skill and carry out pharmaceutical care actively, and offer individual service to form a favorable medical environment that restrict and coordinate one another by doctors, pharmacists and nurses according to the requirements of different groups.

**KEY WORDS** Requirement of pharmaceutical care; Investigation and analysis; Doctor; Nurse; Patient; Clinical pharmacist

临床药学是指药学与临床相结合,直接面向患者,以患者为中心,研究与实践临床药物治疗,提高药物治疗水平的综合性应用学科<sup>[1]</sup>。临床药学服务(Pharmaceutical care, PC)是以患者为中心,以合理用药为核心的临床药学工作;是临床药师应用药学专业知识向医师、护士(师)、患者提供直接的、负责任的、与药物使用相关的服务,以最大限度地提高药物疗效、减少不良反应的发生。我国的临床药学服务起步较晚,国内目前没有成熟的临床药学教育体系和临床药师的培养模式,因此需要药学工作者在工作中不断探索,拓展临床药学服务的内容,细化各个环节。虽然药师是临床药学服务的主要实施者,但要实现临床药学的服务目标,体现服务效果,仅靠临床药师是不够的,需要医师、护士(师)之间的紧密协作,和患者的依从与配合。笔者旨在通过调查,深入了解医师、护士(师)、患者对临床药学服务的需求倾向,明确其所持态度,以为针对性的解决需求缺口,提高临床药学服务的质量,促进临床药学的发展提供参考。

## 1 对象与方法

### 1.1 调查对象

2012年5—10月,对宁波市4所“三甲”医院的在职医师、

在职护士(师),以及在这4所医院就诊患者采用非概率随机抽样的方法进行调查。

### 1.2 调查方法

采用问卷调查法,问卷是在获得与本研究有关的大量信息后,参考其他学者的问卷调查和研究方法<sup>[2-3]</sup>,根据医师、护士(师)、患者不同群体分别设计,并请相关专家进行审核,提出意见,对问卷进行多次的修改完善和补充,并采用逻辑分析检验方法来确保问卷的有效性和科学性。调查方法采用了多种形式,如门诊随机发放、深入临床提供药学服务时发放、学术会议期间发放等。

### 1.3 调查问卷内容

问卷结构主要包括问卷名称、卷首语、填写说明、问卷内容。问卷内容分三部分:第一部分是医师、护士(师)、患者背景资料调查,要求受访者逐一填写性别、学历、年龄、工作年限及职称;第二部分是医师、护士(师)、患者可能期望从临床药师处获得的临床药学服务的选项列出,要求受访者在选项前的括号中打“√”;第三部分是附加项目,要求受访者文字表述目前临床药学服务的不足和需改进之处。

## 2 结果

### 2.1 问卷发放及回收情况

共发放问卷250份,回收问卷238份,剔除数据缺失问卷

<sup>△</sup>基金项目:宁波大学科研项目(No.xyy12031)

\*主管药师,本科。研究方向:临床药学。电话:0574-87035401

12份,得有效问卷226份,有效回收率为90.4%,其中医师65份,护士(师)74份,患者87份。

## 2.2 受访者背景资料

受访者背景资料见表1。

表1 受访者背景资料

Tab 1 General information of interviewee

背景资料	医师		护士(师)		患者	
	人数	百分比, %	人数	百分比, %	人数	百分比, %
性别						
男性	42	64.6	5	6.8	42	48.3
女性	23	35.4	69	93.2	45	51.7
文化程度						
博士	9	13.9	0	0	1	1.1
硕士	35	53.8	0	0	3	3.5
本科	21	32.3	24	32.4	25	28.8
专科	0	0	50	67.6	35	40.2
高中及以下	0	0	0	0	23	26.4
年龄,岁						
20~29	10	15.4	39	52.7	20	23.0
30~39	25	38.5	26	35.1	18	20.6
40~49	21	32.3	8	10.8	28	32.2
50~59	8	12.3	1	1.4	15	17.3
≥60	1	1.5	0	0	6	6.9
工作年限,年						
1~5	11	16.9	38	51.4		
6~10	18	27.7	25	33.8		
11~19	20	30.8	7	9.4		
≥20	16	24.6	4	5.4		
职称						
初级	13	20.0	39	52.7		
中级	22	33.8	26	35.1		
高级	30	46.2	9	12.2		

## 2.3 受访医师的临床药学服务需求

医师在整个诊疗过程中处于主导地位,其技术含量高,经验性强,决定了这一职业的权威性和风险性。临床药学服务的目的不是取代医师的治疗行为,而是通过临床药师发挥其药学专业知识和专业技能,协助医师优化治疗方案,不断提高治疗水平。深入了解医师的需求,并了解他们对临床药学服务的看法和目前临床药学服务的体验,有着重要的意义。

2.3.1 受访医师的临床药学服务需求 受访医师的临床药学服务需求见表2。

2.3.2 受访医师反映的临床药学的不足和需改进之处 受访医师反映的临床药学的不足和需改进之处见表3。

## 2.4 受访护士(师)的临床药学服务需求

护士(师)作为医嘱的执行人,与药物有着非常频繁的接触,日常工作中会遇到很多与用药相关的问题,有时会因为对医嘱的不理解,造成不能准确有效地执行医嘱。深入了解护士(师)对临床药学服务的认识和需求,能将临床药学服务工作落到实处,能使护士(师)更安全、有效、合理地执行用药医嘱。

2.4.1 受访护士(师)的临床药学服务需求 受访护士(师)的临床药学服务需求见表4。

2.4.2 受访护士(师)反映的临床药学的不足和需改进之处

表2 受访医师的临床药学服务需求

Tab 2 Requirement of clinical pharmaceutical care of doctors

项目	肯定回答百分比, %
1.是否需要临床药师为您提供所治疗患者的药历信息?	76.9
2.是否需要临床药师与您一起参与查房与会诊?	61.5
3.是否需要临床药师参与疾病的诊断与病案讨论?	63.0
4.是否需要临床药师与您一起讨论并参与制订适宜的个体化用药方案?	60.0
5.是否能够接受临床药师对您选择的药物治疗方案提出建议与修正治疗计划?	56.9
6.是否需要临床药师对为何如此选药给出药理学、药剂学和药理学方面的解释?	92.3
7.是否需要临床药师在患者用药过程中进行观察分析、药理学监护和必要的调整处理?	84.6
8.是否需要临床药师对临床使用的药物提出经济学的评价和建议,以期达到最佳效用比?	78.5
9.是否需要开展血药浓度监测?	83.1
10.是否需要临床药师定期为您提供最新的药物信息,包括一些“新”、“特”药品的情况?	86.1
11.是否希望临床药师收集不良反应报告,建立不良反应资料库,使您在用药上可以借鉴和规避?	81.5
12.是否希望建立信息库,包括本院基本用药目录、处方集、临床药讯及国内外有关药理学方面的最新专业期刊、杂志、著作,并通过计算机与有关药品信息中心的联网及时更改药品信息?	75.4

表3 受访医师反映的临床药学的不足和需改进之处

Tab 3 Deficiency and defect of clinical pharmacy reflected by doctors

项目	所占百分比, %
1.大多数受访医师认为现有的医院药师队伍的专业素质还有待提高,大多数药师只具有基础药理学知识,病理、诊断、生理等相关医学知识欠缺。	81.5
2.由于临床医师轮转很快,而且进修医师、实习医师等水平参差不齐,有时容易出现药物使用不当,这时若能有临床药师参与合作,及时发现有关用药问题,就可避免因用药不当而产生的不良后果。	61.5
3.希望建立健全不良反应监测报告制度,加强信息交流,做到早发现、早治疗、早通报、避免不良反应的重复发生。	58.5
4.部分受访医师认为现阶段临床药师的信息化手段还不够完善,希望临床药师采用信息化手段对处方和病历进行审查干预,减少用药错误,使合理用药得到全面的提升。	47.7
5.希望临床药师特别关注药品剂量与年龄(老、幼),其他疾病(如肝、肾、心血管、内分泌等)的相关性。	36.9
6.希望临床药师能对癌痛患者进行疼痛教育,协助医师进行规范的疼痛评估,对阿片类止痛药进行品种转换和剂量的调整,从而尽可能地减少患者的痛苦,使患者轻松度过治疗过程,真正建立规范的“无痛病房”。	35.4
7.针对姑息治疗患者,由医师确定患者每日所需输液量、热量及电解质,希望临床药师通过计算制订出具体的输液种类(如葡萄糖、氯化钠、脂肪乳、氨基酸、白蛋白等)、剂量及电解质(钾、钠、氯、钙等)用量。	35.4
8.部分受访医师认为应该让临床药师对患者的治疗结果承担责任。	32.3
9.希望临床药师平时工作能讲究方式方法,不干扰医师正常的治疗活动。	15.4

受访护士(师)反映的临床药学的不足和需改进之处见表5。

## 2.5 受访患者的临床药学服务需求

患者是医疗服务的主要受体,患者及其家属对包括药学

表4 受访护士(师)的临床药学服务需求

Tab 4 Requirement of clinical pharmaceutical care of nurses

项目	肯定回答百分比, %
1.是否需要临床药师协助做好药品的请领工作?	67.6
2.是否需要临床药师协助做好药品的保管?	64.9
3.是否需要临床药师指导药品的正确使用?	95.9
4.是否需要临床药师指导特殊药物的配制条件?	91.9
5.在联用药物时,是否需要临床药师告知注意事项?	86.5
6.能否接受临床药师提出的一些用药上的纠正意见,如给药方式不妥、给药速度不妥、给药浓度不妥、给药时间间隔不妥等?	94.6
7.是否希望临床药师解释不良反应和药物相互作用?	87.8
8.是否需要临床药师指导药品不良反应的监测?	78.4
9.是否需要临床药师进行药物配伍、稳定性方面的培训?	93.2
10.是否需要临床药师提供有关药品信息和药事管理方面的培训?	82.4
11.是否需要临床药师进行合理用药方面的知识培训?	85.1
12.是否需要临床药师负责患者的药物咨询工作?	89.2

表5 受访护士(师)反映的临床药学的不足和需改进之处

Tab 5 Deficiency and defect of clinical pharmacy reflected by nurses

项目	所占百分比, %
1.希望临床药师在开展药学知识的培训方面适当增加次数,以一个月一次为宜。	66.2
2.对其他专科的一些特殊药物和特殊装置,受访护士(师)希望能够得到指导,如泌尿外科的护士(师)要求临床药师演示干粉吸入装置的使用方法;心内科的护士(师)要求临床药师解释皮下胰岛素泵的使用方法。	60.8
3.部分受访护士(师)认为,在药物配伍禁忌遇到问题时,查询的来源仅限于药物配伍禁忌表和药品说明书,这些资料实用性不强,查询时极为不便,希望用数据库来管理药品和溶媒信息,建立计算机查询,可实时快捷的查询到注射剂和溶媒间的配伍禁忌,保证输液的安全。	43.2
4.部分受访护士(师)对哪些药物需要做药物敏感试验,具体如何操作,希望能得到更具体的指导。	40.5

服务在内的医疗感受最为直接和敏感,对患者进行用药教育是临床药师的工作重点之一。有报道<sup>[4]</sup>显示,在共使用125种药物的受访患者中,约有10%~20%发生不良反应,其中有0.24%~2.90%死亡,因药品不良反应而住院的患者占总住院患者人数的0.3%~5.0%,其原因很大程度上是患者对用药的忽视与知识欠缺,例如随意服药与停药、随意增加或减少药量等。再加之药物品种不断增加,处方用药日趋复杂,患者容易产生用药不依从现象,这将直接影响疾病的治疗效果。只有深入了解患者的临床药学服务需求,取得患者信任,使患者切切实实感受到接受临床药学服务的益处,才能增加患者用药依从性,减少甚至避免用药后不良反应的发生。

2.5.1 受访患者的临床药学服务需求 受访患者的临床药学服务需求见表6。

2.5.2 受访患者反映的临床药学的不足和需改进之处 受访患者反映的临床药学的不足和需改进之处见表7。

### 3 讨论

#### 3.1 医师方面

医师对临床药学服务的态度可以概括为审慎的欢迎和有选择的接受<sup>[5]</sup>。一方面,他们感到面对错综复杂的疾病治疗过

表6 受访患者的临床药学服务需求

Tab 6 Requirement of clinical pharmaceutical care of patients

项目	肯定回答百分比, %
1.您希望临床药师把注意力放在患者的用药指导与咨询上,而不是简单的配方发药吗?	95.4
2.您希望临床药师从处方用药与临床诊断的相符性、剂量与用法的正确性、选用剂型和给药途径的合理性、是否有重复给药现象、是否有潜在临床意义的药物相互作用和配伍禁忌等多方面认真审方吗?	97.7
3.您希望临床药师对联合用药问题、服药方法、用药次序、服药禁忌、服药时间及次数做一些详细解说吗?	93.1
4.您希望了解抗菌药物的合理使用吗?	80.4
5.您希望临床药师告知特殊药品的储存方法吗?	91.9
6.您希望了解儿童用药注意事项吗?	78.1
7.您希望了解老年人用药注意事项吗?	79.3
8.您希望了解孕妇和哺乳期妇女用药问题吗?	68.9
9.您希望了解糖尿病、高血压、高血脂等患者的用药问题吗?	80.4
10.您希望了解肝、肾功能不全患者的用药问题吗?	67.8
11.您希望开通药学服务专线,及时回答解释药学相关问题吗?	96.6
12.您希望临床药师对您的用药情况建立药历,以便于对用药情况进行系统跟踪与反馈吗?	86.3
13.您希望临床药师对您进行回访,进行上门服务,以便及时发现用药过程中潜在的不良事件吗?	81.6

表7 受访患者反映的临床药学的不足和需改进之处

Tab 7 Deficiency and defect of clinical pharmacy reflected by patients

项目	所占百分比, %
1.由于调配程序和工作量的限制,大多数患者觉得临床药师留给他们的咨询时间不够充足,患者在取完药后又返回到医师处进行咨询,既浪费了患者的时间,也增加了医师的负担。	74.7
2.一些患者希望临床药师不但服务医院患者,也能服务于社区、家庭的患者;不但服务于治疗性用药,也能服务于预防性用药和保健性用药;还可以向患者提供生活上、心理上的服务,扩展医院外延功能。	48.2
3.希望临床药师在沟通中尽量使用通俗易懂的语言,少用专业术语,尽量使用确定性的语言。	40.2
4.希望临床药师预先告知所用药物可能会发生的副作用,以减少恐慌心理。	6.9

程,自己确实需要专业的药学人员为其提供积极有效的建议和意见,减轻他们的工作负担。一项随机研究报道<sup>[6]</sup>显示,医师、药师等多科专家参加的治疗组与单医师治疗组相比,其结果可使患者住院日平均下降8.33%,费用平均下降17.42%,可见药师参与临床实践前景广阔。如“是否需要临床药师定期为您提供最新的药物信息,包括一些“新”、“特”药品的情况?”、“是否需要临床药师在患者用药过程中进行观察分析、药学监护和必要的调整处理?”和“希望临床药师收集不良反应报告,建立不良反应资料库”方面获得了医师高比例的选择,尤其是“为何如此选药给出药动学、药剂学和药效学方面的解释”一项,更是有92.3%的医师选择。这与李歆等<sup>[7]</sup>针对南京市二级以上医院医师的调查问卷结果基本一致。可见,医师由于药学知识的欠缺,需要临床药师给予他们专业的药学建议,以促进合理择药与用药;另一方面,受我国历史文化

和风俗习惯的影响,在原有的医疗模式中,医师是主体、权威,而药师处于辅助地位。在医师看来,临床药师的介入会影响到其在治疗过程中的权威性,如“是否需要临床药师与您一起参与查房与会诊?”、“是否需要临床药师与您一起讨论并参与制订适宜的个体化用药方案?”、“是否能够接受临床药师对您选择的药物治疗方案提出的建议与修正治疗计划?”的选项比例并不是很高。可见,这几项医师觉得临床药师对他们的帮助不大。

另外,大多数受访医师对临床药师的工作能力的质疑也占了较高比例(81.5%)。由于国内药学教育的课程培养和培养模式仍属旧的化学模式,药学人员只有基础药学知识、对生理学、微生物学、药物治疗学、内科学和诊断学等医学知识相对欠缺,所以从普通药师到临床药师的业务转型与提高均需要努力,不仅要求临床药师具有扎实的药学理论知识,还必须具有临床医学知识,这样才能跟医师达到有效沟通,参与临床药物治疗,提高用药的质量和水平。

### 3.2 护士(师)方面

护士(师)对临床药学服务期望很大。药物的应用方法及时间正确与否,可以直接影响药物疗效,甚至是治疗成败的关键,但护士(师)普遍缺乏合理用药方面的系统性培训,对药物的配伍禁忌、给药途径、给药方法、给药时间等方面的问题,通常缺乏正确的理论知识。所以,护士(师)从心理上是需要临床药师介入其工作的,如“是否需要临床药师指导药品的正确使用?”、“是否需要临床药师指导特殊药物的配制条件?”、“能否接受临床药师提出的一些用药上的纠正意见,如给药方式不妥、给药速度不妥、给药浓度不妥、给药时间间隔不妥等?”、“是否需要临床药师进行药物配伍、稳定性方面的培训?”、“是否需要临床药师负责患者的药物咨询工作?”,这些均获得了护士(师)高比例的选择。可见,护士(师)对临床药师在药学方面所具有的专业优势有较大的信心,认为临床药师的工作有助于弥补她们的专业缺陷,减轻其工作负担。另外,护士(师)在“药品的保管”、“药品的请领”、“指导药品不良反应的监测”上要求一般。所以,如何正确使用药品是护士(师)最关心的问题,应该成为未来临床药师针对护士(师)开展临床药学服务的重点。

### 3.3 患者方面

随着医药水平的提高,患者对健康的需求也越来越迫切。如“希望临床药师把注意力放在患者的用药指导与咨询上,而不是简单的配方发药”、“希望临床药师从处方用药与临床诊断的相符性、剂量与用法的正确性、选用剂型和给药途径的合理性、是否有重复给药现象、是否有潜在临床意义的药物相互作用和配伍禁忌等多方面认真审方”、“希望临床药师对联合用药问题、服药方法、用药次序、服药禁忌、服药时间及次数做一些详细解说”、“希望开通药学服务专线,及时回答解释药学相关问题”的选择比例均非常高。这就要求临床药师在对患者的药学服务上更加精细化,避免过于简略的药学服务。如微生态制剂的注意事项,临床药师需要向患者说明,当与抗菌药物联用时,应错开服药时间2个小时,以防抗菌药物对细菌的敏感作用影响微生态制剂的活性与功效;微生态制

剂不耐热,也要嘱咐患者不能用热开水送服;微生态制剂也不宜与收敛吸附剂如药用炭、鞣酸制剂、铋剂、酞剂、氢氧化铝等同时服用,以免被吸附与抑制;在贮存与保管上,微生态制剂怕热、怕光,应于2~8℃避光保存。

同时,由于患者行业不同,教育层次、疾病情况各异,药学服务必须根据每个患者的特点进行个体化用药教育。年老、低学历患者提出的问题涵盖面相对表浅而宽泛,年轻、高学历患者的问题偏向于精细而深入,这就要求临床药师能掌握聆听艺术,运用语言艺术,微笑服务等,针对不同的对象,考虑其理解和接受能力,掌握好尺度。另外,患者的临床药学服务需求相当宽泛,延伸到了保健性用药和预防性用药上,这就要求临床药师有很广泛的知识储备来作出应答。大部分的受访患者(74.7%)反映临床药师没有足够的时间解答他们的问题,能够提供咨询的渠道很少。建议在门诊、急诊和住院部分别开设药师咨询服务台或咨询服务热线,也可以借助现代化的网络信息技术开展多渠道的临床药学服务,满足患者的多渠道咨询需求。

综上所述,临床药师在临床药学服务中要处理好的关系:药师与患者——相互信任,增加患者用药的依从性;药师与医师——密切协作,优化治疗用药方案;药师与护士(师)——协助并使用治疗方案有效执行<sup>[8]</sup>。临床药师的工作岗位是医师、药师、护士(师)、患者的最佳结合点,开展临床药学服务是医院药学发展的需要,“新医改”促进了医院药学工作由传统的药品供应型向知识和技术服务型转变,面对来自医师、护士(师)、患者的各方面需求,药学工作者任重道远。临床药师要与时俱进,顺应时代的发展潮流,狠抓业务素质,不断加强各方面知识的学习,大胆参与临床药物治疗和药学监护,根据医师、护士(师)、患者不同群体的临床药学服务需求,有的放矢地进行服务,形成医师、护士(师)、患者相互协同、相互制约的良好就医环境。

### 参考文献

- [1] 中华人民共和国卫生部,国家中医药管理局.医疗机构药事管理规定[S].2011-01-30.
- [2] 王强,梅丹,金岩.医护群体对“药师临床服务模式”认识及要求的调查[J].中国医院药学杂志,2006,26(9):1145.
- [3] 柯惠新.调查研究中的统计分析法[M].北京:中国传媒大学出版社,2005:421.
- [4] 赵珠祥,夏红梅.抗生素药物临床应用调查研究[J].中国现代医师,2008,46(9):98.
- [5] 胡静,杨世民.医院临床药学服务中医师行为调研[J].中国药房,2005,16(1):69.
- [6] 吴永佩,颜青.药学教育改革与医院药学发展趋势分析报告:上[J].中国药房,2004,15(8):456.
- [7] 李歆,平其能.医师对临床药学服务的态度及其影响因素的实证研究[J].中国药房,2011,22(48):4519.
- [8] 项伟燕.新形势下临床药学服务的定位及模式[J].海峡药学,2011,23(1):166.

(收稿日期:2013-01-14 修回日期:2013-02-25)