

我院门诊用药咨询中心的建设与标准化管理

郑青敏*, 林 阳(首都医科大学附属北京安贞医院, 北京 100029)

中图分类号 R95 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2016)04-0504-04

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2016.04.23

摘要 目的:探讨门诊用药咨询中心的建设和标准化管理方法,为用药咨询工作的顺利开展提供参考。方法:从软硬件建设、咨询药师的培训考核等方面介绍我院门诊用药咨询中心的基础设施和人员配备;从岗前培训、用药咨询服务流程、用药咨询记录等方面介绍我院门诊用药咨询中心的标准化管理。结果:除配备必需的软硬件设施和专业书籍外,还将咨询频率较高的用药问题整理成宣教折页免费发放给患者;严格控制咨询药师的资格为主管级以上药师或者临床药师。咨询药师除需进行主要工作内容、软硬件设施使用、常见咨询问题和典型用药问题的岗前培训外,还需进行日常工作的继续教育培训;建立接待、询问、查询并回答、记录的标准化咨询流程以保障服务标准化,并对咨询记录进行定期分析,设立标准回复模版;对常见慢性病患者的常用药种类进行分析,总结成相对标准化的答案,提供相对一致的咨询服务。结论:用药咨询中心的建设和标准化管理在保障用药咨询服务质量以及咨询药师的培训方面具有重要作用。

关键词 门诊用药咨询中心;药师;建设;标准化管理

Establishment and Standardized Management of Outpatient Medication Consultation Center in Our Hospital

ZHENG Qingmin, LIN Yang (Beijing Anzhen Hospital, Capital Medical University, Beijing 100029, China)

ABSTRACT OBJECTIVE: To discuss the establishment and standardized management of outpatient medication consultation center, and to provide reference for the development of medication consultation. METHODS: The facilities and personnel of outpatient medication consultation center in our hospital were introduced in filed of software and hardware establishment, and training and examination of consulting pharmacists, etc. The standardized management of outpatient medication consultation center in our hospital was introduced in respects of pre-post training, drug consultation service process, consultation records, etc. RESULTS: Except for necessary software and hardware, professional books, those questions often consulted had been classified and printed into poster foldout which were distributed to patients for free; the qualification of consulting pharmacists had been controlled strictly, and all of them were director pharmacists or above and clinical pharmacist; consulting pharmacists not only participated in pre-post training of main work content, software and hardware use, common consultation questions and typical medication issues, but also took part in daily continuous education. Standardized consultation process of reception, consultation, inquiry and answer, record was established to guarantee the standardization of service, and consultation record was analyzed regularly; standard answer masterplate had been developed. Commonly used drug types in common chronic disease patients were analyzed and summarized to relatively standard answer and provided relatively uniform consultation service. CONCLUSIONS: It is very important that establishment and standardized management of medication consultation ensure the quality of medication consultation and pharmacist training.

KEYWORDS Outpatient medication consultation center; Pharmacist; Establishment; Standardized management

1993年,美国医院药师协会(ASHP)发布的有关药师指导患者用药咨询指南指出:“充分了解药物及其用途的患者,其药物治疗的安全性和有效性普遍较好。药师指导患者用药咨询是药物治疗的一部分,药师有责任恰当地告知患者有关药物治疗的情况,其目标是指导患者通过最恰当地使用药物以增进治疗效果^[1]。”这段话包含了用药咨询最重要的两个要点:用药咨询的目标以及药师在实现用药咨询目标中的作用。基于以上原因,我院药剂科于1998年开始设立门诊用药咨询室,药师坐诊免费为患者提供用药咨询服务。此后,在医院的大力支持下,我院用药咨询室几经建设,得到了较大发展,为4万以上人次的患者提供了药学咨询服务,积累了丰富的用药咨询经验,于2014年建设成为用药咨询中心。

2013年12月,北京市医院管理局印发了《用药咨询中心建设工作方案》的通知,对用药咨询中心的标识、环境、软硬件、咨询药师等方面都提出了明确的要求。2014年,为更好地服

务患者,我院再次对用药咨询的软硬件设施和环境进行了完善,同时加强了对咨询药师的培训并建立了标准化管理方法。在多年的建设和发展中,我院积累了一些宝贵的经验,同时也遇到了许多问题。现结合我院多年建设经验,将我院用药咨询中心的基础建设和标准化管理的实施总结成文,希望能为同行提供一定的参考。

1 用药咨询中心的基础建设

1.1 环境及软硬件设施建设

据我院咨询记录的分析结果显示,用药咨询室的位置是非常重要的。2010年,我院门诊中、西药房位于二楼大厅中央,而用药咨询室设置在二楼大厅最南端,中间有收费处隔开,且位置不醒目,当年的用药咨询人次是5 212人。2011年7月,我院将用药咨询室设置在门诊西药房对面、中成药房旁边。位置变更后,咨询人次稳步上升,2012年全年用药咨询人次为5 980人,较2010年增加了14.74%。

我院用药咨询中心为独立诊室,房间布局干净整洁,摆放多种绿色植物美化环境,配备近200本医学和药学专业相关书

* 主管药师,硕士。研究方向:临床药学。电话:010-64456609。
E-mail: zhengqingmin@sina.com

籍、3台电脑和1部咨询电话。同时配备医院管理信息系统(HIS)、Internet网络以及“大医通合理用药软件”“临床医师用药参考”“美康合理用药软件”单机版等,帮助咨询药师为患者提供准确、专业、全面的资讯和药学服务,使患者感觉更加温馨、私密、安全、舒适和轻松,提高患者满意度。并配备用药咨询记录软件,用于记录咨询的用药问题以及咨询药师的回复,方便对用药咨询的问题进行归类和标准化管理。还配备我院常用特殊剂型药品教具以及我院药师编制的朗朗上口、简单易学的用药口诀,以帮助患者快速掌握特殊剂型药品正确的使用方法。另外,我院还整理制作并印制了一些针对用药咨询频率较高的用药问题的用药教育材料——《药师关爱在您身边》系列(已完成印刷了3个专题:《药师关爱在您身边1》《药师关爱在您身边2》《药师关爱在您身边3》)以及合理用药宣传系列(《合理使用抗菌药物》《正确使用药物剂型》)宣教折页,免费发给患者,指导患者用药,深受患者好评。

1.2 人员梯队建设及培训考核

咨询药师除了需具备丰富的药学知识和相应的临床医学知识外,还需具备较强的沟通能力和处理突发事件的能力,因为用药咨询工作开展的广度和深度主要取决于咨询药师的专业实力。那么,如何保障用药咨询服务质量?这是相关工作者都关注的问题。针对这一问题,我院主要采取严格控制咨询药师资格和进行岗位培训两个措施来进行保障咨询质量。

1.2.1 严格控制咨询药师的资格 我院门诊用药咨询中心安排了10名药师每日轮流坐诊,10名药师均为主管及主管以上药师或临床药师,包括我院药剂科主任、副主任2名副高级职称药师,以及6名临床药师和2名主管药师。

1.2.2 进行岗位培训 包括岗前培训和继续教育培训。对所有即将参与用药咨询的药师均进行岗前培训。培训完成后,通过实际操作和为患者提供咨询服务两个方面对药师进行考核,以评价其是否具备用药咨询所需的专业水平和沟通能力,考核通过后方可参与门诊用药咨询工作。继续教育培训主要通过两个途径安排培训内容:(1)通过分析咨询记录,根据咨询记录中发现的药学专业问题安排培训内容。如在咨询记录中发现鲑鱼降钙素鼻喷雾剂按压力度不够容易导致药品无法形成喷雾喷出,因此安排了鲑鱼降钙素鼻喷雾剂的使用注意事项培训。(2)总结门诊咨询频率高、回答有难度、要求具备一定的专业知识积累才能回答的问题进行培训。经过查询文献和专业书籍,由资深咨询药师将问题归纳总结为标准答案后进行培训。

1.3 制度建设

制度建设和标准化流程是用药咨询服务规范、标准、专业的保障。因此,我院非常重视制度建设。“用药咨询岗位职责和工作制度”规定了咨询药师的岗位职责和工作要求,使咨询药师明确了自己的责任、义务以及工作规范,为患者和医务人员提供专业服务。“门诊用药咨询流程及工作内容”详细规定了咨询药师的工作流程和工作内容,用以保障所有咨询药师能够提供规范、标准的服务。“门诊药品不良反应登记及上报制度”则保障了在门诊发生的药品不良反应能够被及时登记并上报,使咨询药师熟悉药品不良反应登记及上报的相关工作内容。同时,我院紧密关注我国药学领域的发展和相应法律法规的更新及进展。根据国家法律法规的更新,不断完善制度,以使咨询药师的服务内容和服务流程紧跟整个药学领域的发展步伐,更加规范和标准。

2 用药咨询的标准化化管理

既往咨询记录显示,一般从事咨询时间较短的咨询药师的咨询记录以询问药品有无货、价格、费用等药品信息多见,而高年资的咨询药师的咨询记录涉及患者用药教育、药品不良反应、药品相互作用等方面记录明显高于低年资咨询药师。由此可见,各位咨询药师因教育背景和资历不同,提供的药学服务质量有差异。咨询水平的差异也是目前用药咨询需要解决的难题之一。然而,专业能力的提升非一蹴而就。作为尝试,我院引入了以下标准化管理,以尽量缩小咨询药师间的差距。

2.1 岗前培训的标准化化管理

岗前培训可以帮助咨询药师熟悉用药咨询的工作流程、工作内容和工作方法等。我院要求所有咨询药师岗前培训合格后方能上岗,培训由副高级及副高级以上药师或高年资临床药师进行。培训内容对药师顺利参与用药咨询工作非常重要,主要包括:

2.1.1 掌握主要工作内容 用药咨询主要工作内容包括:(1)为患者提供药品信息、药品不良反应、药物相互作用、药品包装规格、药理作用、适应证等用药咨询服务;(2)为患者提供用药教育,如特殊剂型的药物使用、慢性病的合理用药、常见用药误区等;(3)免费为患者发放合理用药宣传材料。

2.1.2 熟练使用用药咨询的各种查询软件和用药咨询记录软件 熟练应用院内HIS系统和“大医通合理用药软件”查询本院药品信息;利用Internet熟练查询文献和药品信息;熟练利用药品相关政府网站如国家食品药品监督管理局和国家卫生和计划生育委员会官方网站查询药品信息;熟练使用“临床医师用药参考”“美康合理用药软件”单机版等查询用药信息;熟练使用“用药咨询记录软件”记录用药咨询问题。

2.1.3 分析用药咨询记录,掌握常见和典型用药问题 2003年,我院药师设计制作了门诊用药咨询电子数据库,用于记录患者咨询的问题和药师的回复。电子数据显示,2003年9月至2013年12月,我院药师共为4万人次以上的患者和医务人员提供了用药咨询服务。用药咨询记录软件记录了大量有关患者和医务人员在药品使用中存在的问题及疑问,通过分析用药咨询记录,我们既可以总结患者关心的常见用药问题,也可以发现咨询药师在咨询中面临的问题和难点,还可以为今后用药咨询的深入开展提供思路。以2013年的年度总结为例,可以看出这项工作对用药咨询的重要性。

(1)通过用药咨询记录,咨询药师可以掌握常见的用药咨询问题。我院2013年用药咨询问题中70.07%为药品有无货、药品费别、药品价格和药品包装规格等通过电脑即可查询的简单问题;29.93%为药品适应证、药理作用、药物相互作用、用法用量、药品不良反应、药理作用、药物相互作用、禁忌证等药学专业问题。药学专业问题需要药师具备一定的药专业知识,是岗前培训和咨询药师继续教育培训的主要内容。2013年用药咨询问题分类汇总见表1。

(2)根据用药咨询记录,咨询药师可以掌握一些典型的用药问题。2013年患者咨询频率最高的前3个典型问题是:缓控释制剂药物是否可以掰开服用、特殊剂型药品如何使用、他汀类药物何时服用疗效最好。针对这些典型问题,我院咨询中心整理了标准化的解决方法:

①针对缓控释制剂药物的问题,我咨询中心整理了我院可沿刻槽掰开服用的缓控释制剂,供药师参看,详见表2。

表1 2013年用药咨询问题分类汇总

Tab 1 Classification and summary of medication consultation in our hospital in 2013

问题类型	咨询问题分类	咨询人次	百分比, %
简单问题	药品有无货	3 501	65.60
	价格问题	101	1.89
	费别	53	0.99
	药物主要成分	42	0.79
	药品生产厂家	22	0.41
	药品的商品名	9	0.17
	包装规格问题	7	0.13
	药品效期	5	0.09
	合计	3 740	70.07
	专业问题	适应证	122
用法用量问题		764	14.32
其他问题		272	5.10
药品不良反应		184	3.45
药理作用		157	2.94
药物相互作用		84	1.57
禁忌证		14	0.26
合计		1 597	29.93

表2 可沿刻槽掰开服用的缓控释制剂

Tab 2 Sustained-release preparation that can be broken apart along groove

通用名	商品名	包装规格	常用剂量
琥珀酸美托洛尔缓释片	倍他乐克	47.5 mg × 7片	47.5~190 mg, qd
单硝酸异山梨酯缓释片	依姆多	60 mg × 7片	60 mg, qd
丙戊酸钠缓释片	德巴金	0.5 g × 30片	0.5 g, bid
格列齐特缓释片	达美康	60 mg × 30片	30~120 mg, qd
曲马多缓释片	奇曼丁	100 mg × 10片	50 mg, qd/bid

②针对特殊剂型药品问题,我咨询中心收集了我院常用特殊剂型药品(如吸入剂、胰岛素笔、鼻喷雾剂、低分子肝素、滴眼剂等)的教具,并进行了相关教具的操作培训,使咨询药师掌握正确操作,从而通过模型演示操作,教会患者掌握正确的使用方法。

③针对他汀类药物何时服用疗效最好的问题,我咨询中心将这类问题制作成模板,供咨询药师作为统一答案进行回答,解决了咨询药师因资历不同而回答各异的问题。例如:机体有很多节律性生理活动,3-羟基-3-甲基戊二酸单酰辅酶A(HMG-CoA)还原酶的活性和胆固醇的合成也有昼夜节律性,正午时最低,午夜时最高。辛伐他汀因半衰期短,所以睡前服用疗效好;而瑞舒伐他汀半衰期为19 h、阿托伐他汀为14 h,二者半衰期长,在一天中任何时候给药都可有效抑制HMG-CoA还原酶,因此可在一天中的任何时间服用,可在进食或空腹时服用等。

(3)通过总结用药咨询记录,我们还可以收集到一些典型咨询案例。针对这些案例对所有咨询药师进行培训,这样当再遇到同类问题时即可马上找到问题的关键。如某患者使用胰岛素后发现胰岛素变为淡粉红色,怀疑是药品质量问题。通过咨询药师的细心询问和仔细观察后发现,这可能是因患者操作时将针头扎入了毛细血管,导致血液回流至药液中而致药品变色。我们将这一案例培训通报所有咨询药师后,遇到同类问题时,大家都清楚问题所在,教会患者正确的使用方法,解决了这一问题。

2.1.4 其他工作及延伸服务 除进行用药咨询工作外,咨询药师还负责收集和登记门诊患者药品不良反应、开展药品不

良反应监测、对患者进行药房服务满意度调查、记录和反映患者对药剂科的意见和建议、每日公示门诊常用药品目录等工作。药品不良反应监测是促进患者合理用药、保障安全用药的重要方法,在门诊开展药品不良反应监测工作,可以将门诊的广大患者纳入监测范围,保障患者安全用药。患者进行用药咨询时,通过对患者进行药房服务满意度调查,可以及时了解患者对药房服务及药剂科的意见和建议,有利于及时改进,提高药房服务的质量。每日公示门诊常用药品目录可以使患者及时掌握我院门诊现有的药品,查询自己需要的药品信息。

2.2 用药咨询服务流程的标准化

为了保证每位咨询药师服务的标准化,我咨询中心对用药咨询服务的流程进行标准化管理,具体流程为:接待患者→询问患者需求→查询及回答用药问题→记录用药问题。

2.3 用药咨询问题回答的标准化

在咨询过程中,因药品种类多,患者和医务人员常常咨询同类药品的异同及如何选用问题。如降脂药作用方式、疗效、不良反应比较;不同降压药的药物类别、作用方式、疗效、不良反应比较;不同降糖药的药物类别、作用方式、疗效、不良反应比较。回答这些问题,需要咨询药师掌握丰富的药学专业知识、临床知识、相关临床指南以及阅读大量的文献。为避免不同咨询药师的答案出现五花八门的结果,我咨询中心现在也着手对这些问题进行整理和归纳,总结出标准化答案,以为患者提供相对一致的药学服务。

2.4 用药咨询记录的标准化

对咨询药师来说,用药咨询记录是一笔珍贵的财富。为更好地利用这笔财富,标准化管理非常重要。我咨询中心的标准工作程序是:咨询完成后记录咨询问题→定期分析咨询记录→撰写总结报告→归纳咨询频率高的专业问题,查询文献和书籍后进行提炼→设立标准回复模板保存。这样,当遇到同样的咨询问题,可调出模板进行回复,避免了不同咨询药师答案不同的现象。

3 讨论

多年来,我院的用药咨询中心发生了很大变化。首先,用药咨询药师从1人发展到10人,从无培训上岗发展到经培训合格后方能上岗;咨询位置从门诊大厅发展到设立独立咨询室;咨询记录从最初的手写记录发展到使用计算机软件记录;从简单记录到分类记录咨询问题,总结典型问题。其次,在发展的过程中,用药咨询的管理也不断加强,经历了药师自我管理、制度管理到如今各方面都实行标准化管理。总之,经过不断地建设和发展,我院咨询中心的软硬件设施不断升级,管理水平不断提高,咨询药师水平也得到提升,用药咨询工作获得了长足的进步,促进了大众合理用药,提高了患者的依从性及用药安全和疗效。同时,在缓解医疗矛盾,构建和谐医患关系方面也发挥了重要作用。将来,用药咨询还将在医疗保健和提高百姓健康水平方面发挥更多作用^[2]。但是,在建设过程中,用药咨询还存在着一些困难,其中药学人员的专业水平及临床经验被认为是用药咨询工作的关键困难因素^[3]。目前,我国尚缺乏具有丰富带教经验的临床药师^[4],用药咨询方面也如此。因此,提升咨询药师药学服务能力和咨询水平是提供高质量用药咨询服务的关键和重中之重。

参考文献

[1] Boyce RW. ASHP statement on pharmaceutical care[J]. *Am J Hosp Pharm*, 1993, 50(5):505.
 [2] Wong FY, Chan FW, You JH, et al. Patient self-manage-

我院门诊自动配药系统的应用实践及优化

张志豪*, 王钰琦, 廖丽文, 洪晓丹, 杨 威[#](中山大学附属第一医院药学部, 广州 510080)

中图分类号 R95 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2016)04-0507-03

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2016.04.24

摘要 目的:通过门诊自动配药系统的应用实践及优化,提高门诊药房的工作效率和服务水平。方法:对我院门诊自动配药系统应用过程中出现的系统识别问题、系统硬件问题和药房布局及管理问题等进行分析总结,并进行相应的优化;通过与优化前相关指标进行比较评价优化效果。结果与结论:通过实施包括在系统中合并相同患者的处方、改进软件与硬件的匹配、合理分配预配和实时调配窗口数、增加员工培训及考核等一系列优化措施后,药房运作效率及配发药的准确率整体提高。与优化前比较,差错率下降60%(1.7‰→0.7‰),患者候药时间缩短40%(15 min→8.5 min),药师劳动强度大幅降低,提升了药学服务质量和患者的满意度。

关键词 门诊药房;自动配药系统;实施;优化

Practice and Optimization of Automatic Drug Dispensing System in Outpatient Pharmacy of Our Hospital

ZHANG Zhihao, WANG Yuqi, LIAO Liwen, HONG Xiaodan, YANG Wei (Dept. of Pharmacy, the First Affiliated Hospital of Sun Yat-sen University, Guangzhou 510080, China)

ABSTRACT OBJECTIVE: To improve the work efficiency and service of outpatient pharmacy by implementing automatic dispensing system and optimizing work flow. METHODS: On the basis of problems in the practical work, appeared in the implementation process of automatic dispensing system, such as system identification, hardware problem, arrangement and management of pharmacy were analyzed and summarized and optimized. The optimization effects were evaluated by comparing relative indicators before optimization. RESULTS & CONCLUSIONS: Through implementing a series of measures, such as consolidating similar prescriptions, improving the compatibility between software and hardware, allocating pre-dispensing rationally, adjusting the number of service windows timely and increasing regular employee training and examination, pharmacy service efficiency and the accuracy of drug dispensing have been improved on the whole; compared with before optimization, error rate is decreased by 60% (1.7‰→0.7‰), the time of patient waiting for getting medicines is shortened by 40% (15 min→8.5 min), and pharmacist's labour intensity is decreased greatly to improve the quality of pharmaceutical care and satisfactory degree of patients.

KEYWORDS Outpatient pharmacy; Automatic dispensing system; Implementation; Optimization

目前我国自动化药房的建设和应用虽还处于起步阶段,但随着社会经济以及信息化水平的提高,医院药房实现自动化管理是发展的必然趋势^[1]。我院自2014年4月以落实国家新医改政策为出发点,致力建设物流智能一体化项目,构建医院药品物流智能一体化服务模式,故结合医院发展的整体规划,设计了全方位、一体化医院管理的整体解决方案。门诊自动配药系统是其中的一个环节,其由先进的自动设备与医院信息系统(HIS)、药品信息物流系统组合而成。药房采用自动配药系统可以提高配发药流程的质量。多项国外研究表明,自动配药系统使用后,调配和发药差错率减少近30%^[2]。与人工调配相比,自动配药系统显著缩短了患者的候药时间、提高了调配人员的工作效率,尤其是当夜间和假日门诊值班人员较少时优势更为明显^[3]。在实施门诊自动配药系统建设过程

中会遇到种种问题^[4-5],笔者通过分析其在我院应用过程中出现的问题,总结了我院的优化措施,希望为其他医院的门诊药房自动化建设提供参考。

1 自动配药系统介绍

1.1 设备组成及相关配备

我院韦乐·海茨自动配药系统由5套核心发药设备组成,包括2台新款二合一智能发药机 CONSYS-H5、2台快速盒装药品发药机 CONSYS-D5 和 1 台快速盒装药品发药机 CONSYS-D3。发药区由发药台、实时发药通道、螺旋出药滑道、智能拆零药柜组成。加药区由全自动加药台与加药工作计算机、加药工作打印机等组成。

自动配药系统理论处方处理能力为2 250张/h、18 000张/d(以平均每天工作时间为8 h计);发药能力为12 000盒/h、96 000

ment and pharmacist-led patient self-management in Hong Kong: a focus group study from different health-care professionals' perspectives[J]. *MC Health Serv Res*,

* 主管药师。研究方向:药房管理。电话:020-87755766-8421。

E-mail: 13660100779@139.com

通信作者:副主任药师。研究方向:药房管理。电话:020-87755766-8442。E-mail: 13543469357@139.com

2011, doi:10.1186/1472-6963-11-121.

[3] 黄伟侨,王明军.开展临床用药咨询的困难因素探讨[J]. *中国药师*, 2009, 2(1): 108.

[4] 邵宏,史录文.临床药师培养途径与方向思考[J]. *中国处方药*, 2008, 7(3): 48.

(收稿日期:2015-03-23 修回日期:2015-08-12)

(编辑:林 静)