

## 我院“六院药师”微信平台的初步建立与实践<sup>△</sup>

肖秘苏\*,张剑萍#,郭澄,赵赞,杨全军,陈茜茜,姜旻,张东梅(上海交通大学附属第六人民医院药剂科,上海 200233)

中图分类号 R952 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2017)07-0998-05  
DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2017.07.38

**摘要** 目的:为医院药剂科的微信平台建设提供参考。方法:通过设计关于功能定位和内容设置的调查问卷以了解用户的潜在需求,进而建立框架规范;对2015年10月—2016年10月我院“六院药师”微信平台的数据进行分析,并提出建议。结果与结论:调查问卷共21题,面向医师、药师和患者等群体随机发放。共发放100份问卷,有效回收98份。通过调查问卷发现,98.98%的用户认为医院药剂科建设微信平台是非常有必要的;微信平台的主要潜在用户为患者,占70.41%;85.71%的用户想通过微信平台即时获得关于药品的供应、价格、规格等附加信息;69.39%的用户认为药剂科微信平台应该为患者提供简单易懂、简明扼要的合理用药说明,如药品的用法用量、贮存以及用药禁忌等。结合调查问卷的结果,我院药师对“六院药师”微信平台的功能进行了定位和内容进行了设置,并制订了《六院药师微信平台规范框架》。经过1年的发展,平台累计订阅用户已达1242名;共发布药学科普文章149篇,单篇用药科普文章送达人数1200人次,阅读人数800人次。将“六院药师”的优质药学科普文章同时向“达医晓护”“上海药讯”“科普中国”等微信平台进行了供稿,在人民网、今日头条等媒体转载。建议采取更加明确的定位、完善有序的管理、适应患者的需求、寻找合适的方法、打造品牌的效应、推送与互动并重等措施来提升微信平台的药学服务质量。慢病管理,专病药师、社区覆盖将是以后工作的有益尝试。

**关键词** 微信平台;药学服务;信息服务

### Initial Establishment and Practice of “Pharmacists in Sixth Hospital” Wechat Platform in Our Hospital

XIAO Misu, ZHANG Jianping, GUO Cheng, ZHAO Yun, YANG Quanjun, CHEN Xixi, JIANG Min, ZHANG Dongmei (Dept. of Pharmacy, Shanghai Sixth People's Hospital Affiliated to Shanghai Jiaotong University, Shanghai 200233, China)

**ABSTRACT** **OBJECTIVE:** To provide references for constructing the Wechat platform in the pharmacy department of hospital. **METHODS:** Questionnaire related to function positioning and content setting was designed to investigate the users' potential demands to further establish framework specification. The data in “pharmacists in sixth hospital” Wechat platform in our hospital from Oct. 2015 to Oct. 2016 was analyzed, and suggestions were put forward. **RESULTS & CONCLUSIONS:** Totally 21 questions in the questionnaire were sent out for physicians, pharmacists, patients and other groups. 100 questionnaires were sent out, 98 were effectively received. According to the questionnaires, 98.98% users thought it was quite necessary to construct the Wechat platform in pharmacy department in a hospital; the major potential users were the patients, accounting for 70.41%; 85.71% users aimed to obtain supply, prices, specifications and extra information of drugs by Wechat platform; 69.39% users held the ideas that the Wechat platform in pharmacy department should provide easy to understand and concise explanations about rational drug use for patients, such as usage and dosage of drugs, storage and medication contraindications, etc. By combining with the questionnaire results, the pharmacists positioned the functions and set the contents of “pharmacists in sixth hospital” Wechat platform, even developed. After one year of development, platform cumulative subscribers had reached 1242. It totally published 149 articles about popular science of pharmacy, served 1200 visitors and read by 800 visitors in each article. The high-quality popular science of pharmacy in “pharmacists in sixth hospital” had provided articles for “Dayi xiaohu” “Shanghai pharmaceutical news” “Science China” and other Wechat platform at the same time, and reproduced in people, Toutiao and other media platform. Adopting clearer positioning, improving orderly management, adapting to the patients' needs, finding the appropriate way, building brand effect, interactively pushing and other measures can improve the pharmaceutical care quality of Wechat platform. Chronic disease management, pharmacist for special disease and community coverage

will be useful to try in the further work.

**KEYWORDS** Wechat platform; Pharmaceutical care; Information service

<sup>△</sup> 基金项目:上海市临床药学重点专科建设项目

\* 药师。研究方向:临床药学。电话:021-24058766。E-mail: xiaomisu@lilypad.cc

# 通信作者:副主任药师,硕士。研究方向:药事管理。电话: 021-24058766。E-mail: zhangjianping1997@126.com

“新医改”形势下有人提出了“立体化药学服务”的概念,要求以“新技术、新方法、新渠道”来改进药师的日常工作<sup>[1]</sup>。微信以其交互性、话题性、实用性的特点进入了人们的视野,已成为人们生活中必不可少的一部分。根据中国互联网络信息中心(CNNIC)公布的《2015年中国社交应用用户行为研究报告》显示,每天使用微信10次以上的用户累计占87%,使用时长在30 min以上的用户累计占75%<sup>[2]</sup>。而上海市卫生和计划生育委员会运营的“上海药讯”、上海药学会运营的“上海药学服务”、丁香园运营的“临床用药”等微信平台都积累了大量的用户<sup>[3]</sup>。我院运营的“六院药师”微信平台也是对药学服务的一种新实践。前期,我院药师通过调查问卷了解用户的潜在需求,同时制定了相应规范,实现了“六院药师”微信平台的初步建立。“六院药师”微信平台自2015年8月运营以来,积累了不少的忠实用户。现将相关情况报道如下,以期为医院药剂科的微信平台建设提供参考。

## 1 资料与方法

### 1.1 资料来源

收集2015年10月—2016年10月“六院药师”微信平台的信息数据,并结合其他药学服务公众号平台运作情况进行内容分析。

### 1.2 调查问卷

在文献基础上设计调查问卷,共21题,面向医师、药师和患者等群体随机发放。共发放100份问卷,有效回收98份。

### 1.3 分析方法

采用Excel进行资料整理,对微信平台的用户情况、关注情况、图文推送情况以及用药知识阅读与反馈情况等进行分析。

## 2 调查与定位

### 2.1 微信平台建设的必要性

通过调查问卷发现,98.98%的用户认为医院药剂科建设微信平台是非常有必要的。问卷多项选择“您通过\_\_\_渠道获得药物信息”统计结果显示,用户获得药物信息的主要途径为互联网,占69.39%,反映出互联网医疗发展潜力巨大;其余渠道中亲友、病友占43.88%,医务工作者占37.76%,书籍、报刊占25.51%。

### 2.2 微信平台建设的功能定位

问卷单项选择“您认为医院药剂科微信平台的阅读者多是\_\_\_”统计结果显示,微信平台的主要潜在用户为患者,占70.41%,反映出在功能定位上应该以患者为主要对象;药师占16.33%,医务工作者占9.18%,其余用户占4.08%。

问卷多项选择“您想通过微信平台获得关于\_\_\_的信息”统计结果显示,85.71%的用户想通过微信平台即时获得关于药品的供应、药品价格、规格等附加信息,这与日常患者在窗口的咨询问题种类相近。其余用户想获

得的信息为用药科普知识,占89.80%;药品说明书相关信息,占63.27%;药师咨询反馈信息,占60.20%;服药注意事项,占41.84%。黄瑾等<sup>[4]</sup>指出,将报纸新闻直接复制到微信公众平台并不能实现新媒体与传播模式的创新。同样,将药品说明书用另外一种形式提供给患者也不能称之为药学服务的进步。在开放类问题“你认为药剂科的微信号还应该有什么功能”中,有医师提及“药品说明书的更新信息”“指南一线用药与二线用药的转换信息”“患者常见的用药问题和不良反应信息”,这些都是用户对微信平台潜在的功能诉求,也为以后平台的功能设计指引了方向。

### 2.3 微信平台建设的内容设置

通过调查问卷发现,69.39%的用户认为药剂科微信平台应该为患者提供简单易懂、简明扼要的合理用药说明,如药品的用法用量、贮存以及用药禁忌等。现有的药学服务微信平台主要分为针对患者的用药宣教、针对药师的用药培训、针对医师的用药科普,有患者表示论文式的科普文章对其而言阅读起来较为困难,而漫画、视频、表格等高度概括的形式更容易接受。问卷单项选择“您更想通过平台获得\_\_\_疾病的用药信息”统计结果显示,高血压、高血脂等慢性病的用药科普更为患者所需要,占43.88%。其余用户想获得的信息为中药养生保健,占28.57%;对患者的针对性意见,占17.35%;医院专科特色信息,占10.20%。慢性病是指一类起病隐匿、病程长且病情迁延不愈的疾病的总称,包括高血压、糖尿病、冠心病、脑卒中、慢性阻塞性肺疾病等。针对国内慢性病管理存在患者数量多、患病时间长、服务需求大、配套教育少等问题,肖宁等<sup>[5]</sup>指出,将互联网大数据引入慢性病管理模式,可以主动、时效性强地进行用药干预和进行无时空限制的用药宣教。

## 3 建立与实践

结合调查问卷的结果,我院药师对“六院药师”微信平台进行了功能定位和内容设置,并制定了《六院药师微信平台规范框架》,对约稿、审稿、稿件细项、信息回复等环节均有规范化要求。“六院药师”微信平台的三级审稿制见图1。

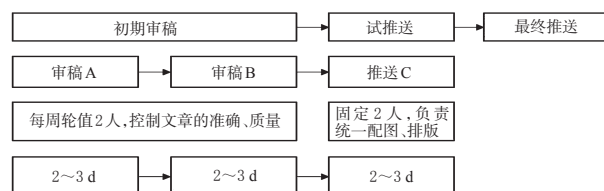


图1 “六院药师”微信平台的三级审稿制

Fig 1 System of three-levels reviewing in the “pharmacists in sixth hospital” Wechat platform

由图1可知,三级审稿制分为三个阶段,每个环节责任到人,10 d以内即可完成文章的推送。“六院药师”微信平台内容推送示例见图2。



图2 “六院药师”微信平台内容推送示例

Fig 2 Content pushing sample in “pharmacists in sixth hospital” Wechat platform

图2推送的内容直接来源于患者的咨询问题,由药师查阅文献后形成科普文章进行推送。推送的内容既直接回答了患者实际用药过程中发生的问题,又增强了药师接受继续教育的意识<sup>[6]</sup>。“六院药师”微信平台嵌入式咨询示例见图3。



图3 “六院药师”微信平台嵌入式咨询示例

Fig 3 Embedded consultation example in “pharmacists in sixth hospital” Wechat platform

由图3可见,“六院药师”微信平台运用微信的交互功能切实为患者解决了各类实际问题。以微信平台为基础提供药物咨询,既可有效保护患者的隐私,又可以更加简单的方式覆盖更多的患者,还有利于咨询数据的管理<sup>[7]</sup>。

## 4 结果与分析

### 4.1 “六院药师”微信订阅用户增长情况

微信累计订阅人数见图4。

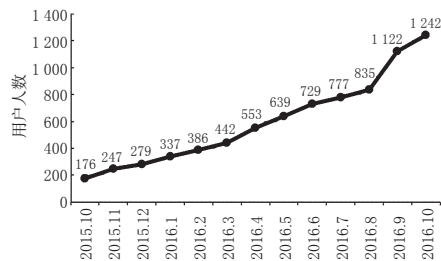


图4 微信累计订阅人数

Fig 4 Cumulative subscribers in Wechat

由图4可知,经过1年的建设,“六院药师”微信平台累计订阅用户已达1242名,其中11.4%的用户为药师。订阅用户男女比例为1:1.6,68.20%的用户来源于上海,用户年龄集中在40岁以下,这与微信60%的用户在30岁以下<sup>[8]</sup>相吻合。

平台的用户情况也与患者的就诊情况以及用药的依从性息息相关。许多用户对“六院药师”微信平台的信任感直接来自于对医院的信任感。患有高血压、高血脂和糖尿病的慢性病患者对于平台的关注度更高,仅心血管系统用药的在线咨询就占到了咨询总量的38%。可见,以慢病管理为主要内容的平台定位有效。

### 4.2 “六院药师”微信平台建设概况

截至2016年10月,平台共发布药学科普文章149篇,单篇用药科普文章送达人数为1200人次,阅读人数为800人次。2016年8—10月“六院药师”微信平台用药科普文章的阅读次数、阅读人次统计结果见表1。

表1 2016年8—10月“六院药师”微信平台用药科普文章的阅读次数、阅读人次统计

Tab 1 Statistic of the amount and visitors of reading for medication popular science articles in “pharmacists in sixth hospital” Wechat platform in Aug.-Otc. 2016

月份	阅读次数	阅读人次
8月	9 985	6 288
9月	9 981	6 589
10月	10 419	5 920

由表1可知,公众号阅读情况呈持续增长态势。公众号阅读量主要来自朋友圈、好友转发、公众号会话和历史消息,其中朋友圈渠道占到了44.39%,传播模型为链式。大部分订阅的用户也来自朋友圈,宣传更多来自患者之间的“口口相传”。因此,针对本院患者的微信推广宣传工作也有待加强。

### 4.3 “六院药师”微信平台图文分析

“六院药师”微信平台已推送文章阅读量前10位目录统计结果见表2。

表2中阅读量最高的3篇文章分别是“高血压用药治疗问答”“Praluent-降脂药中的靶向药物”“血脂异常相关问题解析”。不同信息内容用户关注率统计结果见表3(表3中,平均信息送达人次数=该类图文信息送达人



表2 “六院药师”微信平台已推送文章阅读量前10位目录统计

Tab 2 Catalogue statistics of the top 10 reading amount in pushed articles in “pharmacists in sixth hospital” Wechat platform

序号	药学科普文章标题
1	倍他乐克—琥珀酸美托洛尔缓释片与酒石酸美托洛尔片有什么不同?
2	高血压用药治疗问答
3	六院药师为您解答:血脂异常相关问题解析(最全总结)
4	Praluent-降脂药中的靶向药物
5	六院药师提醒您:口服降糖药服药时间一览表
6	警惕! 中成药里隐藏的化学成分
7	六院药师提醒您:中药煎剂的用法
8	谈一谈天然的降脂药
9	父母必读:儿科常用静脉滴注药品的配伍禁忌
10	该吃药了,饭前饭后你吃对了吗?

次数之和=该类图文信息数量。信息群发给订阅用户,因此送达人次、阅读量受当时订阅用户数影响)。表3所示结果与调查问卷所示的高血压、高血脂、糖尿病等慢性病管理内容为首选需要的研究结果一致,而中医养生保健相关内容为次级需求。

表3 不同信息内容的用户关注率统计

Tab 3 Statistic of the users' attention rate on different contents

信息设置	平均信息送达人次	关注率, %
高血压	775.4	62.43
中药相关	743.2	59.84
高血脂	661.0	53.22
科室宣传	512.0	41.22
药学前沿	478.0	38.49
糖尿病	462.0	37.20
用药科普	412.0	33.17
医学科普	398.0	32.05
就诊注意	365.6	29.44

#### 4.4 “六院药师”微信平台药学科普价值

将“六院药师”的优质药学科普文章同时向“达医晓护”“上海药讯”“科普中国”等微信平台进行了供稿,在人民网、今日头条等媒体转载。由“六院药师”微信平台供稿“上海药讯”的单月阅读量统计结果见表4。

由表4可知,单月内科普文章阅读量就可破千,覆盖面广,所提供的药学科普是有成果的。表4中高阅读量的文章内容以高血压、高血脂和糖尿病为主。体裁上如《血压计的正确使用》采用了视频的形式,播放量超过了4 000,而《倍他乐克琥珀酸与酒石酸有什么区别》《有些药不宜睡前服》《天然的降脂药》等科普文章都得到了患者的一致好评,说明以患者的咨询内容进行主动用药宣教是有效的。

## 5 建议

在我院“六院药师”微信平台的初步建立与实践过程中,笔者总结了以下6点建议,以提升微信平台的药学服务质量。

### 5.1 更加明确的定位以使平台层次清晰

表4 由“六院药师”微信平台供稿“上海药讯”的单月阅读量统计

Tab 4 Statistic of reading amount provided for “Shanghai pharmaceutical news” by “pharmacists in sixth hospital” Wechat platform in a month

序号	图文标题	阅读次数	点赞次数
1	六院药师提醒您:高血压用药常见问答	3 905	41
2	六院药师提醒您:倍他乐克琥珀酸与酒石酸有什么区别	4 554	158
3	六院药师提醒您:抗高血压药物的不良反应与应对措施	2 127	91
4	六院药师提醒您:如何正确使用血压计	2 636	98
5	六院药师提醒您:儿科常用静脉滴注药品配伍禁忌	1 435	56
6	六院药师提醒您:夏日需防皮肤不高兴	813	87
7	六院药师提醒您:中成药里隐藏的化学成分	4 151	303
8	六院药师为您解答:血脂异常的相关问题	2 134	162
9	六院药师与您谈一谈:天然的降脂药	5 268	41
10	六院药师提醒您:输液之前您当知道	2 062	25
11	六院药师提醒您:煎药用水有讲究	1 895	124
12	六院药师提醒您:服药时请避免饮酒	1 704	82
13	六院药师与您谈一谈:骨质疏松	1 980	30
14	六院药师提醒您:有些药不宜睡前服	5 983	52
15	六院药师提醒您:二甲双胍怎么吃?	2 675	41
16	六院药师与您谈一谈:药食同源知多少	2 664	45
17	六院药师提醒您:阿尔茨海默病及治疗药物	1 222	39
18	六院药师提醒您:老年人如何预防药品不良反应	416	18
19	六院药师提醒您:老年人用药依从性管理	853	25
20	六院药师提醒您:科学应对失眠,合理使用药物	1 793	32
21	六院药师提醒您:患者徐大姐与她的强的松	902	10
22	六院药师提醒您:糖尿病合并感染需注意	980	23
23	六院药师提醒您:使用胰岛素注射液前,您需要知道	1 793	29
24	六院药师提醒您:合理使用口服降糖药	655	46
25	六院药师与您谈一谈:镇静催眠药那点事儿	1 052	52
26	六院药师提醒您:如何正确使用沙美特罗替卡松粉吸入剂	710	43
27	六院药师与您谈一谈:老年骨性关节炎	643	14

精确化的功能定位是用户在选择公众号时的标准。对于患者、药师或者医师,是否能提供“有用”信息变得尤为重要。结合微信平台的主要潜在用户为患者(占70.41%)以及“六院药师”的用户增长情况,对医院药剂科微信平台初期的建设建议还是从本院的患者出发,以患者为主要对象,之后再加入对药师的用药培训以及对医师的药学支持。内容上可以结合自身的专科优势与患者的诉求进行设置,如对于慢病管理和中医养生诉求,我院药师也推送了相应类别的科普文章。

### 5.2 完善有序的管理以使平台稳定高效

微信平台的运营离不开一个专业、规范的运营团队。目前许多医院微信账号的管理部门各不相同,有的是宣传部门,有的是信息中心,因而在内容设置上有明显的差异性、偏向性。而已有的药剂科微信公众号主体大多为个人,由药师进行管理,存在框架混乱、内容更新不定期与滞后等问题。建议设立编辑小组,健全架构与制度,固定频率地进行更新。我院尝试的三级审稿制积极调动了窗口药师、咨询药师、临床药师等各组资源,形成宣传合力,起到了一定的效果。在品牌不断完善、影响力达到一定程度时,可向各科室专家主任进行约稿。

例如应患者需要,药师约了我院骨质疏松科章振林教授撰写了关于骨质疏松的《章教授教您如何防治当代静默杀手》用药科普,内容受到了患者的喜爱。

### 5.3 适应患者的需求以使平台功能丰富

公众平台的后台对于用户数据是可以进行分析、统计的,可对用户进行归类分组,同时微信的二次开发功能极强,可以根据需求定制功能。例如有临床药师想针对医院患有高血压的患者进行相关用药的调研,于是我院药师设计了一张针对高血压患者用药监测、认知情况、用药依从性的调查问卷,通过平台面向特定高血压患者进行发放。在收集患者信息为临床药学循证依据提供数据的同时,向患者介绍了常见的高血压不良反应症状,停药、漏服等服药的注意事项,给患者提供了相关的用药建议。

### 5.4 寻找合适的方法以使平台成功推广

在完成高血压的调查问卷后,我院药师总结了12个高血压患者用药问与答,并以图文并茂的纸质版手册形式进行发放,为微信平台增加了一批忠实用户。在微信平台的推广工作上,建议可根据自身情况进行创新,如在塑料袋上加印二维码、在窗口设置海报架、在咨询室张贴海报以及发放名片等。

### 5.5 打造品牌效应以使平台形式多样

微信平台的活跃程度直接取决于活跃用户的数量,品牌与影响力是获得患者信任的重要步骤。用药教育和科普的准确性与科学性直接关系到患者的用药安全,必须严谨,涉及专业内容时应注明文献来源。同时,邀请专家学者定期解答患者的留言疑问,讲解用药方案等。例如“六院药师”微信平台结合药师进社区等活动进行构造,线上与线下的联动使药学服务的内容纵深开展,服务环节得到延伸。

### 5.6 推送与互动并重以提供药学服务价值

微信的优势在于其交互性,整个用户体验流程为定制嵌套功能模块、群发推送消息、自动回复内容以及单对单交流。交互优势,即各自媒体的信息传播及时、覆盖面广、互动频繁、形式多样,可以满足个性化需求<sup>[9]</sup>。桂彦等<sup>[10]</sup>报道,药剂科微信公众号推送“眼药水,知多少”用药宣教文章后,1名慢性结膜炎患者电话咨询了该类问题。这就是一个很理想的沟通模式,即药师提供知识、患者阅读信息、患者提出疑惑、药师解答问题。“六院药师”微信平台就是在通过调查问卷充分了解用户对药学服务平台的期望后,再以窗口患者提出的问题出发,查找文献形成药学科普文章对更多的患者进行用药宣教。

## 6 结语

以患者为中心的药学服务将成为医院药学新时代的特征,而药学服务的效果在于药师所能提供信息的质量<sup>[11]</sup>。McLean DL、孙洁等<sup>[12-13]</sup>研究结果表明,正确的用药宣教与干预可降低心血管疾病的发生风险,同时在改

善高血脂、高血压等慢性病的治疗中发挥作用;同样,在治疗糖尿病上也可有效地提高规律服药率和血糖控制率<sup>[14]</sup>。那么,通过微信平台进行慢性病的相关知识、合理用药和保健知识教育,结合随访、用药指导等,完全可以改善患者对慢性病的认知程度和提升用药依从性,提高患者的健康水平<sup>[15]</sup>。因此,慢病管理、专病药师、社区覆盖将是以后工作的有益尝试。

## 参考文献

- [1] 胡晋红,杨樟卫.立体化药学服务[J].药学服务与研究,2008,8(5):321-325.
- [2] 中国互联网络信息中心.2015年中国社交应用用户行为研究报告[EB/OL].[2017-01-02].<http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hlwxyzbg/sqbg/201604/P02016072255142945-4480.pdf>.
- [3] 汤韧,易涛,张宜,等.互联网药学及其工作模式初探[J].解放军医院管理杂志,2000,7(4):306-307.
- [4] 黄瑾,史晓然.信息的优化与增值:纸媒微信公众号的发展策略浅析[J].新闻研究导刊,2016,7(2):175-177.
- [5] 肖宁,王家伟.药师将互联网大数据引入慢病管理模式的创新思考[J].中国药房,2016,27(22):3158-3160.
- [6] 李丽莉,金锐,孙路路.我院用药咨询微信平台建设的实践与体会[J].中国药房,2016,27(7):926-929.
- [7] 谢诚,顾继红,郑晓娴,等.以互联网为平台提供药物咨询服务的实践与探讨[J].抗感染药学,2011,8(1):53-56.
- [8] 腾讯科技.2015微信生活白皮书[EB/OL].[2017-01-02].<http://tech.qq.com/a/20151023/057238.htm#p=45>.
- [9] 李敏,王珏,何媛.“自媒体时代”医院微信平台建设的实践与思考[J].现代医院管理,2015,13(2):80-82.
- [10] 桂彦,李刚,李先飞,等.我院药师依托微信公众平台开展药学服务的实践与体会[J].中国药房,2015,26(35):5015-5016.
- [11] 王治信,杨樟卫,胡晋红.药学服务和信息化背景下的新观点:构建医院药学信息系统[J].药学实践杂志,2007,25(3):170-173.
- [12] McLean DL, McAlister FA, Johnson JA, et al. A randomized trial of the effect of community pharmacist and nurse care on improving blood pressure management in patients with diabetes mellitus: Study of Cardiovascular Risk Intervention by Pharmacists-Hypertension (SCRIP-HTN)[J]. *J Intern Med*, 2008, 168(21): 2355-2361.
- [13] 孙洁,阮婷婷,林飞,等.药师主导的药学服务对社区高血压病人疗效的影响[J].药学服务与研究,2012,12(3):180-184.
- [14] 黄庆君,马葵芬.糖尿病患者的社区药学服务效果评价[J].中国药业,2011,20(21):46-48.
- [15] 翟文静,熊大艳,詹秦晋戈,等.基于互联网面向非住院患者的药学服务[J].宜春学院学报,2016,38(6):77-79.

(收稿日期:2016-11-22 修回日期:2017-01-17)

(编辑:余庆华)