

强化门诊药房服务流程提高药学服务水平

袁芳,曾剑强(中国人民解放军第59中心医院药剂科,云南开远661600)

摘要 通过加强学习,建章立制,加强药品管理,加强责任心做好药品调配工作。以病人为中心采取多种便民举措,改变传统的发药模式,实行首问负责制,做好发药交待工作,建立回访制度,加强与其他科室沟通等多种措施强化门诊药房服务流程,提高药学服务水平。

关键词 门诊药房;服务流程;药学服务

中图分类号:R95

文献标识码:A

文章编号:1006-0111(2006)06-0371-03

门诊药房作为病人较集中的服务窗口之一,其管理水平的高低,服务的方式、服务的内容,直接影响到医院的社会效益、经济效益以及医院的发展。医疗制度的改革和医药市场的竞争要求医院药学工作模式与时俱进,在医院大力开展“以病人为中心,搞好优质服务”的形势下,如何做好门诊药房的服务工作,使病人在较短的时间里得到最有效的药品、最佳的药学服务。为此,我们强化了我院门诊药房的服务流程,来提高药学服务水平。

1 提高药学服务水平的措施

1.1 加强学习,提高自身素质 门诊药房工作人员的工作性质是面向社会的,由于工作原因要与社会上各种人员接触,随着社会的发展广大患者的自我保护意识不断增强,因此加强药房工作人员的素质培养,对提高窗口服务质量具有重要意义。为此我们首先加强思想品德和职业道德教育,使工作人员树立良好的医德医风,牢记全心全意为人民服务的宗旨,真正做到以病人为中心。其次,加强业务素质的提高,要求药师具有强烈的事业心,刻苦钻研业务知识,不断提高自己的业务水平。为此,科室经常组织业务学习,每个人轮流讲课,采取不同方式鼓励个人加强业务学习,努力提高业务素质,采取多层次、多渠道的在职学习以更新和提高专业知识。第三,要有良好的心理承受能力。门诊药房药师在工作岗位上接触的患者复杂,人员素质高低不一。当我们无过错,患者无理取闹,不尊重我们且出言不逊时,仍应沉着冷静,耐心处理好争执问题。

1.2 建章立制,强化服务流程 门诊药房各项制度的完善,是完成门诊药房调剂工作的根本保证。做到有章可循,违者必究。落实工作责任,明确服务内容。

要创优服务就必须加强管理。我们在完善规章

制度的同时建立健全工作人员的激励机制。如:①对工作表现好、成绩突出或做出突出贡献的个人,从精神上表扬,政治上鼓励,物质上奖励。②对工作责任感不强,粗心大意,服务态度不好,制度观念差的进行批评教育,对违反药房有关规章制度,造成不良影响的除批评教育外,还要进行必要的经济惩罚或组织处理。③实行多劳多得,奖罚严明。奖金与服务挂钩。④加强工作透明度,接受群众监督。上岗人员实行挂牌服务^[1]。

1.3 提高法制意识,严把药品质量关 药品质量管理是药房管理工作的重心。药品从进药房到发到病人手中,药品质量管理要贯穿始终。药品从药库到门诊药房要执行严格的核验收,进行全面质量检查,除了品种、规格、数量和金额要认真核对外,还要仔细检查包装是否完好,有无生产批号、有效期、注册商标、批准文号等,杜绝伪劣药品进入药房。定期检查药品有无损害,变质,失效,短少等情况。发现问题及时处理。同时安排专人定期养护,按“先进先发”、“先产先发”的原则调剂使用。麻醉药品、精神药品等特殊的药品要严格按照《药品管理法》、《麻醉药品管理办法》等法律、法规进行管理和发放。

1.4 加强责任心,切实做好药品调配工作 门诊药房的调剂工作存在三大特点,即:被动性、瞬间性、终端性。调剂窗口的“终端性”决定了它在为患者服务的整个过程中是至关重要的。药品从生产、流通直到患者手中,在不同岗位的药学专业人员中运转,从窗口药师到患者手中是专业人员最后把关处^[2]。因此只有强调处方调配的正确性才谈得上好的药学服务。

处方调配强化处方审查与调配复核,药剂人员在调配处方和发放药品过程中要认真仔细核对病人的姓名、年龄、性别及医生签名,还要仔细核对药品名称、含量、剂量、数量、效期,同时还要认真检查药品有无变色、风化、潮解、霉变等,一人调配处方另一

人核对并配、核双方签名后才能发药。

1.5 提高药学服务水平,做病人的贴心人

1.5.1 以病人为中心,采取多种便民举措 我院药剂科对中成药、西药房进行了合并,免去患者分两个药房取药的不便;根据门诊病人流量分布特点来安排工作人员的作息时间,以保障24h满足病人需求;实行“无假日药房”,使患者能随时取到药品;同时药剂科还免费提供印有指导用药知识的便民药袋,普及医药卫生知识,宣传医院建设;门诊药房设有咨询电话,提供合理用药、新药推荐、不良反应处理、信息收集、医保用药和药品价格查询等服务;开办了合理用药专栏,详细介绍有关药品的使用方法和注意事项等。同时在挂号处安放了饮水机免费给病人供应开水,在走廊安放了座椅和书报供患者阅览等等,尽一切可能为病人提供优质周到的人性化服务。

1.5.2 实行透明式窗口、柜台式服务 原有的小窗口封闭式调剂工作,使药师和患者缺乏交流,单纯的调配工作已经不能适应患者对健康需求,把原有封闭式的调配形式转变为开放式的调配模式成为今后门诊药房服务方式的趋势。借我院新门诊楼搬迁之机,我们实行了透明式窗口、柜台式服务,设计便于摆放药品的货架、设置宽敞的调配空间。我科在这一模式中药师和患者有了更多的接触和交流,药师可以根据患者所患疾病和所取药品有针对性的开展用药知识宣传,主动提供药品咨询服务,大大增强了药师原本淡漠的主动服务意识。也便于患者了解更多的药品信息,向药师提出自己所关心的各类用药问题,及时向药师反馈用药后的效果和和不良反应等情况,并能对药师的服务进行有效的监督。这一模式大大缩短了药师与患者之间的心理距离,增进了两者间的相互信任,提高了调剂工作的透明度,有利于药师更好地为患者服务。

1.5.3 实行首问负责制,保证病人安全用药 首问负责制要求,当面提问的由接待的药师负责解答,电话咨询、提问的由接电话的药师负责解答,药房被首问人员要准确地回答提出的有关用药问题。接到处方后,如发现缺货、处方错误、收费错误等,要及时与有关人员联系,给患者有一个解决的方法和合理的解释,不得以任何理由推诿拒办。

1.5.4 做好发药交代工作,提高药学服务水平 我院地处红河哈尼族彝族自治州开远市,也是滇南地区唯一的一所三级甲等医院。地处少数民族地区,病人的文化水平相对较低,做好发药交代工作更有着它的重要性和特殊性。

首先,我们要求在门诊药房工作的药师要能听懂并会讲基本的当地方言,这样才更便于与患者交

流做好服务工作。

其次,药师发药时正确的用药交代,是提高病人用药依从性的关键。发药时要认真交代,包括用法、用量、禁忌证及其它注意事项,特别是对那些老年人,服用药物多的病人,治疗方案复杂等情况,药师尤其要认真交代,逐一讲解。药师向病人说明时,要说话和气,文雅亲切,富有人情味、同情心和感染力。同时语气应果断,切忌含糊不清。在调配方时不应出现对医生不信任的言行等。这些举措都能提高病人依从性,使病人严格遵守医嘱,避免随意服药而影响疗效。药师在发药时做好相关的用药交代工作是做好药学服务的关键。

第三,服务交流讲细心。药物咨询工作是一项非常琐碎的工作,工作中一定要细致、细心。有些药品的说明书和瓶签的内容,需要病人有一定的医药知识才能明白,如每日、每次服多少克或毫克等需经一定计算才能弄清具体服用剂量,我们就用事先设计好的小标签贴在药品的外包装上,再交待给病人如何服用。只有细致才能把工作做到位,才能为患者提供有价值的药学服务,也只有细心的药师才能准确捕捉患者信息,做到必要的用药指导“不问自答”主动为患者着想。

1.6 建立回访制度 好的药学服务应该具有获得性、高质量、连续性、和有效四个要素^[3]。建立回访制度是药学服务连续性的体现。我们现在主要是通过电话服务,对老顾客进行问候,可以加深联系、促进友情,更可以对病人用药后的情况进行反馈,及时了解用药问题和监测药品潜在的不良反应。以病人为中心,全程服务把药物的危险性减少到最小,把药物的益处增加到最大。

1.7 加强与其他科室沟通,完善服务工作 门诊药房不仅要协调好自身与药剂科内部相关部门的联系,同时更要加强与临床各科室的联系,当好临床医师的参谋。药师与患者的纠纷,有时虽然表现在药房,但引起纠纷的原因可能是多方面的。取药是患者就医的最后一个环节,自然也就有可能成为患者宣泄不满的地方。如处方错误、收费错误等因素造成患者重复往返,候诊时间较长等,使患者心生怨气,药师就成为患者发泄怨气的“出气袋”。针对这种情况,药师要多与其他医务人员交流,减少和防止差错的发生。我院收费员均为非药学人员,缺少相关的药学知识,无法回答患者在划价时提出的一些有关药品知识方面的问题,不能区别药品的化学名和商品名,更不能及时发现医师处方上的一些错误,有时会发生划错价,收错费的情况。因药房和收费处不能及时沟通,退药、退钱的现象经常出现,这不

但增加工作人员的工作量,而且给患者也带来了许多麻烦。为了及时更正划价收费的错误,我们制定了“药房与收费处联系单”由药师填写,交到收费处更正了错误,方便患者。医生处方内容有错误需要更正时,为避免患者转述不清,减少医患矛盾,并维护患者对医生的信任,我们制定了“药房与医生联系单”由药师填写,交给医生,能及时更正错误的处方内容,做到正确合理用药,减少了医患矛盾。

2 存在的问题

服务体系不够完善,虽然已运用“军卫一号”,但仍缺少非常重要的站点——门诊医生工作站。通过医生工作站,医师在诊室即可了解药品供应情况、药品价格、“医保”管理方式、药品管理模式以及相关的各种合理用药信息,也可避免收银员录入处方的误差;另外计算机网络的基础设施基本建立,日常工作已实现计算机化,但对信息的综合利用程度不高,信息检索和服务手段较落后。这些问题有待于医院的支持,配置必要设备和软件,才能为患者提供更好的药物信息服务。

我院开展临床药学工作的体会和探索

许勇,王利媛,黄晓瑾,孟惠(中国人民解放军第85医院,上海200052)

摘要 目的:对两年来临床药学工作进行总结。方法:从临床药师的工作内容、方法、体会和经验进行总结。结果与结论:临床药师工作得到初步认可,工作取得初步成绩。但是临床药师的专业知识尚需进一步提高,以便更好的为病人提供药学服务。

关键词 临床药学;临床药师;药学服务

中图分类号:R95

文献标识码:A

文章编号:1006-0111(2006)06-0373-03

临床药学在我国是20世纪70年代发展一门新兴综合学科,是医院药学发展和实践的重要组成部分,其目的是提高合理用药水平、保证药品安全有效、提高医疗质量、减少不良反应。临床药学工作的核心和目的就是保证临床病人合理用药、提高药物治疗水平,提供药学服务^[1]。随着医疗体制的改革,医药分家问题的不断争论,临床药学将逐步成为医院药师新的发展方向和工作重点。为此,我院在2004年也开展了药师下临床工作,在主任药师带领下两名主管药师每周一次参加临床查房,还有一名专职药师每天定点深入专科病房,以病人为中心全程关注他们的用药情况。开展工作两年来深感此项工作的艰辛与不易,同时也得到了可喜的收获。这项工作

在2005年底上海市医院管理年检查和南京

3 讨论

通过对目前服务流程的强化,改变服务模式,确立以人为本的服务宗旨,树立一切为了病人,一切服务于病人,一切方便于病人的服务理念,为病人提供更多的人性化服务,门诊药房的改革是必然的。随着管理措施的到位、工作人员整体素质的提高以及服务环境的不断改善,药学人员在工作中不断地学习,有了不断提高的理论知识 and 专业技能,有了一颗敬业爱岗的责任心与爱心,那么在这窗口里呈现的将是高素质的令患者满意的服务。

参考文献:

- [1] 冯梅梅,孟瑞雪. 浅谈门诊西药房管理[J]. 中华临床医药, 2003,4(5):91.
- [2] 杨本明,刘红. 建立“以病人为中心”的医院药学服务模式[J]. 中华现代医学与临床,2005,2(12):113.
- [3] 胡晋红,蔡漆. 美国的医院药学[M]. 上海:第二军医大学出版社,2000:42.

收稿日期:2006-06-08

军区药剂科达标验收检查中均获得好评。现将我院开展临床药学工作的实践体会总结如下。

1 临床药师的基本条件

作为进入临床的药剂师,必须具备一定的基础条件^[2],所以我们要求临床药师必须是:药学专业本科以上学历,中级以上职称;《药理学》、《临床药理学》和《药物治疗学》的知识掌握较好,熟悉医师用药习惯和全院药品,能与临床医师进行沟通和交流。如果没有扎实的药学基础和沟通技巧,就不具备进入临床的基础。

2 下临床科室的选择

考虑到临床药师人数不多,为了让临床药师接