

doi:10.13407/j.cnki.jpp.1672-108X.2023.010.006

· 论著 ·

儿童专科医院门诊药房药学服务特点与药师职业培养建议

季敬明, 胡泊洋, 魏京海, 梅冬 (国家儿童医学中心, 首都医科大学附属北京儿童医院, 北京 100045)

[摘要]目的:提升儿童专科医院门诊药房药学服务质量。方法:分析儿童专科医院门诊药房药学服务的特点及门诊药师面临的实际问题,依据中国药师协会发布的《药师药学服务胜任力评价标准(试行)》及现有相关研究,探讨应对不同情况的具体药学服务方式。结果:加强责任心、提高沟通技巧、提升职业自豪感等是儿童专科医院门诊药房药师职业培养的重要内容。结论:门诊药师应利用自身优势完成药学服务的转型。

[关键词]儿童;门诊药房;药学服务

[中图分类号]R952

[文献标识码]A

[文章编号]1672-108X(2023)10-0017-03

Characteristics of Pharmaceutical Care in Outpatient Pharmacy of Children's Hospital and Suggestions on Professional Training of Pharmacists

Ji Jingming, Hu Boyang, Wei Jinghai, Mei Dong (National Center for Children's Health, China, Beijing Children's Hospital, Capital Medical University, Beijing 100045, China)

[Abstract] Objective: To improve the quality of pharmaceutical care in outpatient pharmacy of children's hospital. Methods: Characteristics of pharmaceutical care in outpatient pharmacy of children's hospital and the practical problems faced by outpatient pharmacists were analyzed. According to the Evaluation Criteria for Pharmacists' Competence in Pharmaceutical Care (Trial) issued by the Chinese Pharmacists Association and existing relevant studies, specific pharmaceutical care in response to different situations were discussed. Results: Strengthening sense of responsibility, improving communication skills and enhancing professional pride were the important contents of professional training of pharmacists in outpatient pharmacy of children's hospital. Conclusion: Outpatient pharmacists should make use of their own advantages to complete the transformation of pharmaceutical care.

[Keywords] children; outpatient pharmacy; pharmaceutical care

根据新医改方案和国家相关政策要求,医院药学的工作职能已逐渐由“以保障药品供应为中心”转变为“在保障药品供应的基础上,以重点加强药学专业技术服务、参与临床用药为中心”^[1]。为保障门诊患者合理用药,门诊调剂药师承担着为患者提供用药指导的责任,对其工作能力和综合素质具有一定要求。笔者作为儿童专科医院门诊调剂药师,从多年实际工作经验出发,结合儿童专科医院药学服务特点,依据中国药师协会发布的《药师药学服务胜任力评价标准(试行)》及相关研究,探讨具有儿科特色的门诊调剂药师培养内容,为提升儿童专科医院门诊药房药学服务能力提供参考。

1 儿童专科医院门诊药房药学服务特点

1.1 儿童专用药品及适宜剂型规格缺乏,对药师专业技能要求高

临床用药需求日趋多样化。随着国家对儿童健康事业的持续高度关注,全国爱国卫生运动的开展,儿童疾病谱已有较大变化。神经系统疾病、呼吸系统疾病、消化系统疾病、新生儿疾病、先天性疾病、外伤和中毒已成为新的儿童常见疾病,过去少见的血液系统疾病、恶

性肿瘤等不断增多^[2-3]。伴随诊疗水平的不断提升以及检查检验手段的不断进步,儿童专科医院中专业分类逐渐细化,临床指南的更新愈加频繁,针对不同年龄段儿童生理的差异以及同年龄段个体的差异,对儿童用药剂型、剂量、给药装置等的需求也呈现个性化与多样化。

儿童专用药品依旧缺乏。尽管从目前临床使用情况看,国家医保目录基本覆盖儿童常见病用药范围,国家基本药物目录中 89% 的品种可用于儿童临床治疗,但仍存在儿童专用药品品种少、适宜规格和剂型缺乏、超说明书用药较普遍等问题。有资料显示,我国患病儿童占总患病人口的 20% 左右^[4],但 80% 以上的已上市药品无儿童用药标示,90% 无儿童剂型^[5-6]。这与儿童药品的投入产出比较低密切相关。尽管近几年在国家不断鼓励推动下,儿童适宜的规格、剂型有所增加,但儿童专用药品缺乏的现象并没有明显改善。适宜品种、剂型、规格的短缺,致使儿童临床药物治疗中超说明书用药现象频发,存在较大的用药安全隐患。依据我院门诊药品目录分析,儿童专用药品占比仅为 5%,成人儿童共用药占比 59%,超说明书用药比例约为 36%。

这些情况意味着在进行处方审核和用药指导时,调

基金项目:中国药学会医院药专业委员会医院药学人才专项资助项目-优秀人才项目,编号 CPA-Z05-ZC-2021-003。

作者简介:季敬明(1989.07-),男,大学本科,主管药师,主要从事门诊药房药品调剂工作,E-mail:bjetyyjm@163.com。

通信作者:魏京海(1970.01-),男,硕士,副主任药师,主要从事药事管理工作,E-mail:weijinghai@bch.com.cn;

梅冬(1988.01-),女,博士,副主任药师,主要从事分子药剂学研究,E-mail:eyjdb6380@163.com。

剂药师一方面需要掌握全面的临床专业知识以便准确判断处方是否合理,同时进行精准地用药指导;另一方面需要熟练掌握药品在安全有效的剂量范围内的使用剂量,以便根据处方中提示的体质量或年龄进行计算,保障患儿用药安全。

1.2 药学服务对象不同,对药师沟通技巧要求高

不同于成人医院中药品由患者自行领取或家属代取后直接交予患者服用,儿童专科医院多为儿童照护人代为取药。由于照护人受教育程度以及对儿童病情了解程度的不同,导致药师提供药学服务时容易出现沟通障碍,直接或间接造成了儿童用药依从性降低。

存在特殊用法(如孟鲁司特钠颗粒需混入牛奶或果泥等遮光液体中服用)、特殊用量(如需分剂量)、特殊储存方式(如冷藏、避光等)、超说明书用药(如氧氟沙星滴眼液外用于治疗阴道炎)等情况。在进行药学服务时,儿童照护人往往难以在短时间内接受并理解较复杂的用药信息,这就要求药师以简明扼要的方式进行用药交待。

《2016 年中国儿童用药安全调查报告》显示,作为儿童用药直接实施者的儿童照护人中仅有 15.7% 对儿童用药不存在困惑。儿童照护人给药时,对药品的调配及服用方法不理解容易造成的用药错误,药师在提供药学服务时,均需进行特殊交待,如克拉霉素干混悬剂需先加水至刻度再按照说明书用量进行量取;L-谷氨酰胺呱仑酸钠颗粒为蓝紫色水不溶性颗粒,低龄儿童需在照护人协助下吞服。

2 具有儿童专科医院特色的门诊调剂药师职业培养建议

2.1 个人素质的提升

2.1.1 责任心的培养 药房调剂工作的基本要求是“四查十对”。由于儿童服药剂量与体质量相关,要特别注意与照护人确认患儿体质量,尤其注意照护人叙述时使用的重量单位,区分“公斤”与“斤”,防止药品剂量倍增或减半。对于多子家庭存在一个儿童开药多个儿童服用的情况,对此也要进行确认,防止出现用药差错。药学服务是一项不容犯错的工作,因为一个小小错误就可能对患者出现生命危险,尤其作为儿童专科药师,更要在工作中秉持极强的责任心,做到“幼吾幼以及人之幼”,为患儿提供有温度的药学服务。

2.1.2 沟通能力的改善 在门诊药房的药学服务中,除了药学专业技能,良好而高效的沟通也是重要的组成部分。换位思考,理解患儿照护人的焦虑情绪。在门诊药房工作中,经常遇到照护人情绪激动,导致沟通无法顺畅进行,甚至出现争执引发投诉。多数情况下,是由于患儿照护人情绪焦急,加之对医院就医流程不熟悉或在前序就医过程中存在不满意情况,多种因素叠加,导致矛盾在取药时激化。这种情况下,门诊药师应该换位思考,尽量理解照护人的焦虑情绪,进行适当安抚,有的放矢地打消患儿照护人的顾虑,保证药学服务的正常进行。注意语言方面的沟通技巧。窗口服务过程中,药师

会面对来自全国各地的患儿照护人,其受教育水平、生活阅历乃至交流时使用的方言都有很大的差异,所以药师在窗口工作中应该根据实际情况调整自己使用的语言。切忌一味使用专业语言或过分口语化语言,保证患儿照护人能够清晰准确地接收到每句话的信息。同时,适当使用肢体语言也是促进良好沟通的一种渠道。门诊药师可以结合自身情况量身定制一种最利于沟通的“工作语言”。

2.2 专业知识的掌握与更新

医学需要终身学习,新药品、新用法、新指南层出不穷。近年来,我国乃至全球对儿童用药的关注日益增加,儿童用药的相关知识更迭迅速,儿科专业药师要时刻保持职业敏感性,掌握最新的药学情报,保障药学服务的时效性与权威性。

2.2.1 药学专业知识 门诊药师日常工作需要调剂上百乃至上千种药品,在掌握常用药品的适应证、用法用量、禁忌、储存方式等关键信息外,当需要对其他内容进行查阅确认时,需要医疗机构为药师提供完善、便捷的药品信息检索系统。无论是传统的纸质书如处方集、药典、临床指南等等或系统内嵌的药品信息检索软件,乃至最新的手机端药品专业信息 APP,都可以满足药师在审核处方时的专业需求。

2.2.2 跨学科综合能力的培养 如今,药师工作由简单的调剂发药向为患者提供完善的药学服务转型,这就要求药师不仅要掌握药学相关的专业知识,更要注重跨学科能力的培养。例如,作为儿科药师,掌握一定的育儿知识有助于在指导用药时更深入地了解患儿的特点,更好地提出相关建议。一定的心理学、行为学以及语言学知识能够帮助及时有效解决与患儿照护人沟通中出现的障碍与问题,同时规避工作中可能出现的部分风险。

2.3 专业技能的训练——儿科特色用药指导

用药指导是药师工作最为重要的一项专业技能,指综合运用医药学知识,用简洁明了、通俗易懂的语言向患者说明按时、足量、按疗程用药对治愈疾病的重要性,解释用药过程可能出现的不良反应以及应对措施,科学指导患者正确合理使用药品,因此合理用药解答是用药指导工作的主要任务。

2.3.1 用药方法 口服药需着重关注的点在于给药时间、给药剂量与给药方法三方面。首先,针对不同药品的特性,向照护人强调该药品的服用时间,如晨起、睡前、空腹时、餐后等,以及与其他药品是否需要间隔服用。其次,由于儿童用药多存在分剂量情况,故需向照护人说明给药剂量,必要时引导照护人使用珠宝秤等方便易得的称量工具。最后,由于部分药品剂型或味道原因,存在特殊服用方法,如需混入牛奶冲服、嚼服、研碎加水溶解等,均需向照护人说明。软膏剂多涂于患处皮肤或黏膜,由于儿童皮肤较薄,故需注意软膏用量,除特殊病情需要遵医嘱厚涂外,均应避免过厚涂布。贴剂则

需要注意交代粘贴位置,在说明书指导的粘贴部位中,尽量选择患儿不易撕下的位置。药师应熟练掌握吸入剂与鼻喷剂装置的使用方法,必要时对患儿照护人进行使用演示与指导。

2.3.2 分剂量药品储存 由于儿童用药多存在分剂量情况,所以需要向照护人特别说明分剂量药品的储存方法,如避光、防潮、适宜温度等,并交代如储存条件不适宜,需丢弃药品,切勿服用,以免造成伤害。

2.3.3 喂药的技巧与对策 由于药品口味等原因,通常情况下儿童对于服用药品存在不同程度的抵触情绪,这就需要照护人掌握一定的喂药技巧和应对策略,例如给婴儿合理使用喂药器、适当给予零食安抚等。

2.3.4 用药对儿童生活的影响 许多慢性病需要长期用药,如哮喘、儿童系统性红斑狼疮、肾炎、1型糖尿病、癫痫等,药品使用以及家庭药品管理需要患儿及照护人格外注意,这需要药师为患儿及照护人提供相应指导,协助解决由于用药带来的诸多不便,这也是儿童慢病管理需要着重发展的方向。

2.3.5 针对不同照护人的差异指导 由于患儿照护人受教育水平及对事物认知水平不同,药学服务的内容及使用的语言需要因人而异,择其重点并简而言之,避免因理解差异导致用药错误。

2.4 门诊调剂药师转型方向

2.4.1 资讯爆炸时代面临的新挑战——药学科普 现今社会是一个资讯爆炸、信息过饱和的社会,五花八门的信息充斥着各种社交网络以及新闻媒体,其中就包含各种各样的药品相关信息,并且不乏虚假的、有害于百姓用药安全的流言。其中儿童药品相关传闻层出不穷,从各种“海淘神药”到“某某儿童常用药有毒”,药师面临的挑战之一就是在工作中遇到照护人询问相关问题,如何能够利用自身扎实的专业知识,拨开流言的层层迷雾,抓住核心,为患儿照护人辟谣解惑、正本清源。

2.4.2 门诊药学服务的发展方向——药学门诊 2021

年,国家卫生健康委员会医政医管局发布了《医疗机构药学门诊服务规范等5项规范政策解读》,对药学门诊服务、药物重整服务、用药教育服务、药学监护服务和居家药学服务5项规范进行了解读。其中,药学门诊服务是指药师在门诊为患者提供的一系列专业化服务,药学门诊纳入医疗机构门诊进行统一管理。从事药学门诊服务的药师条件要求相对较高,这对门诊药师是一个挑战,更是一个机遇。

3 展望

医疗机构中,门诊药房永远是门诊患者就诊流程中的重要一环,也是医院提供药学服务中极为重要的一环,儿科门诊药师应该在工作中细致发现问题,及时总结反思问题,为其用药指导能力提升提供方向,以期提高儿科门诊药房药师的用药指导能力,促进儿童安全合理用药,提升药师职业形象及大众的信任度^[7],最终不断提升药学服务质量,将药师在临床工作中的作用最大化。

参考文献:

- [1] 关于加强药事管理转变药学服务模式的通知[S]. 国卫办医发[2017]26号.
- [2] 熊卉,张川,张伶俐,等. 中国医疗机构儿童疾病构成的系统评价[J]. 中国循证医学杂志, 2017, 17(8): 973-982.
- [3] 马军. 我国儿童青少年面临的主要健康问题及应对策略[J]. 北京大学学报(医学版), 2013, 45(3): 337-342.
- [4] 马立新,刘霞,闫根全,等. 目前儿童用药存在的问题及思考[J]. 中国医院, 2012, 16(2): 45-46.
- [5] 钟旭丽,韩容,刘霄峰,等. 儿童用医疗机构制剂的生产和使用现状调查分析[J]. 临床药物治疗杂志, 2021, 19(8): 85-89.
- [6] 李宁,蒋境兴,武英茹,等. 中国儿科药品常用剂型研究进展及前景分析[J]. 药物评价研究, 2022, 45(1): 193-200.
- [7] 于菲菲,顾鹏,邹朗,等. 儿科临床药师开展创新药学服务的思考与实践[J]. 儿科药学杂志, 2022, 28(1): 24-27.

(编辑:刘雄志)

(收稿日期:2022-11-11 修回日期:2023-02-09)

doi:10.13407/j.cnki.jpp.1672-108X.2023.010.007

· 论著 ·

信息化助力住院药房口服摆药新实践

刘娜,解源,李岩,宋丽,隋炎希,李蓉(青岛大学附属妇女儿童医院,山东青岛 266000)

[摘要]目的:运用信息化技术和自动化设备优化住院药房单剂量口服摆药效率和质量。方法:比较我院住院药房利用信息化技术和自动化设备改造口服单剂量摆药模式应用前后药房工作效率及调剂差错不良事件的变化,对药房管理的成效进行分析评价。结果:住院药房医嘱全流程实现信息化闭环管理,提高了药师工作效率,一定程度上保障了住院患者用药安全。结论:我院住院药房信息化口服摆药新实践可提高药房工作效率,降低调剂差错发生,利于药师转型,保障患者用药安全。

[关键词]信息化建设;流程优化;工作效率;调剂差错

[中图分类号]R969.3

[文献标识码]A

[文章编号]1672-108X(2023)10-0019-05

作者简介:刘娜(1981.04-),女,硕士,主管药师,主要从事医院药学工作,E-mail:zyyz-liu@163.com。

通信作者:李蓉(1981.10-),女,博士,副教授,主要从事医院药学工作,E-mail:lirong81@163.com。