

# 中药房药师开展优质中药学服务的有效途径

戴 瑶

杭州市萧山区第三人民医院 浙江杭州 311251

**摘要:** 主要针对中药房药师开展优质中药学服务的措施和方法进行探讨。**方法:** 通过确定中药房药师职责, 培养药师工作能力, 建立新的体系制度, 监管药材和保持药房环境整洁, 维护设备工具, 缓和医患关系等几个方面, 积极探索相关途径。**结果:** 执行这些措施的药师工作能力均有不同程度的提升, 对医院整体的服务水平有所提高, 使患者对医院及医护人员整体印象和评价比以往偏高。

**关键词:** 中药房; 药师; 中药学服务; 途径

## 引言:

中药房是医院药品调剂部门, 不仅负责医院的配药与药材的管理, 主要以中药饮片和部分中成药为主。还是中药材进行炮制加工的场所, 中药房是医院一个十分重要的组成部分, 也是与患者直接接触并为其服务的重要部门。因此, 药师服务的重要性非常明显, 必须通过优质服务保证患者的用药安全和临床用药的合理性, 从而提升医院的整体服务能力。中药房作为一个与患者直接接触并为其服务的科室, 而且是医院对外展示的一个窗口, 所以, 对中药房药师服务提出的要求也变得越来越严格。

## 一、资料与方法

### 1. 一般资料

选取2018年3月-2019年3月中药治疗患者180例, 随机分为两组, 各90例。中药学

服务组男62例, 女28例; 年龄23~76岁, 平均(46.21±5.81)岁; 头晕42例, 肝炎20例, 消化性溃疡20例, 其他疾病8例。常规组男60例, 女30例; 年龄24~76岁, 平均(46.80±5.67)岁; 头晕42例, 肝炎22例, 消化性溃疡20例, 其他疾病6例。随机选取2018年5月至2020年5月期间医院中药房接受中药学服务的患者400例为研究对象, 患者年龄区间介于21岁至85岁之间, 平均年龄为45.3岁, 其中男性患者222例、女性患者178例。

### 2. 方法

需要给予对照组患者进行常规中药学的指导服务, 而观察组患者则需要进行优质中药学服务, 详细护理手段如下: (1) 创建出科学管理制度。针对中药房药师的管理工作一定要做到明确其岗位职责, 保证药品整体质量, 对于药物的采购、验收和保管都需要做到详细且清晰, 并且认识每一种药物的性质、掌握用药指导等等。还要针对药师展开标准化的药物调剂管理。比如需要更

为严格的遵守药方进行抓药, 针对药物的剂量需要进行重视, 同时对药方进行最为严格的审查。(2) 开展中药药物服务。中药师一定要准确核对每一张为患者开具的药方, 假如出现问题, 就需要及时和开此药方的医生展开沟通。给予患者指导, 向患者普及有关的用药常识, 保证药物使用的安全性以及合理性。(3) 创建完整病例体系。病例是具有法律效力的, 属于中药师的主要证明, 一定要更为谨慎的对待。患者病例主要包含患者使用药物的过敏史、用药史以及病情主要经过等。便于中药师进行药方的检查和指导。(4) 宣教知识健康。结合医院用药特点告知患者用药期间的一般注意事项, 耐心询问患者药物服用禁忌史等信息, 保证临床用药安全性。

### 3. 观察指标

针对两组患者的临床疗效比较, 使患者对中药原理的认识, 对治疗的依从性, 对草药汤剂的掌握程度, 治疗时间以及患者干预前后的中医证候评分(0-10分, 评分越高, 症状越重)。

## 二、研究开展优质中药学服务的有效的途径

### 1. 完善制度, 建立服务体系

目前, 由于我国对药学服务概念引入的时间比较晚, 因此, 我国的药学服务体系与发达国家相比差距比较大, 不少药师对药学服务体系不够理解, 从而导致许多中国药店的药师仍然会以传统的方式提供医疗服务, 因为服务的品质和内容没有与时俱进, 这些都需要我们努力去改变。我们可以借鉴发达国家药学体系制度的相关工作经验, 完善我国中药学服务体系, 建立规范的行业, 不断吸取实践经验, 进而推动中医药行业的健康发展。同时也要重点建立起新的服务体系, 让患者的消费体验更加完美, 让外界充分认识到中药学服务的效率跟利益。

### 2. 注重药品质量, 优化保存方式

中药的疗效与其质量有非常直接的关系,必须保证药品的质量才能确保药效。首先,要对药品采购环节严格把关,确保正规的购货渠道,保证所有药品入库前均需具备合格的质检报告,避免出现掺假,全部药品在入库前要进行详细资料登记和备案,设立连挂追责和考核制度,如果药品出现问题要倒追有关责任人。药品存入药房后,要进行定期检查。发现霉变或虫蛀要立即采取相应措施进行处理,一些贵重药材要给予特殊方式保存,保证药品的质量。首先,从购货渠道上入手,确保药材来源正规,登记入库前做好质检,排除药材存在劣质掺假。中药材大多数来源于天然植物,与西药不同,难免会出现虫蛀发霉的现象,所以,我们需要定期开库检查药材,发现虫蛀发霉的现象要积极采取相关补救措施。只有确保中药材的安全与质量,疗效才会显著,这无疑会增加患者对中药学服务的好评。

### 3. 调整教育, 注重人才培养

医药人才选拔机制不完美,这样不利于优质中医药服务人才的选拔。一些药师虽已考取相关证书,但缺少实操能力,经验不足,中药学服务能力和审计能力没有得到应有的锻炼。针对这一短板,在药学人才的教育模式上需要做一些调整,比如增加临床课程和实习的时间,提供更多接触病患的机会,通过面聊了解患者药物使用情况,有助于提高药师的医学服务认识、锻炼药师基础能力。注重人才培养,能更好的促进中医药事业的蓬勃发展,优化中药学服务。

### 4. 保持耐心, 改善医患关系

近年来,医患关系日益敏感,医护人员要多多站在患者的角度上考虑问题,倾听病人诉说病情,表达自己的同理心,利用专业知识根据患者实际情况,消除患者对病症的疑虑与不必要的担心;在面对患者取药过程中的疑问,时间允许的条件下,用通俗易懂的语言耐心解答。和患者建立良好的互动关系,避免矛盾的产生,提升整体的服务质量。

### 5. 完善设备建设, 保证环境卫生

称量工具、炮制设施及药斗等设施要定期更换,避免因设备问题导致药物配给出现问题,也避免基础设施对药房工作造成影响。注重中药房的环境卫生,对地面、桌面、货架等部位要定期清洁,保持洁净,避免在药物取用时出现洒落,有些颗粒状或粉末状的药物容易洒落,要在用毕及时清理。

### 6. 定期培训, 保持工作能力与综合素养

定期在药师队伍中开展培训,强化药师对药物使用方法、配伍禁忌等必备知识的学习,加强药师对中药知识的

掌握,并且提高药师队伍的工作能力,定期开展综合素质培训,对药师的工作态度、服务水平和专业能力给予针对性的指导。聚集在一起进行经验交流,探讨新的治疗方法,以增进药师之间的联系,且做到相互配合协调工作,也有助于整个团队凝聚力与工作水平的提升。

### 7. 改革药学选拔机制, 优化教学计划

改变传统的教育模式,增加实用性课程,让药学模式不断转变,比如可以调整化学类课程,增加生物医学类课程和临床基础课程,增加临床实习时间,更多机会面对病人,了解病人用药史,对治疗药物进行检测,增强药学服务意识,不断改革现行的执业药师制度,帮助药师建立执业药师合理的知识结构。

### 8. 随访调查

在相隔一段时间后,对所有参与到研究的患者进行随访调查,对患者的满意度进行统计,并请患者对药师进行评价,便于调整优质中药学服务的方法和细节。医院随访是指通过院内计算机联网,各部门能够资源共享,通过网络,随访室每天在固定时间可以看到病案室录入的当日出院病人的个人资料。其中包括病人的姓名、住院号、住院科室、主要诊断、出院日期、联系电话等,根据这些资料逐个打电话进行询问。根据病人病情的需要以及病人的要求,同一病人医院可以打一次或者二次电话(需要长期跟踪服务的,不定期进行随访),并给病人留下电话号码,以便病人有问题要反馈时,可以直接联系到医院。

## 三、结语

中药学服务是一项长期的医疗服务,需要适应当前社会的发展,优质中药学服务对医院服务水平乃至整个中医药行业都有重要的意义。我国对药学服务体系还处于不完善的阶段,因此中药房药师应该不断加强自身专业知识与处事能力,同时借鉴先进经验,探索途径,完善相关制度,加强我国医疗卫生事业的建设和发展。

### 参考文献:

- [1] 谢薇. 浅析中药房药师如何开展优质中药学服务[J]. 光明中医, 2019, 34(06): 965
- [2] 陈粉梅. 中药房药师开展优质中药学服务的有效途径[J]. 中国医药指南, 2018, 16(27): 175-176.
- [3] 邓树琼. 探究中药房药师开展中药学服务的有效途径[A]. 国际数字医学会: 湖南中医药大学期刊杂志社, 2017: 2.
- [4] 项瑞. 中药房药师开展中药学服务的方式及价值[J]. 深圳中西医结合杂志, 2017, 27(24): 195-196.