

人性化的药学服务在门诊患者中的应用效果

郝富强

(陕西国际商贸学院医药学院 药学 B1604)

摘要:目的:研究分析人性化的药学服务在门诊患者中的应用效果。方法:选择我院自2018年9月-2019年4月期间收治的1000例门诊病人作为本次的实验对象,在门诊药房分为两个区,分别提供人性化药学服务和常规服务,然后将1000例病人随机均分为两个组,去门诊药房人性化药学服务区的设置为观察组,去门诊药房常规服务区的设置为对照组。结果:观察组有20例病人出现异常反应,出现率是4%,对照组有120例病人出现异常反应,出现率是24%;观察组中总满意度高达94%;对照组中不满意度高达76%,两组对比差异具备统计学价值($P < 0.05$)。结论:门诊药房以病人为重点的人性化药学服务诊断效果明显,在提升病人服务满意度、降低其异常反应上有一定的临床价值。

药学服务是近几年发展起来的一类新兴学科,把现代医学的新思想充分展现出来,使人们充分享受到医疗工作的人性化。伴随临床医学服务观念的日益改变,门诊药房以病人为主体的药学服务观念及模式获得了更多人的认同。本文对我院实行的以病人为主体的药学服务工作经验展开研究分析,对提升药学服务效果的科学策略进行讨论,现报告如下。

1 资料和方法

1.1 一般资料

选择我院自2018年9月-2019年4月期间收治的1000例门诊病人作为本次的实验对象,其中,男性520例,女性480例,年龄在16~80岁之间,然后根据门诊药房服务方式的不同分为两个区,分别提供人性化药学服务和常规服务,然后将1000例病人随机均分为两个组,去门诊药房人性化药学服务区的设置为观察组,去门诊药房常规服务区的设置为对照组,两组病人的年龄、性别和疾病类别等临床信息差异都没有统计学价值($P > 0.05$),存在可比性。

1.2 服务方式

对照组病人去门诊药房常规服务区,此区病人治疗拿药时采取常规的药学服务,根据病人药学单子进行调配、分发等。

观察组病人去门诊药房人性化药学服务区,此区在病人治疗拿药时采取以病人为主体的人性化药学服务,其操作方法有:

(1) 遵守服务流程

在处方调配的过程中,应贯彻落实“四查十对”的机理,让取药者进行自查,而且,由发药者开展复查校对。贯彻两人复查、签字服务规范,方便更好发现处方调配过程存在的问题。选择三位专职药师组建一个发药系统,其中,收方药师认真审查处方,调配药师开展处方调配,发放药师校对药物、处方以及电脑资料,校对正确后再把药品交给病人。

(2) 增强药师职业素养

加强对执业药师的训练,提高他们的药学理论和配药方法。药师应根据本身的药学能录及时更改药品资料,准确评价药品的安全性。此外,药师应为病人细心讲述用药方法、时间和注意事项。如病人突出问题,要进行现场解答。同时,药师在同病人沟通时,应维持一个耐心、严谨的服务态度。

1.3 统计学方式

对所选信息采取SPSS 17.0软件开展统计研究,计量信息用均数±标准差体现,技术信息用卡方检验, $P < 0.05$ 代表差异存在统计学价值。

2 结果

2.1 两组病人异常反应出现率比较

观察组有20例病人出现异常反应,出现率是4%,对照组有120例病人出现异常反应,出现率是24%,两组对比差异具备统计

学价值($P < 0.05$),具体如表1所示。

表1 两组病人异常反应出现率比较

	异常反应发生例数	异常反应发生率
观察组	20例	4%
对照组	120例	24%

2.2 两组病人对药学服务的满意度比较

当病人在结束门诊治疗拿药后,采用问卷调查的方法请病人对本次门诊药房药学服务进行评价,其中0~59分为不满意、60~79分为满意、80~100分为非常满意。观察组中有400例病人感到非常满意,仅有30例病人感到不满意,总满意度高达94%;对照组中仅有50例病人感到非常满意、380例病感到不满意,不满意度高达76%,两组对比差异具备统计学价值($P < 0.05$),具体如表2所示。

表2 两组病人对药学服务的满意度比较

	非常满意	满意	不满意	总满意率			
观察组	400例	80%	70例	14%	30例	6%	94%
对照组	50例	10%	70例	14%	380例	76%	24%

3 讨论

以病人为重点的药学服务,需要临床医师从符合病人需要的角度入手,为门诊病人带来良好的药学服务,重点包含遵循服务程序、提升专业素养以及认真审核处方和用药指导这几项内容。第一,严格落实药学服务的处理流程,有助于保证处方的正确性以及药品配制的科学性;此外,还能够防止病人由于反复排队出现的不良情绪,避免护患冲突。而且,提高临床药师的专业素养,能够提升用药科学性和高效性,且可以帮助病人清楚药品用法用量等,减少异常反应出现率。认真审查处方和用药指导,有助于防止临床药师由于繁忙而产生配药错误的情况,并增强病人的用药安全性。同此次研究结果得知,相比于使用以往门诊药房药学工作的对照组,选择以病人为主体的药学服务的观察组病人异常反应出现率很低,且服务满意度非常高。

综上所述,门诊药房以病人为重点的人性化药学服务诊断效果明显,在提升病人服务满意度、降低其异常反应上有一定的临床价值。

参考文献:

- [1]张延敏. “以患者为中心”药学服务在门诊药房中的实施效果[J]. 基层医学论坛,2015,19(35):4969-4970.
- [2]孟莉英,陆进,常明,佟淑芬. 门诊药房零距离服务模式微机网络系统的设计与实现[J]. 中国医院药学杂志,2014,(07):53-54.
- [3]高晓萍,冯晓钰,孙娟,李娜. 我院医院儿科门诊用药的药学服务探讨[J]. 中国执业药师,2013,8(01):13-15.
- [4]张坚,周明明,蒋玉凤. 提高调剂药房窗口服务质量的探索与实践[J]. 实用医技杂志,2015,22(12):1332-1333.