

浅谈药学服务中的纠纷及对策

李瑞

(陕西国际商贸学院 医药学院, 药学 B1604)

摘要: 在当今的医疗大环境下, 药学服务所面临的病人群体种类和总数都越来越多。在药学服务中, 如何采取预防措施避免与病人纠纷是日益凸显的药学服务问题。一方面, 需要详细分析药学服务中常见的纠纷和可能形成此纠纷的原因。另一方面, 如何在以病人为中心的药学服务理念上提出可行性较高的应对纠纷对策也是值得探讨的。本文将从如何改善药学服务的服务态度, 如何预防药品调剂中的差错导致的危害以及建立独立的双人核对制度和药房药品摆放的管理问题等进行多方面的阐述, 讨论药学服务中可能出现的纠纷以及对策。

关键词: 药学服务, 服务纠纷, 服务纠纷对策

引言: 随着社会发展水平的不断提高, 我国的医院药学服务也正在开启转型。一般来说, 当前的医院药学服务模式正在从传统的保障供给形象为患者提供负责任的药学服务转变, 也就是以病人为核心的药学服务体系正在建立。一方面是出于社会发展水平, 对药学服务的需求, 另一方面, 也正是由于病人采用法律手段维权的意识越来越高, 对药剂师等药学服务人员提出了更高的要求。如何根据现有的医药水平, 科技和医药人力资源管理等多方面的药学服务内容, 为患者提供更好的药学服务是当前解决药学服务中纠纷和提出对策的信息基础。

一、药学服务现状中的问题及应对措施

药学服务是与患者直接打交道的一种医疗服务, 他要求, 以患者为核心, 站在患者的角度考虑问题, 并且与患者零距离沟通, 实现服务。药学服务的内容比较广泛, 可以包括所有在临床过程中, 与药有关的所有事项, 包括针对该项疾病的药物使用和医生的治疗观点提出的用药方案, 甚至是药物治疗过程的目的标准和使用过程中的剂量说明等等。由于要是直接与学生发生关系的, 因此药学服务就显得尤为重要, 既关系到医院的服务特点, 也关系到患者的生命安全和身体健康。

然而, 当前的药学服务体系并不完善, 全国各地每年发生的药学纠纷事件多达数千上万起, 赔偿金额更是高达上亿元。因此, 药学服务如何改进和提高是所有药学服务人员应当考虑的问题。继续要从根本上提高服务质量, 采用微笑服务是患者能够享受到亲切体贴的医院治疗服务。又能够使药剂师和药学专业人员不断提高自身的职业素养, 减少在药学服务过程中的错误, 减少对患者身体可能造成危害, 努力防范纠纷的意思, 积极根据当今的药学服务现状, 找出防范的对策。

(一) 服务态度问题

与计划经济时代不同的是, 由于人们生活水平的提高和药品知识掌握的越来越丰富, 对自身的健康关注也越来越多, 从而对药学服务态度的要求越来越高, 药学服务从一种医疗服务逐渐向服务转型的特点。由于药学服务主要在医院工作中展开, 药学专业人员和药剂师面对的服务对象主要是患者或者患者家属, 在医院治疗的过程中, 患者及患者家属可能时常带有较为负面的情绪进行沟通, 与此同时, 药学服务人员也在较为繁重的药剂配给和其他药学服务过程中, 容易出现一些消极和烦闷的负面情绪。久而久之, 在与患者及其家属打交道的过程中, 双方的负面情绪如果产生冲突, 就容易造成药学服务人员态度的服务问题。

与此同时, 随着社会经济水平的提高, 患者及其家属对医院药学服务人员的服务态度水平也有了更高的要求, 因此, 药学服务人员需要及时更改自己的工作观念, 坚持以病人为中心, 做到微笑服务和高质量服务, 避免自己在服务过程中出现专业性的差错, 从而避免出现医药纠纷。在服务过程中, 要学会将心比心, 将患者当做自己的家人或朋友, 对他们进行心理上的关照。不仅是机械的药物配给工作, 适当的沟通, 也有利于患者的病情恢复, 使药品产生更多的良性反应。

(二) 工作差错纠纷

工作差错引发的药学纠纷是比服务态度更为严重的纠纷。这种纠纷, 通常是专业性的表现, 在在工作中药剂师或药学专业人员粗心大意, 造成药剂在计量和计价上有一定程度上的差错。例如, 将药品的中文或英文名弄混, 又或者是遗漏了某些药品的特殊性, 也可能是没有详细给患者说明药品的使用方式等等。一方面, 这样专业性的教学纠纷发生的情况较少, 一般由于药师的工作失误或缺乏责任心所导致。但另一方面也需要注意, 专业性的错误, 不仅会使医院的形象大打折扣, 还可能给患者造成身体上的不可逆伤害, 后果是不堪设想的。

面对此类问题, 药学服务人员应当多学习、多接受专业性培训, 调整好自己的工作心态, 传递给患者积极的心理状态和正确的药品使用规范。更重要的是, 避免疲劳上岗, 减轻工作压力。既是对自己负责, 也是对患者负责。

(三) 其他方面的药品问题

在药学服务中, 其他方面的药瓶问题主要包括不合理的用药问题。这种问题出现的主要原因是药师和患者双方对合理用药的概念还不够明确, 在使用药物时对药物治疗还没有形成完整的系统, 就较为草率的使用了该种药物对药物使用过程中的流程有脱节现象, 导致不合理用药威胁患者的生命。不合理用药, 是一种在世界上较为普遍的现象, 也是需要重视的药学服务问题。在我国不合理的用药现象是较为普遍的, 每年因不合理用药而产生的医药纠纷也数不胜数。

要解决不合理的用药现象, 既需要规范药品的生产流程, 保证在实验通过的基础之上, 再进行批量生产, 不随意用药。也需要提高药师和相关药学服务人员的专业水平, 提高他们自身的职业修养和责任心, 保证不随意给患者用药。最后还需要不断地进行科学宣传和普及, 给更多的患者进行药学知识的普及, 增强广大人民的医药卫生知识和维权意识, 从多个方面保证不合理用药的现象尽量减少。

三、结语

总而言之, 药学服务是不断发展的, 要随着社会经济发展和特点和患者的心理进行不断改变和提高。药学服务中的纠纷是医院工作和药学服务过程中不可避免的问题, 只有药学工作者不断提高自身的专业素养, 不断提升自己的服务质量, 保证优质服务和微笑服务, 并且在平时的工作实践中不断调整适应。只有这样才能在患者的健康意识不断提高、维权意识不断增长的现代社会下, 达到让患者满意的服务态度, 从而从根本上避免纠纷的发生。

参考文献:

- [1]达香琼.浅谈药学服务中的纠纷及对策[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(62):262+264.
- [2]朱海霞.临床药学服务中的纠纷及预防对策[J].世界最新医学信息文摘,2015,15(36):147-148.
- [3]贾萍.浅谈药学服务中的纠纷原因及应对措施[J].中国医药指南,2013,11(15):360-361.
- [4]胡晋红,蔡溱,孙华君.药学服务与全程化药学服务[J].药学服务与研究,2008(03):161-165.