

药物咨询服务对门诊药房药学服务质量的影响研究

 冯冰冰 林川茹^{通讯作者}

(广东医科大学附属医院 524000)

摘要:目的 探究药物咨询服务对门诊药房药学服务质量的影响。方法 以2020年1月至12月期间未采取药物咨询服务时150例药房取药患者为甲组,以2021年1月至12月实施药物咨询服务时150例药房取药患者为乙组,对比两组干预效果。结果 乙组用药依从性94.00%明显高于甲组86.67% ($P < 0.05$);乙组服务满意度93.33%明显高于甲组84.00% ($P < 0.05$)。结论 药物咨询服务对门诊药房药学服务质量有着良好的促进作用,有利于提高患者用药依从性和对服务满意度,值得推广。

关键词: 门诊; 药房; 药物咨询服务; 药学服务质量

前言:随着生活质量以及医疗服务水平的不断提升,门诊药房开通药物咨询服务成为一种必然发展趋势,其将贯彻“以患者为中心”服务理念,由专业药师为患者直接提供个性化、全程化药学服务,一定程度提升用药合理性和安全性^[1]。我院于2021年1月开始开展药物咨询服务,将选取实施前后各150例药房取药患者作为研究对象,通过对比分析药物咨询服务对门诊药房药学服务质量的影响。

1 资料与方法

1.1 一般资料

研究时间:2020年1月~2021年12月,药物咨询服务开展前后各150例药房取药患者作为观察对象,其中甲组(实施前),男性79例,女性71例,年龄18~65岁,平均(42.63±5.74)岁。乙组(实施后),男性82例,女性68例,年龄18~63岁,平均(41.85±5.32)岁。对比两组基本资料,均衡可比($P > 0.05$)。

1.2 方法

我院于2021年1月开始实施门诊药物咨询服务,具体开展方法如下:

4. 专业培训:医院将定期组织门诊药房药师进行药物咨询服务专项培训,熟练掌握常用药物的适应症、主要成分、作用机理、注意事项、不良反应等,了解各类药物的最新信息,培养药师的服务意识和沟通能力,以严谨、耐心的态度帮助患者解决用药问题。

5. 改进管理制度:在原有管理制度基础上设置奖惩制度,对于表现优异、工作态度良好的药师予以嘉奖,对于工作中频繁出错且服务态度不正的药师应做出公开处罚,并进行一对一沟通以指正药师所存在问题,督促其及时改正,来不断提高药房综合管理质量。

6. 提升咨询服务质量:认真审核患者处方,对于前来咨询的患者药师应进行细致全面的解答,重点强调用药剂量、使用方法、存储方法以及可能出现的不良反应,对于年龄较大、理解能力较差的患者,可以将相关重要信息以书面形式传达给患者,叮嘱家属监督患者严格遵医嘱用药,切不可私自调节药物剂量。

7. 服务评价:门诊将定期开展服务质量评价工作,分析药物咨询服务所存在的问题,经过讨论、查阅文献资料等方式来确定改进措施,以不断提升药学服务水准。

1.3 观察指标

调查咨询患者用药依从性;门诊药房自制服务满意度调查表,最低分0分,最高分100分,评分超过80分为特别满意,评分在60~80分为基本满意,评分低于60分为不满意,则满意度=特别满意(%) + 基本满意(%)。

1.4 统计方法

采用SPSS24.0统计软件进行数据分析, ($\bar{x} \pm s$)描述计量资料,以t检验,计数资料采用率(%)表示,以卡方检验, $P < 0.05$,代表数据对比有差异性。

2 结果

2.1 用药依从性

乙组用药依从性94.00%明显高于甲组86.67%,组间对比差异显著($X^2=4.619$, $P < 0.05$),如表1所示。

表1 两组用药依从性对比[n(%)]

组别	例数/n	依从	不依从
甲组	150	130(86.67)	20(13.33)
乙组	150	141(94.00)	9(6.00)
X^2	-	4.619	
P	-	0.032	

2.2 服务满意度

乙组服务满意度93.33%明显高于甲组84.00% ($X^2=6.502$, $P < 0.05$),如表2所示。

表2 两组服务满意度对比[n(%)]

组别	例数/n	特别满意	基本满意	不满意	服务满意度
甲组	150	70(46.67)	56(37.33)	24(16.00)	126(84.00)
乙组	150	92(61.33)	48(32.00)	10(6.67)	140(93.33)
X^2	-	-			6.502
P	-	-			0.011

3 讨论

医院每天都要接诊大量患者,受时间和专业限制,医生在药物知识方面同患者沟通较少,部分患者对于药物使用方法、注意事项等缺乏了解,就容易导致用药差错,影响患者临床治疗效果^[2]。相关研究表明,在门诊药房开展药物咨询服务,有利于提高患者的用药依从性,减少药物不良事件的发生,建立良好的医患关系,促进医院药学质量的不断提升^[3]。药物咨询服务指的是专业药师应用药专业知识为公众提供药物使用相关服务,以提高患者对药物认识,有效规范患者用药行为,避免不合理用药对治疗效果以及患者身体健康的影响,此种行为可以拉近同患者间距离,让患者感受到医院提供全面细致服务,建立亲密和谐医患关系,提高患者对医院门诊药学服务的满意度^[4]。在本次研究中显示乙组用药依从性94.00%明显高于甲组86.67% ($P < 0.05$);乙组服务满意度93.33%明显高于甲组84.00% ($P < 0.05$),其表明了药物咨询服务对门诊药房药学服务质量的积极影响,更有利于医院的管理和良好医患关系的建立,究其原因主要为药物咨询服务在实施过程中加强对药师的专业培训,可以督促药师不断提升自我专业能力,强化药师的岗位责任感和工作积极性,通过奖惩制度来纠正药师的不当行为态度,促使门诊药房综合管理质量的不断提升,进而为患者提供个性化、全程化的药物服务,确保用药的安全性。

综上所述,在门诊药房中开展药物咨询服务,可以提高药学服务质量,增强患者用药依从性,服务效果为患者所广泛认可,具有推广价值。

参考文献

- [1]邹冰姿.门诊开设用药咨询窗口对药物咨询服务质量的影响[J].中国社区医师,2020,36(05):188-189.
- [2]张双生.开展药物咨询服务对提高门诊药房药学服务质量的效果探讨[J].当代医药论丛,2020,18(03):150-151.
- [3]孙丹,赵鑫鑫,王宇鸽.门诊药房药物咨询服务对患者用药安全、依从性及满意度的影响[J].名医,2018(09):243-244.
- [4]许浩阳.开展药物咨询对提高门诊药房药学服务质量的探讨[J].临床医药文献电子杂志,2018,5(62):192+196.