

北京市 22 家医院临床药学服务对象满意度调查

李晓平¹, 邵宏², 杨珊², 史录文² (1. 航空工业中心医院, 北京 100012; 2. 北京大学药学院药事管理与临床药理学系, 北京 100083)

摘要 目的: 了解临床药学服务对象对临床药师工作的满意度, 为评价临床药师工作质量提供依据。方法: 应用问卷调查法调查北京市 22 家医院临床药学服务对象对其所在医院临床药师工作的满意度, 回收问卷进行统计分析。结果: ①医生最希望临床药师提供的药学知识为适应症, 药物不良反应及发生率, 药物不良反应及用药过量的处置对策; 护士最希望临床药师提供的药学知识为用法用量、注意事项, 不良反应及用药过量的处置对策, 注射药物的配伍变化; 患者最希望临床药师提供的药学知识为用法用量、药物不良反应和注意事项。②大部分医生和护士认为临床药师的工作内容主要是“提供药品信息、用药咨询、进行药物不良反应监测”。③对临床药师的工作评价、专业知识水平的评价以及对临床药师沟通技能的评价都是认为好的占大多数, 认为不尽人意的只占极少数。④50.0% 以上的医生和护士对临床药师提出用药建议的采纳率大于 50%。⑤大部分患者遇到有关药物问题时, 首先选择咨询的对象是医生; 患者在与临床药师沟通中最常见的障碍是信息不全面。⑥医生、护士及患者都认为临床药师最应改善的方面为相关疾病知识和相关药物知识。结论: 临床药师的工作得到了服务对象一定程度的肯定, 但仍有许多需要改善的地方。

关键词 临床药学; 服务对象; 满意度; 调查

中图分类号: R95

文献标识码: B

文章编号: 1006-0111(2008)05-0378-04

Analysis on the questionnaire survey of clinical pharmaceutical service objects of 22 Beijing hospitals

LI Xiao-ping¹, SHAO-Hong², YANG Shan², SHI Lu-wen² (1. Aviation industry center hospital, Beijing 100012, China; 2. Department of pharmacy administration and clinical pharmacy, school of pharmaceutical sciences, Peking University, Beijing 100083, China)

ABSTRACT **Objective:** To understand the satisfaction degree of clinical pharmaceutical service objects and provide data for the assessment of the clinical pharmacists' work. **Methods:** The study collected and analyzed statistically information about the satisfaction degree of 22 Beijing's hospitals from the doctors, the nurses and the patients. **Results:** ① The pharmaceutical knowledge which provided by the clinical pharmacist that the doctors hope most is indications, side effects and their rates, disposition countermeasure to side effects and drug overuse. What the nurses hope are precautions, disposition countermeasure to side effects and drug overuse, compatible stability of injections. While what the patients hope are precautions, administration and side effects. ② Most of the doctors and nurses consider that the clinical pharmacists' work should be providing drug information, doing drug consultation and monitoring the adverse drug reaction. ③ Most of the objects consider that the clinical pharmacists' work, the level of the clinical pharmacists' professional knowledge and their communicate skill are good. Very few objects consider them not good enough. ④ More than half of the doctors and nurses accept more than half of the clinical pharmacists' advice on rational drug use. ⑤ Most of the patients choose to consult doctors instead of pharmacists when they have drug questions. ⑥ Most of the objects consider that clinical pharmacists should improve their knowledge about diseases and drugs. **Conclusion:** The clinical pharmacists' work has been accepted by their service objects to a certain degree, but there are still many things to be done.

KEY WORDS clinical pharmacy; service object; satisfaction; survey

根据卫生部与国家中医药管理局联合制定并发布的《医疗机构药事管理暂行规定》, 医院药学部门必须从传统的药品供应模式向以病人为中心的药学技

术服务模式转变。为适应这种转变, 要求药学部门建立以病人为中心的药学管理模式, 开展以合理用药为核心的临床药学工作。作为笔者研究课题“临床药量化评估体系研究”的一部分, 本文通过调查问卷的方式, 了解医生、护士及患者对临床药师的期望以及对临床药师在药物治疗中所作贡献的认可程度, 以

便评估其所在医院的临床药学工作的质量,做到有所为,有所不为,更好地发挥临床药师的作用。

1 材料与方 法

2006 年 8 月~2007 年 2 月,笔者选取与北京大学药学院药事管理与临床药学系具有合作关系的 24 家医院(三甲医院 19 所,三乙医院 1 所,二甲医院 4 所),分别向医生、护士和患者下发行自行设计的问卷调查表,共发放问卷表 340 份,回收 319 份,平均回收率 93.77%(见表 1)。采用 Epidata 软件录入问卷数据,应用 SPSS 统计软件进行数据分析。

2 结果与分析

表 1 调查问卷的发放数与回收率

调查对象	发放数(份)	回收数(份)	回收率(%)
医生	115	107	93.0
护士	115	111	96.5
患者	110	101	91.8

2.1 临床药学服务对象对药师咨询的需求 问卷调查了医生、护士及患者最希望临床药师提供的咨询内容,结果见表 2。表 2 说明,医生、护士及患者因各自的角色不同,对咨询内容有不同的需求。提示临床药师开展临床药学工作必须根据不同的对象,采用不同的服务方法和提供不同的服务内容。

表 2 临床药学服务对象对咨询内容的需求情况

组别	人数	咨询需求百分率(%)				
		适应证与用法用量	药物不良反应	注射药物配伍	注意事项	不良反应处置
医生	107	78.5	75.7	-	-	72.9
护士	111	-	-	79.3	88.3	82.0
患者	101	68.3	67.3	-	72.3	-

表 3 医务人员对临床药学工作内容的认知

内容	医生(n=107)		护士(n=111)	
	人数	%	人数	%
提供药品信息	85	79.4	81	73.0
用药咨询	83	77.6	94	84.7
进行药物不良反应监测	81	75.7	82	73.9
监控临床用药	63	58.9	67	60.4
进行血药浓度监测	61	57.0	62	55.9
协助制订个体化用药方案	57	53.3	42	37.8
调配处方	55	51.4	57	51.4
用药宣教	48	44.9	79	71.2
药学科研	47	43.9	43	38.4
指导护士请领、保管和正确使用药品	40	37.4	71	64.0
参加会诊	35	32.7	30	27.0
制定本院药物治疗原则	35	32.7	42	37.8
对申请入院的新药品种进行审核	35	32.7	46	41.4
对在院使用的药物品种进行再评价	35	32.7	41	36.9
参加查房	33	30.8	31	27.9
其他	1	0.9	1	0.9

3 表明,大部分医生和护士认为临床药师的工作内容主要是“提供药品信息、用药咨询、进行药物不良反应监测”,而“参加查房、参加会诊、制定本院药物治疗原则”这些一线的临床工作,大部分医生和护士均不认为是药师应该参与的,只有 53.3% 的医生和 37.8% 的护士认为临床药师应该“协助制订个体化用药方案”,这说明医生和护士对临床药师工作价值的期望水平还不高,临床药师要开展好临床药学工作还有很长的路要走。

2.3 临床药学服务对象对临床药师工作的总体评价 医生、护士及患者对临床药师工作的总体评价是好的,如表 4 所示,对临床药师工作评价为优良的占 62.6%~81.1%,专业知识水平评价为优良的占 64.5%~86.2%,沟通技能评价为优良的占 60.7%~79.3%,其中医生的评价相对较低,患者的评价相对较高,而评价为差的只有 1.8%~3.6%。这说明我国的临床药学工作已经开始获得其他医务人员的认同。

2.2 医务人员对临床药学工作内容的认知度 表

表 4 对临床药师工作情况的总体评价

组别	人数	工作评价(%)				专业知识评价(%)				沟通技能评价(%)			
		优	良	中	差	优	良	中	差	优	良	中	差
医生	107	18.7	43.9	33.6	1.9	8.4	56.1	31.8	1.9	11.2	49.5	34.6	1.9
护士	111	14.4	53.2	28.8	2.7	9.9	55.0	30.6	3.6	13.5	51.4	33.3	1.8
患者	101	35.6	45.5	14.9	0	24.8	61.4	9.9	0	24.8	54.5	18.8	0

2.4 医务人员对临床药师建议的采纳率 临床药师工作的质量与价值可以用医生和护士对其建议的采纳率来说明。表5显示,几乎所有的医生和护士对临床药师提供与用药有关的建议都持欢迎态度,65.4%以上的医生和护士采纳率大于50%。

表5 对临床药师建议的采纳率

评价	医生数(n=107)		护士数(n=111)	
	采纳人数	%	采纳人数	%
<30%	19	17.8	10	9.0
30%~50%	16	15.0	12	10.8
50%~70%	30	28.0	40	36.0
>70%	40	37.4	46	41.4

2.5 患者首选的咨询对象 问卷调查了患者在遇到有关药物问题时,首先选择的咨询对象。表6表明,大部分患者遇到有关用药问题时,首先选择咨询的对象是医生,还没有形成大病找医生,小病找药师的就医模式。

表6 患者首先选择的咨询对象

咨询对象	有效问卷总数	人数	%
医生	94	76	75.2
药师	72	22	30.6
护士	66	2	2.0

2.6 患者与临床药师沟通中最常见的障碍 问卷调查了患者在与临床药师沟通中最常见的障碍,结果见表7。

表7 患者在与临床药师沟通中最常见的障碍

常见障碍	人数	%
语言过于专业	29	35.8
信息不全面	39	48.1
对病人的意见不关注	13	16.0

2.7 临床药学服务对象对临床药师的期望 表8说明,医生、护士及患者都认为临床药师最急需改善的方面是相关疾病知识,以及与疾病相对应的治疗药物知识。

表8 认为临床药师应改善方面的调查统计

有待改善方面	医生(n=107)		护士(n=111)		患者(n=101)	
	人数	%	人数	%	人数	%
相关疾病知识	87	81.3	69	62.2	50	49.5
总结临床经验技能	63	58.9	67	60.4	36	35.6
相关药物知识	61	57.0	79	71.2	46	45.5
相关病人知识	48	44.9	49	44.1	34	33.7
不断学习,完善自身素质的技能	48	44.9	66	59.5	44	43.6
沟通技能	44	41.1	57	51.4	42	41.6
提高工作热情	27	25.2	43	38.7	25	24.8
其他	2	1.9	2	1.8	4	4.0

3 讨论

临床药学是药学服务的核心,也是医院药学发展的必然趋势。临床药学的开展和深入并非一蹴而就,尤其是药师参与临床药物治疗的决策和指导,更需要知识和经验的积累。当前国内固有的重医轻药观念,使临床药学工作的开展困难重重^[2]。但令人可喜的是,从本次调查结果可以看出,经过多年的努力,临床药师的工作已经得到了医生、护士及患者一定程度的认可。

尽管大部分医生和护士认为“参加查房、参加会诊、制定本院药物治疗原则”这些一线的临床工作不是药师应该参与的,但大部分医生和护士认为临床药师的工作内容主要是“提供药品信息、用药咨询、进行药物不良反应监测”而不是传统的“调配处方”,这说明传统的药师形象在服务对象眼中正在

在逐步向临床药师转变。

在患者心目中,“有病找医生”已成为惯例,但“吃药找药师”还没有被广大患者所接受,这说明患者对药师的认识还停留在传统阶段。临床药师应扩大宣传,加强与患者的沟通交流,改变长期在患者中形成的形象,真正达到促进临床合理用药的目的。

从某种意义上讲,临床药师所承担的工作和肩负的责任,挑战性更强,技术含量更高,因而风险性也更大。有关部门应适时建立适应各级医疗机构的有效管理制度,以及行业认可的科学评价体系,是引导这一事业健康发展的重要保证。临床药师应坚持不懈,积极参与制定医院各科药物治疗规范或指南,真正深入临床开展药学工作,以自己的实际行动赢得上下各方的认同和支持。

参考文献:

- [1] 廖广仁,赖伟华,杨敏. 药师临床服务模式调研[J]. 中国药房,2005,16(22):1753.
- [2] 杨樟卫,王卓,季卫荣. 55 所医院开展临床药学工作现状

调查[J]. 药学服务与研究,2002,2(1):17.

收稿日期:2008-01-03

应用药学知识减少输液不良反应

米丽,吴广通,张夏华,张旭,(武警上海总队医院药局,上海 210003)

摘要 静脉输液是治疗疾病的重要手段,造成输液反应的原因很多,输液反应与药物自身的稳定性,药物之间的相互作用,药物与体外物质相互作用等有直接关系,本文对药物产生的输液不良反应的因素进行归纳总结,减少输液不良反应。

关键词 输液反应;药学知识

中图分类号:R95

文献标识码:B

文章编号:1006-0111(2008)05-0381-03

静脉输液是临床抢救患者和治疗疾病的重要手段,而输液反应是输液过程经常遇到的问题,不仅可影响到患者的治疗,甚至危及患者的生命.引起输液反应的因素很多,除了与输液器具,操作方法有关外,与药物的关系极为密切.本文主要对输液反应中的药物本身因素和药物配伍因素予以讨论,以引起临床重视减少和避免不良反应的发生。

1 药物本身的因素

1.1 输液产品本身的质量 运输过程中输液瓶之间发生碰撞和挤压,造成裂痕或封口松动而引起污染,严重时液体中出现霉菌.放置时间过久,药物可发生分解或聚合而产生杂质.由于不同生产企业在生产工艺和制剂技术上存在差别,杂质的去除率不同而影响其不良反应的发生率.如青霉素因制剂中含有微量青霉烯酸,或青霉噻唑酸等青霉素聚合物等而引起变态反应。

1.2 热原污染 热原反应是输液反应中最常见的一种,热原的污染途径主要是注射用水、原辅料、容器、设备,制备过程与生产环境等,据文献报导^[1].液体中含有热原量 0.06~1 μg/L 时,即可产生热原反应,发生反应的早晚,视热原进入体内的量、热原性质和病人个体耐受而异.一般认为,在输液开始后 20 min 出现反应,其反应可能是药物变质或体内受细菌、毒素污染所致;输 2~3 h,输入量为 400~500 mL 时出现反应,很可能为药物中含有一般性质的热原,输 5~6 h,约 1 000~2 500 mL 液体时出现反应,很可能为输液时间过长,药物暴露过久,反复

加药引起.另外,临床上合并用药很常见.由此产生的热原叠加的机会相应增多,尤其时三联用药,四联用药,热原累加可能超过人体的耐受量而发生输液不良反应.某医院某地区使用 5% 或 10% 的葡萄糖加甲硝唑 0.5 g,庆大霉素 16 万 u 静脉滴注,连续有 8 例出现热原反应,经试验检查分析认为是合格注射剂中内毒素累加超过阈值,导致热原反应^[2]。

1.3 微粒增加 《中国药典》要求每 1 mL 中 10 μm 以上的微粒不得超过 20 粒,25 μm 以上的微粒不得超过 2 个.不溶性微粒注入人体后引起热原反应和过敏反应.药物配伍后,输液的微粒则会大大增加.特别是使用中草药注射液,原因是中草药的成分比较复杂,而且对中药注射剂质量标准要求过低,如清开灵注射剂所含成分复杂,但只做总氮,总黄酮黄苷的含量测定,使得中药注射剂内在质量不稳定,此外,中药注射剂与其他药物配伍使用时发生物理,化学变化,有些生物碱和皂苷配伍后使 pH 值发生改变,可产生大量微粒^[3].如茵枝黄、复方丹参等中草药,一般选用 5% 或 10% 葡萄糖注射液稀释后静脉滴注,而不宜选用生理盐水,原因是中草药与生理盐水配伍后常因盐析作用而产生大量的不容性微粒。

1.4 理化性质改变 包括 pH 和渗透压.注射液的 pH 及渗透压要求与血液相等或接近.虽然人体有一定调节功能,但相差太大,易致血管疼痛,静脉炎.如过多过快输入低渗液体或单纯葡萄糖易引起水肿。

2 药物配伍的因素

临床上输液多数被作为药物载体.通过静脉滴注配伍 1 种以上药物,期望所配伍的药物产生协同作用,增加疗效,减少或延缓耐药性的发生,预防或

作者简介:米丽(1977-),女,药师. Tel:1381623577, E-mail:sh_mili@163.com.