

# 药师对精神病居家服药患者开展优质药学服务的效果分析

张玉良

江苏省如皋市精神病防治医院药剂科 226500

**【摘要】目的：**探讨药师在精神科门诊药房窗口现场及远程对居家服药患者开展优质药学服务的效果。**方法：**选取 2019.1-2020.12 月就诊于我院精神科的长期居家服药门诊患者，共计 53 例，2019.1-2019.12 月期间药师对患者采取常规现场用药指导，2020.1-2020.12 月期间药师对患者加强现场和远程优质药学服务指导，对比开展优质药学服务前后的效果。**结果：**药师实施优质药学服务之后，精神病患者不合理用药情况显著低于实施前 ( $X^2=4.7223$ ,  $P<0.05$ )；实施优质药学服务后患者不良反应发生率显著低于实施前 ( $X^2=4.3367$ ,  $P<0.05$ )；实施优质药学服务后患者对药学服务满意度明显高于实施前 ( $X^2=5.5720$ ,  $P<0.05$ )。**结论：**在精神科门诊药房窗口现场、及借助互联网+，药师积极开展优质药学服务效果显著，可明显改善不合理用药情况，降低不良反应发生率，提高患者药学服务满意度，值得借鉴推广、建议持续应用。

**关键词：** 互联网+患者 远程服务 优质精准药学服务 长期居家服药 家庭药师

随着社会经济的发展，我国医疗水平也在不断的进步，人们对医院医疗水平以及医疗服务质量的要求也越来越高。如今，药品种类不断增加，药品作为一种特殊商品，主要作用是治病救人，而药房是医院面向患者的重要服务窗口，药师如果服务不到位，就可能导致患者存在不合理用药的现象，不仅会影响患者的治疗进展与治疗效果，还可能引发严重的后果<sup>[1-2]</sup>。为了能够提升精神科门诊患者居家合理用药情况以及服务质量，本次研究中药师开展对患者强化现场及远程优质精准药学服务，效果报告如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取 2019.1-2020.12 月期间 53 例就诊于我院精神科门诊的长期居家服药患者，2019.1-2019.12 月期间药师对患者（对照组 26 例）采取窗口现场常规用药指导，2020.1-2020.12 月期间药师对患者（研究组 27 例）加强现场和远

程优质药学服务。53 例患者中男性患者 25 例，女性患者 28 例，年龄最小者 34 岁，年龄最大者 75 岁，平均年龄为 (54.56±11.03) 岁。将所有患者的一般资料纳入统计学软件 (SPSS 21.0 版本) 处理， $P>0.05$ ，无统计学差异。所有患者均符合精神疾病诊断标准，均有不同程度的心境障碍，患者及家属知晓研究内容并自愿配合；排除治疗依从性差、合并严重心肝肾功能衰竭以及药物过敏者。

## 1.2 方法

开展优质药学服务前：药师采取窗口现场常规的用药指导。

开展优质药学服务后：对患者加强优质药学服务模式。

(1) 由于精神科患者需要长期居家服用药物，他们经常在门诊取药，因此医院药房药师根据患者的病情、居家服药特点对患者开展优质药学服务。严格审核处方质量，做到“四查十对”，发现诊断与用药不符、用法用量不正确、超说明书用药等等的不合格处方，及时与医师联系，在患者或家属取药前得到纠正。

(2) 在门诊药房开设“便民咨询窗口”，由资深药师开展优质服务、增加服务时间。患者关于用药方面不懂的事项可随时前来咨询，药师对患者的疑问耐心讲解，为其普及药物的常识以及正确的服药态度，遵医嘱用药，无论病情是否好转都不要自行加减药剂量，更不能擅自停药，让患者清楚只有正确的服药才能提高治疗效果，并为患者讲解处方上的药物品种剂型剂量、用药方法、用量、用药时间，贮存保管注意事项等等，强调精准用药、足量足疗程用药的意义，努力提高患者的用药依从性。

(3) 由于现阶段药品的种类不断增加，不断有新的药物产生，很多药物虽然是同一种药物，因生产厂家不同，却又有不同的名称，如化学名称、通用名称等，有时医生前后两次给患者开药，患者发现药品名称不一样误以为医生或者药师配错了药物，这时药师就耐心的给患者解释这两种药物虽然名称不同，生产厂家不同，但是成分是相同的，药效也是相同的；如果同一药品剂量、规格、剂型发生变化，药师耐心仔细给患者讲清楚本次的服药方法、准确用量、注意事项。

(4) 很多患者在医生开具处方之后不太了解所取药物的具体用法，药师则

详细的为患者交代某种药物的用途、每日的服药次数、服药剂量、服药时间以及不同药物之间服药的间隔时间等，努力做到服务到位、提倡精准用药，让患者服药后能够得到药效最大化，提高治疗效果并降低不良反应。

(5) 在治疗某些疾病时为了提高疗效，加速病情的康复，医生或采取多种药物联合使用治疗疾病。但患者不了解药物相关知识，担心多种药物之间相互作用会对身体其副作用，药师应为患者讲解哪些药物联合使用能够增加药效，哪些药物不适宜同时服用，要谨遵医嘱，减轻患者不必要的担忧，消除患者的心理负担、摒弃道听途说及不正确的治疗方法。

(6) 药师开展优质药学服务，同时对患者进行跟踪随访，借助电话、微信、微信群、微信公众号平台等等方法途径，开展“互联网+患者”远程精准药学服务：推送精神科药学相关知识、信息、医疗保险政策、法律法规常识、精神病健康卫生知识、居家精神病患者护理方法、定期提醒患者或家属来医院做肝肾心脑肺等脏器功能、以及血压、血脂、血糖等生化检查，随时了解关注患者病情状况变化、服药情况、了解服药依从性、患者心理需求、解答患者提问、尽力解决患者困难等等。并将患者用药后不良反应发生率以及对药学服务的满意度与开展药学服务前进行问卷调查对比，同时统计开展优质药学服务前后临床不合理用药的情况变化等等。

### 1.3 选定观察指标

(1) 对比两组患者不合理用药情况。(2) 对比两组患者不良反应发生率。(3) 对比两组患者对药学服务的满意度，评价内容包括服务有效性、服务即时性、服务态度及服务水平，每项内容分值为0分至5分，得分越高，则服务越好，评价标准包括极为满意、普通满意与不满意，前二者的百分比之和为服务满意度。

### 1.4 统计学分析

研究采用的统计学软件为SPSS 21.0版本，使用该软件分析所得数据，本研究中的计量型数据用 $\bar{x} \pm s$ 表示，用 $t$ 值检验；计数型数据用%表示，用 $\chi^2$ 检验，计算后得 $P < 0.05$ 表示数据对比存在统计学差异、具有统计学意义。

## 2 结果

2.1 两组患者用药不合理情况对比。

研究组用药不合理情况明显少于对照组，对比差异显著，具体如表 1 所示。

表 1 两组患者用药不合理情况对比[n (%) ] (n=53)

| 组别         | 诊断与处方不符 | 用量错误 | 重复用药 | 其他 | 不合理发生率   |
|------------|---------|------|------|----|----------|
| 对照组 (n=26) | 4       | 1    | 2    | 1  | 8 (30.8) |
| 研究组 (n=27) | 1       | 0    | 1    | 0  | 2 (7.4)  |
| <i>T</i> 值 | -       | -    | -    | -  | 4.7223   |
| <i>P</i> 值 | -       | -    | -    | -  | 0.0297   |

## 2.2 不良反应发生率对比。

研究组不良反应发生率明显低于对照组，对比差异显著， $P < 0.05$ ，具体如表 2 所示。

表 2 不良反应发生率对比[n (%) ] (n=53)

| 组别         | 肝功能异常 | 血脂异常 | 血糖升高 | 其他 | 发生率         |
|------------|-------|------|------|----|-------------|
| 对照组 (n=26) | 1     | 2    | 2    | 1  | 6<br>(23.1) |
| 研究组 (n=27) | 0     | 1    | 0    | 0  | 1 (3.7)     |
| $\chi^2$ 值 | -     | -    | -    | -  | 4.3367      |
| <i>P</i> 值 | -     | -    | -    | -  | 0.0372      |

## 2.2 药学服务满意度对比。

研究组患者药学服务满意度显著高于对照组，相比差异明显， $P < 0.05$ ，具体如表 3 所示。

表 3 药学服务满意度对比[n (%) ] (n=53)

| 组别            | 极为满意 | 普通满意 | 不满意 | 满意度       |
|---------------|------|------|-----|-----------|
| 对照组<br>(n=26) | 10   | 9    | 7   | 19 (73.1) |
| 研究组<br>(n=27) | 15   | 11   | 1   | 26 (96.3) |
| $\chi^2$ 值    | -    | -    | -   | 5.5720    |

### 3 讨论

精神科患者症状多变且病情较为复杂，医生需要根据患者的具体病情开具针对性的处方，在用药的过程中很多药品会发生相互作用，若用药不合理患者很容易出现不良反应，不仅不利于病情的康复，严重者还会危及患者生命安全<sup>[3]</sup>。为了减少不合理用药以及加强患者对药品知识的了解，在精神科门诊药房窗口，以及借助“互联网+患者”，药师开展现场、及远程优质药学服务极为重要。药师针对患者的具体病情给予患者有效的用药指导，及时发现医生处方中不合理情况，及时避免不合理用药对患者造成的不良影响，降低不良反应发生率，提高门诊用药服务质量以及用药安全<sup>[4-5]</sup>。

本次研究中研究组患者不合理用药情况显著低于对照组（ $X^2=4.7223$ ， $P<0.05$ ）；研究组不良反应发生率低于对照组（ $X^2=4.3367$ ， $P<0.05$ ）；研究组药学服务满意度高于对照组（ $X^2=5.5720$ ， $P<0.05$ ）。

综上所述，药师无论在精神科门诊药房窗口现场、还是借助“互联网+患者”远程开展优质精准药学服务，可显著降低用药不合理情况以及不良反应发生率，提高服务满意度，使得药师药学服务不仅贴近患者，充分实现药师专业价值，履行家庭药师的部分职能，而且更能体现新时代药师药学服务的深度、广度、和温度！值得借鉴推广、建议持续开展。

**基金项目：江苏省南通卫生健康委员会课题，编号：YAOZ201915**

#### 参考文献：

- [1]王旭颖. 药师开展药学服务减少中药不良反应的价值研究[J]. 中国医药指南, 2020, v. 18(04):171-172.
- [2]陈加会. 关于门诊药师的药学服务工作开展的思考[J]. 临床医药文献电子杂志, 2020, v. 7;No. 424(03):148+163.
- [3]王旭颖. 药师开展药学服务减少中药不良反应的价值研究[J]. 中国医药指南, 2020, v. 18(04):171-172.
- [4]徐明霞, 刘君怡, 周本宏. 精神科药房开展药学服务的实践与体会[J]. 安徽医药, 2018, 22(12):2482-2484.
- [5]曹辉, 熊建群, 高晓波, 等. 神经外科临床药师实施药学服务的切入点[J]. 海

峡药学, 2018, v. 30; No. 220(05):272-274.

基金项目：江苏省南通卫生健康委员会课题

编号：YAOZ201915