

• 综合医学 •

某院门诊药房用药咨询情况统计分析

刘文勇

厦门大学附属第一医院制剂科 361001

【摘要】目的 统计分析某院门诊药房用药咨询情况。**方法** 选取某院 2017 年 5 月~2018 年 5 月开展“门诊药房用药咨询”活动期间的患者 200 例作为样本,从咨询患者的特点、咨询方式、咨询内容、咨询药物类型等方面出发,对门诊药房用药咨询情况进行统计,对患者的用药管理需求进行分析。**结果** 200 例咨询患者中,男性占 34%,女性占 66%、<30 岁者占 7%、30~60 岁者占 29.5%、≥60 岁者占 63.5%、医院门诊咨询者占 23.5%、网络咨询者占 29.5%、打电话咨询者占 47.0%、咨询药理作用者占 19%、咨询药物联用知识者占 49%、咨询药物禁忌症者占 70%、咨询不良反应者占 61%、咨询停药问题者占 76.5%、咨询同类药物者占 92%、咨询费用者占 89.0%、咨询心血管系统药物者占 89.5%、咨询泌尿系统药物者占 42%、咨询呼吸系统药物者占 49.5%、咨询消化系统药物者占 82.5%。**结论** 门诊药房应根据患者的需求,为其提供用药咨询服务,提高患者满意度。

【关键词】 门诊药房; 用药咨询; 健康知识**【中图分类号】** R95**【文献标识码】** A**【文章编号】** 1009-3179 (2019) 02-212-02**前言:**

近些年来,各类疾病的发生率显著提升,用药不良事件的发生风险同样有所提高。为确保用药安全,减少不良反应,改善药物的临床疗效,门诊药房需加强对患者的管理及干预。为明确用药患者的干预需求,本文于某院 2017 年 5 月~2018 年 5 月开展“门诊药房用药咨询”活动期间的患者中,随机选取 200 例作为样本,观察了“门诊药房用药咨询”活动的开展效果:

1 资料与方法**1.1 一般资料**

选取某院 2017 年 5 月~2018 年 5 月开展“门诊药房用药咨询”活动期间的患者 200 例作为样本,患者年龄 (19~84) 岁,平均年龄 (57.94±11.33) 岁。

1.2 方法**1.2.1 “门诊药房用药咨询”活动开展方法**

“门诊药房用药咨询”活动开展方法如下:(1)咨询途径:患者可通过医院门诊、网络咨询,以及打电话的方式,咨询相应的用药知识。(2)咨询内容:门诊药房需从药物用法用量、药理作用、价格、同类药物、用药禁忌症、药物联用等方面入手,为患者提供咨询服务。(3)培训:为确保“门诊药房用药咨询”

活动能够有效开展,药房应组织工作人员参与培训,全面增强其沟通能力、语言能力,以及药学知识应用能力,改善活动的开展效果。

1.2.2 研究方法

于 2017 年 5 月~2018 年 5 月“门诊药房用药咨询”活动开展期间,从咨询患者的特点(性别、年龄)、咨询方式(医院门诊、网络咨询、打电话)、咨询内容(包括药理作用、药物联用、禁忌症、不良反应、停药、同类药物、费用等指标)、咨询药物类型等方面出发,对门诊药房用药咨询情况进行统计,对患者的用药管理需求进行分析。

1.3 统计学方法

采用 SPSS21.0 软件处理数据,计数资料采用 χ^2 检验,以 (%) 表示。计量资料采用 t 检验,以 (均数 ± 标准差) 表示。 $P < 0.05$ 视为差异有统计学意义。

2 结果**2.1 患者的特点**

200 例咨询患者中,男性占 34%,女性占 66%,两组对比,女性占据比例更高 ($P < 0.05$)。咨询者中,<30 岁者占 7%、30~60 岁者占 29.5%、≥60 岁者占 63.5%,三者对比,差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。详见表 1:

表 1: 患者的特点

组别 分类	性别 (n/%)		年龄 (n/%)		
	男	女	<30 岁	30~60 岁	≥60 岁
数据 (n=200)	68 (34)	132 (66)	14 (7)	59 (29.5)	127 (63.5)

2.2 患者的咨询方式

200 例咨询患者中,医院门诊咨询者占 23.5%、网络咨询者占 29.5%、打电话咨询者占 47.0%,三组对比,差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。详见表 2:

表 2: 患者的咨询方式

组别	医院门诊 (n/%)	网络咨询 (n/%)	打电话 (n/%)
数据 (n=200)	47 (23.5)	59 (29.5)	94 (47.0)

2.3 患者的咨询内容

200 例咨询患者中,咨询药理作用者占 19%、咨询药物联用知识者占 49%、咨询药物禁忌症者占 70%、咨询不良反应者占 61%、咨询停药问题者占 76.5%、咨询同类药物者占 92%、

咨询费用者占 89.0%,详见表 3:

表 3: 患者的咨询内容

咨询内容	例数 (n)	咨询数 (n)	咨询率 (%)
药理作用	200	38	19
药物联用	200	98	49
禁忌症	200	140	70
不良反应	200	122	61
停药	200	153	76.5
同类药物	200	184	92
费用	200	178	89.0

2.4 咨询药物类型

200 例咨询患者中, 咨询心血管系统药物者占 89.5%、咨询泌尿系统药物者占 42%、咨询呼吸系统药物者占 49.5%、咨询

消化系统药物者占 82.5%, 见表 4:

表 4: 咨询药物类型

组别	心血管系统 (n/%)	泌尿系统 (n/%)	呼吸系统 (n/%)	消化系统 (n/%)
数据 (n=200)	179 (89.5)	84 (42)	99 (49.5)	165 (82.5)

3 讨论

门诊药房的常规工作内容, 以核对方、核对患者信息、给予药物等为主。虽可确保药物给药准确, 但仍存在工作内容欠完善的问题^[1]。患者出院后自行用药的过程中, 极易因用药知识匮乏, 而出现私自联用药物、私自停药以及调整药物剂量等行为, 对疾病治疗安全性的提升不利^[2]。

随着医疗卫生改革的进展, 医院对患者需求的重视程度明显提高。开展门诊药房咨询活动, 可充分满足患者的管理需求, 对药物不良反应的减少, 以及患者用药安全性的提升, 具有重要价值^[3]。在此期间, 充分了解患者的咨询特点是关键。本文通过对某院门诊药房用药咨询情况的统计分析发现: (1) 患者性别: 本文研究发现, 200 例咨询患者中, 男性占 34%, 女性占 66%。两组对比, 女性占据比例更高 ($P < 0.05$)。导致上述现象出现的原因, 可能与女性细腻、谨慎的性格特点有关。建议门诊药房加强对男性的健康教育, 提高其对合理用药的重视程度, 减少药物不良反应^[4]。(2) 患者年龄: 进一步观察发现, 200 例咨询患者中, < 30 岁者占 7%、 $30 \sim 60$ 岁者占 29.5%、 ≥ 60 岁者占 63.5%, 三者对比, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。上述研究结果表明, 随着患者年龄的提高, 咨询率显著提升, 老年人咨询量最大。导致上述问题出现的原因, 可能与老年人缺乏知识了解渠道、疾病健康知识匮乏有关。对此, 药房应加强对老年人家属的健康教育, 嘱家属加强对患者的用药管理, 确保用药安全^[5]。(3) 咨询途径: 通过对咨询途径的观察发现, 200 例咨询患者中, 医院门诊咨询者占 23.5%、网络咨询者占 29.5%、打电话咨询者占 47.0%。上述数据表明, 打电话仍为目前的主要用药咨询方式。未来, 建议药房积极开发网络咨询系统, 以提高用药咨询的便利性, 减轻工作人员的工作负担^[6]。(4) 咨询内容: 200 例咨询患者中, 咨询药理作用者占 19%、咨询药物联用知识者占 49%、咨询药物禁忌症者占 70%、咨询不良反应者占 61%、咨询停药问题者占 76.5%、咨询同类药物者占 92%、咨询费用

者占 89.0%。上述研究结果表明, 患者对同类药物、药物费用、停药以及不良反应等问题均较为重视。门诊药房需以上述内容为重点, 对患者进行健康教育, 提高患者用药的合理性, 减少用药风险。(5) 咨询疾病: 200 例咨询患者中, 咨询心血管系统药物者占 89.5%、咨询泌尿系统药物者占 42%、咨询呼吸系统药物者占 49.5%、咨询消化系统药物者占 82.5%。通过对上述数据的观察发现, 心血管系统疾病、消化系统疾病的用药咨询率最高。导致上述问题出现的原因, 可能与两类疾病发病率的提升有关。建议药房积极组织工作人员参与培训, 增强其用药知识掌握水平, 以为患者提供良好的咨询服务, 提高患者用药的安全性。

综上所述, 门诊药房用药咨询活动中, 女性患者、老年人咨询频率更高, 患者对同类药物、药物费用、停药以及不良反应等问题均较为重视, 各系统中, 心血管系统疾病、消化系统疾病患者咨询率更高。门诊药房应根据患者的需求, 为其提供用药咨询服务, 提高患者满意度。

参考文献:

- [1] 张永娜, 张文周. PDCA 循环在我院门诊药房用药咨询中的应用 [J]. 中国合理用药探索, 2019, 16(01):156-158.
- [2] 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, 15(09):243-244.
- [3] 胡海生, 刘苇, 葛星锋. 开展药物咨询对提高门诊药房药学服务质量效率的满意度评价 [J]. 抗感染药学, 2017, 14(05):953-955.
- [4] 刘青如, 高丽. 门诊药房药物咨询服务对患者就医满意度的影响 [J]. 中国继续医学教育, 2017, 9(18):51-53.
- [5] 卞春明. 探讨提高药房管理质量对提升合理用药水平的效果 [J]. 临床医药文献电子杂志, 2016, 3(57):11438+11440.
- [6] 李新文. 我院门诊药房 5321 例用药咨询情况统计与分析 [J]. 中国药物与临床, 2016, 16(11):1674-1675.

(上接第 211 页)

以及对生命价值的理解, 才能更好的去教育患者。

2 结束语

综上所述, 护理专业的实质就是给予人关怀与照护, 通过生命教育, 可以实现对人文关怀进行培养, 通过对人进行充分理解与关怀, 不仅可以使人的心智得以完善, 而且还能使人的精神境界得以有效提升, 从而使护理人员的人文关怀得以有效提升, 并使患者获得全人照护。

参考文献:

- [1] 热孜亚·卡德尔. 探析中职护理专业学生生命教育的现实意义及有效途径 [J]. 科学中国人, 2017(6).
- [2] 高福荣. 浅谈生命教育在内科护理教学中的渗透 [J]. 卫生职业教育, 2016, 34(1):71-72.

[3] 袁静秋, 臧德华, 穆婧, 等. 生命教育内容融入实习护士临床教学现状分析 [J]. 护士进修杂志, 2016, 31(22):2089-2091.

[4] 杨青, 刘丽, 张艳. 浅谈生命教育在内科护理教学中的渗透 [J]. 中小企业管理与科技 (中旬刊), 2016(6):108-109.

[5] 蔡丽萍. 妇产科护理教学中渗透生命教育的探析 [J]. 教育界: 综合教育研究, 2016(12):64-65.

[6] 何叶, 李树清, 李国平. 将生命教育融入儿科护理学教学实践的研究 [J]. 卫生职业教育, 2016, 34(9):58-60.

[7] 李伟. 基于生命教育视角的护理专业体育教学改革策略研究 [J]. 新校园 (阅读), 2017(11).

[8] 苟天霞. 内科护理教学中如何渗透人文关怀教育 [J]. 甘肃教育, 2017(20):75-75.