量发展的意见[EB/OL]. (2018-11-28). http://www.gov.cn/xinwen/2018-11-28/content_5344128.htm.
[6] COUNCIL G O O T. Opinions on promoting the development of internet plus medical health [EB/OL]. (2018-04-28). http://www.gov.cn/zhengce/content/2018-04/28/content_5286645.htm.
[7] 李思聪, 聂小燕, 韩晟, 等. 我国互联网+背景下医院 O2O 药学服务模式发展研究[J]. 中国药房, 2021, 32(4): 496-501.
[8] 刘国珍, 薛承斌, 杨睿, 等. 微信公众平台在社区药学服务中的作用分析和策略探讨[J]. 保健医学研究与实践, 2018, 15(3): 84-86.
[9] 孙利华, 尚阳, 唐密. 中国儿童用药存在的问题及对策研究[J]. 国际药学研究杂志, 2016, 43(4): 597-601.
[10] 高明娥, 王玉凤. 儿童误用药物的危险因素分析及干预措施[J]. 中国药物与临床, 2019, 19(11): 1888-1889.
[11] 冯焕村, 朱江尉, 唐美珍, 等. 基于互联网的区域性审方中心不合理用药及干预情况分析[J]. 中国医院用药评价与分析, 2020, 20(12): 1512-1515.
[12] 卫生部. 处方管理办法[S]. 卫生部令第 53 号.
[13] 新华社. 中共中央国务院印发《"健康中国 2030"规划纲要》[EB/OL]. (2016-10-25). http://www.gov.cn/xinwen/201610/25/content_5124174.htm.
[14] 夏铮铮, 冀连梅, 孟珺. 基于移动互联网社交软件的专科药学咨询服务实践[J]. 中国药师, 2019, 22(9): 1679-1681.
[15] 胡晨吉, 郑明琳, 王世燕, 等. 医院"互联网+"冷链药品配送质量管理实践[J]. 中国药业, 2023, 32(1): 15-18.
[16] 席晓宇, 黄元楷, 李文君, 等. 构建我国医院药学服务体系的评价指标体系[J]. 中国医院药学杂志, 2019, 39(4): 321-326.

(编辑:杨丹)
(收稿日期:2022-09-20　修回日期:2023-08-10)

doi:10.13407/j.cnki.jpp.1672-108X.2024.02.006

· 论著 ·

以药物咨询为切入点提升药学服务水平

李建勋,李元文,张保寅,王琛 (郑州大学第三附属医院,郑州　450052)

[摘要]**目的**:探讨以药物咨询为切入点提升药学服务水平。**方法**:回顾性分析我院 2018-2021 年门诊药房的药物咨询记录。**结果**:我院 2018-2021 年共记录药物咨询 661 例次,咨询人员以患者或患者家属为主(72.92%),其次为医护人员;咨询形式以窗口咨询为主(71.10%)。咨询内容可分为 10 类,前三位咨询内容依次为药物的用法用量(25.57%)、药物比较与选择(15.13%)、药物使用注意事项(12.10%)。**结论**:药物咨询中还存在咨询问题分类缺乏统一标准、非专业性或者对药师专业提升价值不大的咨询记录多、被动药物咨询、药物咨询记录没有得到充分利用等问题。规范药物咨询问题分类,优化药物咨询记录,不断提升药物咨询记录的专业价值,多维度利用好药物咨询记录,主动提供用药指导、教育,可以提升门诊药学服务水平。

[关键词]药学服务;药物咨询;用药教育;帕累托图
[中图分类号]R95　　[文献标识码]A　　[文章编号]1672-108X(2024)02-0022-04

Improvement of Pharmaceutical Care with Drug Consultation as the Entry Point

Li Jianxun, Li Yuanwen, Zhang Baoyin, Wang Chen (*The Third Affiliated Hospital of Zhengzhou University, Zhengzhou* 450052, *China*)

[**Abstract**]**Objective**: To improve the level of pharmaceutical care with drug consultation as the entry point. **Methods**: Retrospective analysis was carried out on the consultation records of outpatient pharmacy in our hospital from 2018 to 2021. **Results**: From 2018 to 2021, 661 cases of drug consultation were recorded in our hospital. Most of the counselors were patients or their family members (72.92%), followed by medical staff. The form of consultation was mainly window consultation (71.10%). The consultation contents could be divided into 10 categories, the top three consultation contents were the usage and dosage of drugs (25.57%), drug comparison and selection (15.13%), and precautions for drug use (12.10%). **Conclusion**: There are still problems in drug counseling, such as a lack of unified classification standards for consultation issues, a large number of non professional or low value consultation records for pharmacist professional improvement, passive drug counseling, and insufficient utilization of drug counseling records. Standardizing the classification of medication consultation issues, optimizing medication consultation records, continuously improving the professional value of medication consultation records, making full use of medication consultation records from multiple dimensions, actively providing medication guidance and education can improve the level of outpatient pharmaceutical care.

[**Keywords**]pharmaceutical care; drug consultation; medication education; Pareto diagram

药物咨询(用药咨询)作为药学服务的一部分,伴随着医院药学服务的空前发展,紧紧围绕患者需求,提供精准药学服务已成为医院药师的重要工作。目前大多数医院已经开展了药物咨询服务,药物咨询能够实时解决咨询者的用药疑问,降低患者用药的随意性,减少不规范用药或用药差错。通过药物咨询服务的深入开展

作者简介:李建勋(1973.11-),男,硕士,副主任药师,主要从事医院药学工作,E-mail: elijx@163.com。

发现患者存在不少用药不科学、不规范现象及认知误区，解决了患者许多用药方面的具体问题。但是药物咨询中还存在咨询问题分类缺乏统一标准、非专业性或者对药师专业提升价值不大的咨询记录多、被动药物咨询、药物咨询记录没有得到充分利用等诸多问题。本研究探讨了我院在药物咨询方面的持续改进及如何多维度利用好药物咨询来提升药学服务水平。

1 资料和方法

1.1 资料来源

选取我院门诊药房 2018-2021 年“药物咨询记录表”中的 661 例药物咨询记录。

1.2 方法

从我院的“药物咨询记录表”中提取相关数据，使用 Excel 软件对咨询人员、咨询方式、药物咨询问题的分类等信息进行汇总、分析。结合近年来我院药物咨询的持续改进工作，分析药物咨询工作中存在的问题、如何规范药物咨询记录以及如何以药物咨询记录为切入点来提升门诊药学服务水平。

1.3 帕累托图的绘制

以药物咨询问题分类为横坐标、咨询数量为纵坐标绘制直方图；将构成比从高到低排序，以药物咨询问题分类为横坐标、累计构成比为纵坐标绘制折线图；以横坐标为基准，将直方图和折线图合并在一起，绘制出药物咨询问题分类帕累托图。依据帕累托分类原则，累计构成比≤80%为 A 类问题，>80%~90%为 B 类问题，>90%~100%为 C 类问题。

2 结果

2.1 咨询方式

我院 2018-2021 年共记录药物咨询 661 例，以窗口面对面咨询为主（470 例，71.10%），其中患者及患者家属面对面咨询 419 例（89.15%）；医务人员面对面咨询 51 例（10.85%）。其次为电话咨询 191 例（28.90%），其中医务人员电话咨询 128 例（67.02%）；患者及患者家属电话咨询 63 例（32.98%）。

2.2 咨询人员

药物咨询人员以女性为主，473 例（71.56%），男性 188 例（28.44%）；患者咨询 281 例（42.51%），患者家属咨询 201 例（30.41%），儿童用药多由家长咨询，这说明患者的安全用药意识在逐渐加强，对药师药物咨询工作更加认可；医务人员咨询 179 例，占咨询记录的 27.08%。

2.3 咨询问题的类型及排序

依据帕累托法则分析药物咨询问题分类，最常被咨询的问题依次为药物的用法用量、药物比较与选择（帮助推荐用药）、药物使用注意事项、特殊人群用药、药物联合使用，为主要因素（A 类问题）；药品基本信息（药品有无、名称、价格、厂家、规格和医保报销等）、药理作用与用途为次要因素（B 类问题）；药物储存、药物不良反应、其他为一般因素（C 类问题）。见图 1。

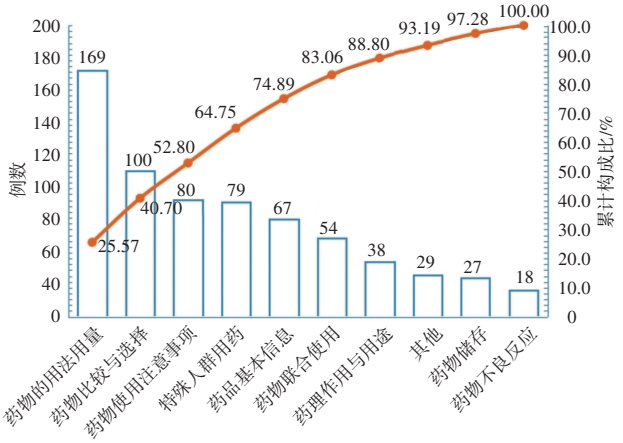


图 1 药物咨询问题分类的帕累托图

2.4 咨询解答情况

在回答咨询者提出的问题时，药师直接当面回答的有 540 例，占 81.69%；需查阅相关文献资料后回答的有 111 例，占 16.79%；超出药物咨询范围或无法回答并建议去其他地方咨询的有 10 例，占 1.51%。

3 讨论

我院于 2012 年 3 月开始在门诊药房设立了药学服务咨询窗口，并开通电话咨询服务，由专岗药师负责药物咨询解答，并在“药物咨询记录表”上记录咨询对象、咨询途径、问题描述与循证解答情况等信息。门诊药房要求划价岗（轮班）药师及时记录药物咨询，药师答复患者或家属及医护人员的药物咨询时应参照药品说明书、最新的循证医学数据以及医药相关专业文献资料[1]。可以仅记录咨询内容没有答复内容，咨询过程中遇到信息不全、未核实及不确定的情况不能及时答复的咨询，需要记录足够详细保证信息准确完整，留下咨询者电话，并向咨询者解释需要仔细确认后再行回复。药物咨询记录由专人每月整理，每年汇总总结，并在小组业务学习时对专业价值高的药物咨询案例进行分析探讨。

咨询者中女性（71.56%）显著多于男性（28.44%），这与医院为妇幼保健院，主要患者为妇女及儿童，女性更细心，对药物使用注意事项较关注等因素有关。咨询方式以窗口咨询为主，其次为电话咨询，电话咨询的比例（28.90%）。药物咨询对象以患者或患者家属为主（72.92%），说明患者及家属具有较高的安全用药意识，特别是儿科用药，家长对药品使用的各种注意事项更加关注，药物使用也更为慎重。医护人员咨询比例（27.08%）较其他医院高（1.54%）[2]，这可能由于医院药品种类多，规格剂型各异，护士、医师在药物的比较与选择、使用方法、药物的药理作用上需要药师提供专业的咨询服务，另外与医师、护士对药师的药物咨询工作比较认可及药物咨询的院内广泛宣传有关。针对以上问题，我们在提升药学服务水平方面有以下建议。

3.1 完善药物咨询问题分类

目前，由于药物咨询问题分类缺乏统一标准，存在药物咨询分类数量不一，表述各异等问题。张中唐[3]将

用药咨询分为药品信息、用药方法、互相作用、其他等 4 类；王萌等[4]将用药咨询分为帮助推荐用药、药物相互作用、药物用法用量、药品储存方法、药品保质期、药物不良反应等 6 类；孙静波等[5]将药物咨询分为用法用量、药品不良反应、用药注意事项、药物相互作用、适应证、储存保管及有效期、库存厂家医保、服药时间、禁忌证、其他等 10 类；傅新阳等[6]将药物咨询分为用法用量、用药注意事项、特殊剂型指导、基本信息咨询、药品不良反应、药品比较、药物相互作用、特殊人群、适应证、禁忌证、疗程、存储条件、其他等 13 类；陈历雄等[7]将用药咨询分为用法用量、药物副作用及不良反应、药物相互作用、妊娠哺乳期妇女用药问题、用药最佳时间及疗程、药物使用的注意事项、食物对药物的影响、同类药物比较与推荐、疾病相关知识、用药方案调整、如何解决用药依从性、请教说明书、反映疗效不佳、对医师处方怀疑、反映药品质量问题、保健知识、反映用药后大小便改变、询问药品成分与别名、药品储存、对药师调配药品的怀疑、误服或过量服药的处理等 21 类。我院前期药物咨询内容分类也不够细，仅分为以下 7 类：药品基本信息、用法用量、注意事项、药物选择、不良反应、药物储存、其他等。导致许多问题无法归类，均列为其他项，其他项占比高达 15.07%。结合相关参考文献，把药物咨询内容再次细分，共分为 10 类，增加了特殊人群用药、药物联合使用、药理作用与用途等 3 项内容，规范了分类表述，其他项占比降为 4.39%。

3.2　优化药物咨询记录，不断提升药物咨询记录的专业价值

当前，药物咨询存在药品基本信息咨询记录多的问题。我院在药物咨询前期有咨询就记录，记录较多药品基本信息（药品有无、生产厂家、药品价格、是否医保等），这类非专业性或者对药师专业提升价值不大的咨询内容曾占咨询记录的 19.86%，与岳展鹏等[8]的报道相似（557/2 654，20.99%）。对药师专业提升价值不大的咨询记录多的问题在其他医院也比较普遍，如马悦[9]报道的用药咨询中，“药品价格+医保报销+药物有无+药品有效期+药品通用名+包装规格等”的用药咨询占咨询记录的 62.06%。后来，我们要求药师尽量不记录非专业性或者对药师专业提升价值不大的药物咨询内容，药品基本信息咨询降至 8.17%。前期，我院采用 Word 文档登记药物咨询，于 2017 年改用 Excel 表格记录药物咨询，备选信息采用填写代码方式登记，后来不断完善药物咨询问题分类，对 Excel 表格进行更新，备选信息采用下拉选项进行勾选，以方便记录及后期数据统计分析，建立规范化的药物咨询记录模板，不断提升药物咨询记录的专业价值。

3.3　多维度利用好咨询记录，大力开展主动用药指导、教育，减少被动用药咨询，全面提升药学服务水平

当前药物咨询存在被动药物咨询的问题。咨询用法用量多，说明窗口用药指导不到位，亦或是患者遗忘，用法用量没有有效传达给患者。高婷等[10]报道的我国 15 家医院 26 075 例药物咨询患者中，可统计的不同咨询内容次数共 13 544 次，其中用法用量占 40.21%（5 446 例），位居咨询量第一；梁健华等[2]报道的 20 353 例次药物咨询中用法用量占 51.06%（10 392 例），比例都较高，这也说明公众健康意识越来越强，患者对药物服用剂量、服用频次、特殊装置使用等内容越来越关注。我院药物咨询中药物的用法用量虽然位居咨询记录的第一位，用法用量咨询问题较多的为特殊剂型药物，如滴鼻液、带装置药物、洗液、阴道栓等外用药品，但是占比并不是很高（25.57%），得益于我院的主动用药教育。

3.3.1　制作患者温馨提示及医师版温馨提示　前期，我院对药物咨询多、注意事项多，担心患者记不住，容易遗忘或遗漏信息的药物，制作患者版温馨提示，如注意事项（PP 粉、洁肤净、止痒消炎水、青霉素类口服药品用药警戒等）、特殊剂型（雌二醇凝胶、严格避光药品等）的使用方法、盐酸哌甲酯使用注意事项等，在发药时打印出来，重点交代后将温馨提示和药品一起交给患者，方便患者查阅与再识。结合医护人员药物咨询较多的问题制作医师版温馨提示，直接将用药注意事项传达给医师，或撰写药学通讯稿，在药学通讯刊发，供全院医师、药师、护士及其他相关人员交流学习，帮助医师及护士合理选择和正确地使用药物。

3.3.2　结合药物咨询内容对药师定期培训，大力开展主动用药指导、教育，减少被动用药咨询　我院为妇幼保健院，特殊人群用药咨询比例较高（11.95%）。我院结合药物咨询，整理出孕妇禁用、哺乳期禁用、儿童药品年龄禁忌、药物与经期等相关知识，对调剂药师进行持续培训，保证调剂药师在核对发药时，能快速审核处方，准确、全面对患者进行用药指导。针对咨询人员不固定，药师专业水平参差不齐，回答不统一、不准确、不全面等现象，结合药物咨询分类总结整理患者急切需要解答的实际问题，对调剂药师、新进人员定期进行培训，促进药师知识的不断积累与迭代，整体提高调剂药师用药教育、个体化用药指导水平，大力开展主动用药指导、教育，保证患者正确的使用药品，最终提升门诊药学服务水平。

3.3.3　制作简明用药指导单　前期没有自动发药机时，手写用法用量签粘贴在药盒上，后期安装自动发药机后，机打摆药单上有药品明细及用法用量交于患者。目前我院正在结合药物咨询记录及药品说明书整理简明用药指导单，发药时机打摆药单的用法用量后面附简明用药指导单，包括特殊的服药时间、特殊的储藏要求、特殊的注意事项（防晒、多饮水、药物和食物的间隔、及时停药等），帮助患者正确地使用药物。

3.3.4　制作科普视频，普及用药常识　普及药学常识可以提升公众健康素养，这也契合《“健康中国 2030”规划纲要》要旨。我院还针对儿童、孕妇用药，咨询频次多的问题制作科普课件，到幼儿园、小学和孕妇学校进行药学科普；定期有针对性进行用药科普创作，录制科普短视频，发布至药学部的科普微信公众号，普及药学常识。分类整理典型的用药咨询案例刊登在微信公众号上，便于公众查阅、学习、解除疑惑。目前我院正在着手

从咨询记录里整理出一些关于吸入药物特殊装置的使用、鼻喷剂和外用药物的使用(洗液、丁香开胃贴、两种雌激素软膏等)制作科普短视频,放到微信公众号和用药指导单的二维码上,便于患者从直观的视频中学会药品的正确用法。

3.3.5 加盖冷藏药品专用章,指导患者正确储存药品 对于有冷藏要求的药物,药师在发药时会在摆药单上加盖冷藏药品专用章,充分告知并让患者签字确认,避免因药品储藏不当影响药效,延误治疗。在患者咨询药物的储存方式时,不仅告知其正确的储存方式,还教会患者通过看药品说明书中贮藏项辨识药品正确的储存方式。

药物咨询中存在咨询问题分类缺乏统一标准、药品基本信息等非专业性或者对药师专业提升价值不大的咨询记录多、被动药物咨询、药物咨询记录没有得到充分利用等诸多问题。通过规范和优化药物咨询模板,完善药物咨询问题分类,结合药物咨询记录对药师进行系统培训,整体提高药师用药教育和个体化用药指导水准,制作患者版温馨提示及医师版温馨提示,针对患者关心的话题进行科普,分享典型用药咨询案例,制作用药指导单,加盖冷藏药品专用章等一系列措施大力开展主动用药教育,指导、帮助患者合理使用药物,可以持续提升门诊药学服务水平。

参考文献:

[1] 林小虹, 廖靖萍, 于西全. "新医改"要求下我院门诊药房审方药师药学服务存在的问题与对策[J]. 中国药房, 2016, 27(31): 4333-4335.

[2] 梁健华, 林平, 邢颖, 等. 某院 20 353 例次药物咨询情况的统计与分析[J]. 中国药房, 2017, 28(17): 2425-2428.

[3] 张中唐. 我院门诊用药咨询情况分析及改进措施[J]. 健康必读, 2021, 12: 287.

[4] 王萌, 王相峰, 张亚南, 等. 儿童合理用药微信平台用药咨询分析[J]. 儿科药学杂志, 2019, 25(10): 40-42.

[5] 孙静波, 樊硕, 索琳, 等. 某院 1 052 例次药物咨询情况分析[J]. 中国药业, 2018, 27(7): 89-92.

[6] 傅新阳, 黄晓威, 吴水发, 等. 我院 1 250 例次用药咨询内容的帕累托图分析[J]. 中国药业, 2021, 30(21): 23-26.

[7] 陈历雄, 李艳卿, 刘凤冰, 等. 我院用药咨询工作实践与实例分析[J]. 中国当代医药, 2010, 17(13): 154-155.

[8] 岳展鹏, 陈勇刚. 我院 2015-2016 年门诊用药咨询情况分析[J]. 儿科药学杂志, 2017, 23(7): 39-41.

[9] 马悦. 建立门诊用药咨询窗口的实施路径和应用效果分析[J]. 中国处方药, 2018, 16(1): 39-40.

[10] 高婷, 王晓剑, 张超, 等. 我国药物咨询门诊工作现状分析[J]. 中国医院用药评价与分析, 2021, 21(2): 244-246.

(编辑:杨丹)

(收稿日期:2022-10-31 修回日期:2023-03-01)

doi:10.13407/j.cnki.jpp.1672-108X.2024.02.007

· 论著 ·

某三甲综合医院 36 例儿童药物误服中毒病例分析及药学服务思考

王鹏,徐颖,张晓明,张少楠(安徽省芜湖市第二人民医院,安徽芜湖 241000)

[摘要]**目的:**了解安徽省芜湖市第二人民医院儿童药物误服中毒特点和探索药学服务的切入点。**方法:**回顾性分析我院 2020-2021 年 36 例药物误服中毒病例和对同期儿科病区住院的 40 例儿童家长进行问卷调查,了解我院儿童药物误服中毒一般资料和药物种类分布。对儿童家长进行问卷调查了解药物误服中毒的风险因素和药学服务的价值。**结果:**我院 36 例儿童药物误服中毒年龄主要集中在>1~3 岁组(33.33%)和>3~6 岁组(30.56%)。药品主要集中在降压药(27.03%)、感冒药(10.81%)、灭鼠药(10.81%)、农药(10.81%)、维生素制剂(10.81%)和抗精神病药物(8.11%)。调查显示药品箱配备率及有效使用率低,家庭药品存在乱放现象,院前急救知识匮乏,相关药学服务需求急切。**结论:**儿童药物误服中毒多为家中常用药品,且均与摆放不当有关,目前急需药师进行安全宣传和院前急救知识的培训。

[关键词]儿童;家庭药品;误服;药物中毒

[中图分类号]R95 [文献标识码]A [文章编号]1672-108X(2024)02-0025-04

Analysis of 36 Cases of Drug Poisoning in Children in a Grade III, Level A General Hospital and Consideration on Pharmaceutical Care

Wang Peng, Xu Ying, Zhang Xiaoming, Zhang Shaonan (*The Second People's Hospital of Anhui Wuhu, Anhui Wuhu* 241000, *China*)

[**Abstract**] **Objective**: To investigate the characteristics of drug poisoning in children in the Second People's Hospital of Anhui Wuhu, and to explore the entry point of pharmaceutical care. **Methods**: Retrospective analysis was performed on clinical data of 36 cases of drug poisoning in our hospital from 2020 to 2021, and questionnaire survey for 40 children's parents (hospitalized in the pediatric ward

作者简介:王鹏(1983.09-),男,硕士,主管药师,主要从事临床药学工作,E-mail: 981029297@qq.com。

通信作者:徐颖(1983.06-),男,硕士,副主任医师,主要从事儿科临床工作,E-mail: 1329433984@qq.com。