

# 管好药品,还要管好处方

市第一人民医院药房提升服务质量、处方监管让患者满意

本报记者 李倩



◀患者未到药房,药师就将药配好了。本报记者李岩松摄

“病人还未到拿药窗口,药房已经将病人处方上所需要的药品准备好了,这样病人到窗口基本上不用等待就可以直接取药离开。”济宁市第一人民医院副院长孙树印介绍,患者到医院就诊,最后一站是到药房取药,每家大型综合医院药房窗口时常是排着长队,患者或者家属等待拿药,只有拿到了药,患者才如释重负。医院正是通过简化流程,对处方二次把关,最大限度的节省了患者等待的时间,保证用药安全。

## 一天受理处方2000多张 每人要走20多里路

9月7日上午11点,记者在济宁市第一人民医院门诊大楼大厅内看到,熙熙攘攘的人群穿梭于各科室之间就诊。在一楼的药房窗口,药师一边忙于刷卡,一边飞快地敲打键盘、发药,向患者解释药物用法,药房窗口一片忙碌。

“我们每天要受理的处方就有2000多张,每个配药师拿着药框在药房内跑前跑后,一天不下20里路。”药房副主任药师刘洪章介绍说,药房内有26个药师,非常的忙碌。

今年28岁的药师刘娜也不例外,在药房内穿着平底鞋,对着清单,端着黄色的小药框来回穿梭在各个药橱前。“一出单子我们就得跟着跑,不能延误患者拿药的时间,一天配药500多个清单下来,在药房内也要跑上20多里路。”刘娜说,有时一个处方,联合用药的有四五种,都是不同类型和剂型的药,除了要来回跑之外,我们还要瞪大眼睛,仔细核对药名、剂型、数量等情况,不能有半点错误,“毕竟是药三分毒,每天只要一进入工作岗位,就要打起精神。”

记者看到,药房内的配药师每个人端着一个黄色塑料筐,不停地穿梭于各个药橱之间,按照处方单上的药



药师一天配药500多个清单。本报记者李岩松摄

物名字,很熟练地将所取的药物放在筐子里,每个清单配药的时间不过几十秒。之后,整齐的把框子摆放在药师旁的窗口,药剂师对着处方清点核对后,发给窗口外的患者。

药学部副主任徐红琳告诉记者,药房有近2000多种药品,除了要保证拿药的准确外,还要保证效率,每个药品在哪个药橱的什么位置,配药师几步就找到。“药师平均每天都要受理五六百张清单,很少有闲下来的时间,忙起

来都很少喝水、上厕所,很辛苦,同时又存在很多风险,要时刻保持高度的责任心,才能杜绝任何偏差。”

“患者有病,身体遭受着病痛困扰,到医院已经排了好几次队,看了大半天的病,心情不好,我们可以理解,对于我们药房人员做的就是将心比心,让他们尽快拿到药物,争取早用上药物。”药学部主任程立说,为了方便患者拿药,医院还特意印制了蓝色可降解的方面袋,方便携带。

## 医生开药分级管理 不合理用药将被通报

三级医院抗生素种类不得超过50种,二级医院不得超过35种……这项被称为史上最严厉的“抗生素整顿大战”今年8月1日正式实施。济宁市第一人民医院副院长孙树印告诉记者,《办法》实施后,按照卫生部的要求,医院严格控制了抗菌药的种类。市第一人民医院属于三级甲等医院,在使用抗菌药物品种上从原来的49种降至44种,事实上《办法》中的诸多规定,从去年起就已在医院严格实施。

“现在抗菌药的使用率无论在门诊还是住院部都有所下降。”市第一人民医院药学部主任程立介绍,在医院开具抗菌药物都有严格要求,一般市民到医院就医,医生可通过经验查看患者症状,或通过实验室检查结果,如查看血常规等开具处方。抗菌药物临床应用严格分级管理,每个医生的权限也不一样。

济宁市第一人民医院医务部主任刘辉告诉记者,为了控制抗菌药物的合理使用,医院定期对医生开具的处方进行点评。“每月在全院抽取25%的医生处方,并根据点评结果,对合理使用抗生素前10名的医师,向全院公示;对不合理使用抗生素前10名的医师,在全院通报。点评结果还将作为科室和医务人员绩效考核重要依据。”

“药师除了遏制‘大处方’外,还干预不合理临床用药,让医生、药师、护理三者之间互相辅助,为患者提供最佳治疗方案。”市第一人民医院副院长孙树印告诉记者,医院采取的一系列措施,都是为了患者的用药安全,同时也为了减轻患者的经济负担。

“为了减少患者等待时间,避免差错,在药品发放时,发药师和配药

师都要严格核对。药房规定四查十对:查处方,对科别、姓名、年龄;查药品,对药名、剂型、规格和数量;查配伍禁忌,对药品性状、用法、用量;查用药合理性,对临床诊断。”市第一人民医院副院长孙树印说,医院药房正是因为严格执行规定,这些年来,基本杜绝了药物发放差错的发生。



医院每月都要进行处方点评。

### 开设用药咨询窗口

### 药品作用专人讲解

“感冒应慎用抗菌药物”、“老年人输液应注意啥”、“服用哪些药物要忌酒”……在市第一人民医院药房用药咨询窗口前,医院精心印制的药学服务宣传材料和温馨提示,吸引不少患者翻阅。患者用药不明白、日常用药误区,都可以直接咨询窗口专家。

说起医院的用药咨询窗口,刚刚咨询完的吴大妈竖起大拇指。“虽然医生开方时给我说了怎么用,可我年纪大了总是忘,从窗口拿到药时,正发愁该怎么服药,药房咨询窗口工作人员热情主动地向我解释药品的用法,还用笔详细地将用法写在纸上,很感动。”

按照以往的就诊流程,病人从医生手中拿到处方后,虽然能够得到医生的用药解释,但只知道每日几次、一次几片,饭前或饭后服用等情况,至于想了解为什么要这样做,服用的药物毒副作用有哪些等这些比较复杂的问题,则不便在医生繁忙时询问。

药学部主任程立介绍,为了保证患者安全用药,医院特别开设用药咨询窗口,“该窗口的值班药师都是主管药剂师以上的专业人员,在咨询窗口详细为患者解答一些用药方面的问题,同时了解患者一些需求。”

用药咨询窗口常常遇到的问题有:服药时间的推算,说明书与医嘱的关系;老人和儿童的用法用量;所服药品是否影响日常生活和工作;药物的不良反应;同种药品不同厂家的价格,要求推荐同疗效的低价药品;怀孕和哺乳期是否能够应用;几种药物或中药与西药是否能同时服用等问题。

# 护佑健康

# 康

· 安全用药月特刊

T05

齐鲁晚报 今日运河

2012年9月18日 星期二  
编辑:李倩 美编:张颖  
组版:张颖 校对:汪沅