

搞好门诊药房窗口服务的几点体会

林剑梅, 代卫红(解放军第467医院, 石家庄 050081)

关键词: 门诊药房, 窗口服务; 发药交待

中图分类号: R 952 文献标识码: C 文章编号: 1006- 0111(2001)02- 0128- 01

门诊药房处于医院工作的第一线, 是反映医院文明程度和管理水平的一扇窗口。调剂工作的好坏, 不仅关系到药剂科的工作质量和病人的医疗质量, 也承担着树立医院形象的重任。现就如何搞好门诊药房的窗口服务谈谈我个人的几点体会。

1 健全工作制度, 抓好药房管理

门诊药房各项工作制度的完善, 是完成门诊药房调剂工作的根本保证。如药师工作责任制度, 专人负责管理制度, 处方要求及保管制度, 有效期药品登记制度, 药品请领与验收制度, 毒麻药品管理制度, 药品逐月盘存制度等等, 做到有章可循, 违者必究。

2 落实工作责任, 明确服务内容

2.1 负责门诊病人处方的调配以及药品请领单的请领, 并指导科室对药品的合理使用及管理, 对缺少和新增的药品应及时通知有关医生和临床, 并主动向医生推荐新药, 介绍新药知识。

2.2 药品应按不同性质、剂型和药理作用分别排列放置, 急救药品可集中贮存, 以便保证及时供应。在补充贮药瓶内的药品时, 应认真查对药品的品名、含量、色泽、形状, 不同效期的药品不得混发。定期检查药品有无损害、变质、失效、短少等情况, 发现问题应及时处理。

2.3 接到病人处方时, 应对处方内容详细检查, 是否有配伍禁忌, 如有错误或缺少药品时, 应请原处方医生进行修改, 签字后方能生效, 调剂人员不得私自更改处方。发药时应严格把关, 坚持“三查六对”, 并在处方上签名, 以示负责。

2.4 建立缺货、差错、事故、错误处方登记及有效期药品一览表, 对有效期药品应做到近期先用, 远期后

用。毒麻药品设专人负责, 专柜加锁, 专帐登记。

3 热心服务患者, 做好发药交待

做好发药交待是适应医院调剂特点, 满足病人心理需求, 体现药师服务规范和技术服务水平的重要环节。药师凭医生处方为病人调配药物, 并在短时间内以准确、简炼、文明的语言向病人做好交待, 使病人能正确按医嘱用药, 保证治疗顺利进行。

发药时, 应向病人交待清楚药品的使用方法及注意事项, 并在药袋上写明品名、数量、规格。有些药品的说明书和瓶签的内容, 需要病人有一定的医药知识才能明白, 如每日、每次服 g、mg 数, 需经一定计算才能弄清具体服用剂量; 有的药品药物与溶剂是分别包装的, 临用前需将药物加入溶剂溶解后再用, 如利福平眼液; 外用药品应注明“不可内服”及使用方法, 如小儿退热栓应塞入肛门使用; 乳浊液等有沉淀而不影响药效的药品应摇匀后再用; 有的药品服用后所致正常生理现象使病人会产生某些疑虑, 如服用硫酸亚铁片后会引起黑便; 有的药不能随便减少或增加药量, 不能随便使用代用品或停药; 老人与儿童用药的注意事项、孕妇及哺乳期应慎用某些药物等等, 都需要药师对患者作正确的指导。

4 参加继续教育, 提高业务水平

随着现代科技、医药卫生事业的发展, 药剂科已由简单的调配供应型工作模式逐渐被综合技术服务型所取代。门诊药房药师更应不断更新自己的知识, 掌握更多的药品信息、药效和安全性优劣的评价, 用药方法和贮存条件以及相关的临床知识、经验, 使自己具有与病人沟通的能力, 以良好的职业道德和业务素质为患者提供用药指导和咨询服务。

收稿日期: 2000- 09- 07

药物经济学网站全新改版

药物经济学网站于 2001 年 2 月完成第 1 次改版, 网址由原来的 <http://www.cheqpor.net> 改为 <http://www.cheqpor.com>。

药物经济学网站由第二军医大学药学院和上海罗氏制药有限公司共同发起创办, 旨在为广大的药物经济学研究人员和政府机构及制药企业提供相关的医药信息和药物经济学信息。药物经济学网站目前主要栏目有中心简介、医药新闻、药物经济学新闻、知识介绍、网员入会、国内外最新研究报道、BBS 和企业之窗等。热诚欢迎广大的药物经济学研究人员访问、参与本网站的建设, 并提出宝贵的意见。