

医院门诊西药房“分-全带教”模式的探索与实践*

卢锐辉,王桂桃,郑映璇,张倩雯,王 斌,钟运香

(广东省东莞市第五人民医院,广东 东莞 523900)

摘要:目的 探索“分-全带教”模式在门诊西药房带教应用的可行性。方法 以医院门诊西药房实习带教为切入点,在处方审核与调配、药品管理、用药咨询服务、处方点评和现场危机处理工作中实行“分-全带教”,引导实习生主动利用所学知识解决问题,提高工作技能。结果 带教教师、药房负责人及实习生对于“分-全带教”模式的满意度均为100%,实习生药学服务综合能力明显提升。结论 应用“分-全带教”模式,有利于提高门诊西药房实习教学质量。

关键词:“分-全带教”模式;实习带教;门诊西药房;药学服务

中图分类号:R95

文献标识码:A

文章编号:1006-4931(2019)12-0124-04

Exploration and Practice of Point-All Teaching Mode in Outpatient Pharmacy of a Hospital

LU Ruihui, WANG Guitao, ZHENG Yingxuan, ZHANG Qianwen, WANG Bin, ZHONG Yunxiang

(The Fifth People's Hospital of Dongguan City, Dongguan, Guangdong, China 523900)

Abstract: **Objective** To explore the feasibility of the application of point-all teaching mode in the outpatient pharmacy. **Methods** Taking the practice teaching in the outpatient pharmacy as the breakthrough point, the point-all teaching mode was implemented in prescription checking and dispensing, drug administration, pharmacist consultation service, prescription comment and on-site crisis management, in order to lead the students to solve the problems with the knowledge they learned and improve work skills. **Results** The teachers, pharmacy superintendent and students were 100% satisfied with point-all teaching mode. The students' comprehensive ability of pharmaceutical care was significantly improved. **Conclusion** The application of point-all teaching mode is conducive to improving the quality of practice and teaching in the outpatient pharmacy.

Key words: point-all teaching mode; practice teaching; outpatient pharmacy; pharmaceutical care

随着医药卫生体制改革的深入,患者对药学服务要求日益提高,医院药学逐步由传统的药品“供应型”向“以患者为中心”的药学服务转变,迫切需要大量新型药学人才,而药学实习生则是重要的药学储备人才^[1-2]。目前大多数高校的教学模式仍以课堂理论教学为主,实验教学为辅,实习生多存在实践能力弱、适应能力较差、解决问题能力缺乏等问题^[3-6]。传统带教模式,带教工作缺乏计划性,对不同层次的学生采取“大锅饭”式带教,易出现教学混乱现象。且带教内容单一,主要教导学生如何调配、摆放及发放药品,缺乏对常见疾病的认知与合理用药的教导。门诊西药房是医院药学部门中综合性与实践性较强的部门,学生在门诊西药房实习的效果将影响整个实习质量^[7]。我院是市属三级甲等综合医院,承担多所医学院校、药学院校的中专、大专及本科实习生的教学任务。为此我院针对门诊西药房实习带教涉及的问题及部门特点,探索采用“分-全带教”模式,将“聚零为整,化整为零”^[8-9]的方法运用于药学带教工作中,旨在让学生逐步构建起全面而灵活的理论知识基础,掌握药学服务实践技能。

1 总体计划

大专、中专实习生在我院门诊西药房的轮转时间一般为6个月,本科实习生一般为2个月,实习期间开展以“分层次、分阶段、分诊断学习、全面能力培养”为主题的“分-全带教”,教学任务包括处方审核与调配、药品管理、药师咨询服务、处方点评和现场危机处理。详见表1。

2 带教具体方法

2.1 带教前准备

“分-全带教”模式突出学生在实习中的主体地位,为每名学生建立实习档案,针对学生间学历、知识水平、文化背景及适应能力的差异,制订因人施教的带教方案。我院实行人性化带教老师分配制度与双师带教制,通过开展实习生入科教育会议,会议中带教老师演讲课件,表达自己的带教风格与教学理念,学生根据自身感受选择心仪的带教老师,让每个学生感受到被重视和被尊重。教学团队由总带教老师和一对一固定带教老师组成,实行双师带教,避免带教老师轮班休息时出现“人人都是老师,但人人都不是指导老师”^[10]的尴尬局面。总

*基金项目:广东省东莞市社会科技发展项目[2016105101051]。

第一作者:卢锐辉,男,大学本科,主管药师,研究方向为临床药学、药事管理、医院药学,(电子信箱)527376190@qq.com。

表1 门诊药房“分-全带教”模式带教总计划

阶段	目标	培训内容	教学内容
准备阶段	了解实习生情况,合理安排带教老师	1. 分配带教老师 2. 建立学生档案	1. 教学团队由总带教老师和一对一固定带教老师组成,实行双师带教 2. 入科教育会议,会议中带教老师演讲课件以表达自己的带教风格与教学理念,学生根据自身感受选择心仪的带教老师 3. 建立实习档案,实现分层次教育,因材施教
阶段1	书本知识运用到实践	1. 常见疾病认知 2. 调配流程 3. 调配规范 4. 熟悉各类药品	1. 实行以分诊断单元窗口为单位分组学习 2. 固定带教老师根据诊断单元窗口的用药特点分类,辅以教材、说明书及相关文献资料,将理论与实践相结合,掌握常见疾病知识、药品特性及调剂岗位的相关制度及要求
阶段2	药学知识转化为药学服务技能	1. 药师咨询服务 2. 处方点评 3. 现场危机处理(调剂差错等)	1. 组织学习《用药咨询本》,结合患者用药教育实际案例,分享如何进行用药教育及用药指导,内容包括如何遴选文献资料与患者沟通的语言技巧等 2. 结合“四查十对”与《医院处方点评管理规范(试行)》,组织学生学习《问题处方干预记录本》,并辅以问题处方,鼓励学生应用所学知识,主动分析讨论处方存在问题,提出修改意见 3. 带教老师组织学生学习《药品调配差错登记本》,并结合学生在日常调配常出现的错误,分析药师在日常工作中出现调配药品错误原因,提出可预防干预的措施,减少差错发生,提高调剂服务质量
阶段3	全面应用知识,实行模拟服务	1. “聚零为整”原理,鼓励学生将实习中所学运用于实践 2. 全面培养实习生的团队合作、观察、学习、思考、沟通及解决问题的能力	1. 实习生分组演练,相互进行评价 2. 演练组负责处方审核、调配、核对、发放,药架药品管理及用药咨询服务等 3. 考评组,对演练结果进行评价,内容包括处方审核评价、调配药品细节、沟通能力及语言技巧等 4. 演练结束后,带教老师组织实习生共同讨论,总结经验

带教老师负责入科教育、基础理论知识与实践技能教学,安排学生工作排班与日常生活,并在一对一固定带教轮班休息时,负责对学生进行一对一指导;一对一固定带教老师(以下简称固定带教老师)根据每位学生的具体情况,在不同岗位给予理论知识与实践能力的指导和补充。详见表2和表3。

2.2 处方审核与调配及药品管理

本部分是门诊西药房带教工作的基础与重点,带教内容为药学部与门诊西药房的各种规章制度、药品质量管理和药事管理的相关内容,培养实习生能理论联系实

际,运用理论知识完成处方审核与调配,掌握常用药品的药理作用、用法用量、适应证、禁忌证、不良反应和注意事项,熟悉药品质量管理。我院通过实行以分诊断单元窗口^[11]为单位分组学习,包括内分泌系统疾病窗口、神经系统+循环系统疾病窗口、呼吸系统+消化系统疾病窗口、泌尿生殖系统疾病窗口和其他疾病窗口,学生每周轮转1次。固定带教老师根据诊断单元窗口的用药特点分类,辅以教材、说明书及相关文献资料,将理论与实践相结合,让学生观摩老师的日常调剂工作细节,加深记忆,尽快熟悉药品的位置、药品药理作用、处方调配

表2 “分-全带教”模式实习生层级划分

层级划分	进院模拟成绩及在校考核(平均值)	动手能力(1~5分)	接受能力(1~5分)	带教重点(倾向)
优	≥80分	≥3分	≥3分	1. 适当加深实习难度,多给予实践操作机会 2. 及时纠正错误,并为其分析具体原因
一般	<80分	<3分	<3分	1. 为其制订客观、可行的目标,引导其工作 2. 多关心其精神生活,在工作中适时给予褒奖鼓励

表3 “分-全带教”模式带教老师工作安排

带教老师	带教任务	带教方法	选择模式
总带教老师	1. 入科教育 2. 基础理论知识与实践技能教学 3. 安排学生工作排班与日常生活 4. 在一对一固定带教轮班休息时负责对学生进行一对一指导	集中示范讲解	带教老师间推荐选择
一对一固定老师	1. 根据每位学生的具体情况制订带教计划 2. 在不同岗位给予理论知识与实践能力的指导和补充	根据分诊断单元窗口,一对一带教	学生自行选择

流程、药品储存及管理制度等。本阶段每周由固定带教老师开展2次以各诊断单元窗口疾病及用药为主题的专题讲课,每月由总带教老师对本月讲课内容进行汇总分析,帮助学生巩固理论知识,尽快把书本知识运用到实践中。带教重点:①按诊断单元归纳疾病及药物治疗知识重点,避免“填鸭式”带教;②带教过程中引导实习生主动参与学习,避免其产生自己只是“跑腿的”或“免费劳动力”的想法。

2.3 用药咨询服务

用药咨询服务是药学实践的重要组成部分,可以指导患者合理用药,减少药品不良反应,提高患者的用药依从性^[12-13]。我院通过组织实习生学习《用药咨询本》,结合患者用药教育实际案例,分享如何进行用药教育及用药指导,内容包括如何遴选文献资料 and 与患者沟通的语言技巧等,培养实习生与患者、临床医护人员沟通交流的能力,提升药学服务水平。带教任务重点:①带教老师引导实习生自主整理、归纳各诊断单元疾病用药的特点、一般疗程及用法用量;②加强互动学习,师生间共同探讨交流常用药物的注意事项、药品不良反应、药物储藏知识等问题,避免单方面教授知识;③进行文献检索课程的系统培训^[14],使实习生能掌握文献资料的检索、收集、整理等科学研究的基本方法,能迅速、准确地获取所需信息,解决临床疑难问题。

2.4 处方点评

《医院处方点评管理规范(试行)》第七条规定了处方点评工作的具体实施部门。规定药学部门具体负责日常性的点评工作,并应成立处方点评小组。对药学部门来说,处方点评任务主要应由药品调剂室(门诊药房和住院药房)的药师完成^[15]。我院结合“四查十对”规定与《医院处方点评管理规范(试行)》,组织实习生学习《问题处方干预记录本》,并辅以问题处方,鼓励实习生应用所学知识,主动分析处方存在问题,提出修改意见,锻炼实习生审核处方与解决问题的能力。带教任务重点:①需结合疾病进行病情分析,避免简单地看“说明书”判断是否合理;②讨论中,鼓励实习生主动发言,带教老师不要轻易否定其回答,建议以引导思考的方式,让实习生自己找出答案。

2.5 现场危机处理

带教老师组织实习生学习《药品调配差错登记本》,并结合日常调配中常出现的错误,分析错误原因,提出可预防干预的措施,减少差错发生,提高调剂服务质量。带教任务重点:①鼓励实习生自己思考,找出日常调配中调剂差错发生的原因,不断修正和改善业务流程中的缺陷,从而积极主动地减少差错的发生;②教导实习生

当出现调剂差错时,医院应如何在第一时间采取积极补救措施,如联系患者并向患者做好解释工作,避免纠纷和不良反应的发生等。

2.6 窗口服务的模拟演练

本阶段每周组织实习生开展1次有关窗口服务的模拟演练,分为演练组与考评组,两组交替进行。演练组负责处方审核、调配、核对、发放,药架药品管理及用药咨询服务等;考评组对演练结果进行评价,内容包括处方审核评价、调配药品细节、沟通能力及语言技巧等。演练结束后,先由学生结合实习体会自由发言,讨论演练中存在哪些不足,带教老师也可有针对性地进行鼓励并提出建议,促进互相交流。带教任务重点:①应用“聚零为整”原理,鼓励实习生将实习中所学点滴,逐步运用于实践中;②在模拟演练中,逐步加强实习生的团队合作能力、观察能力、学习能力、思考能力、沟通能力及解决问题能力,为药学实习生成为一名能够给予患者与临床医护人员提供优秀药学服务的药师奠定基础。

2.7 考核与评价

理论与实践考核内容涵括医嘱审核、药品调剂、沟通协作、药品管理及用药咨询服务,由教学团队对实习生的操作技能进行现场打分,实行评教评学双向测评反馈机制^[16],每阶段结束前,进行师生互评。带教任务重点:①体现实习生的真实药学服务能力,避免出现高分低能的情况;②带教活动中,在师生互评中发现问题需立即纠正,并组织实习生共同参与分析,共同制订整改建议,这是一个持续改善的过程。

3 结果

从2016年7月开始,我院门诊西药房开始实践“分-全带教”,涉及药学及相关专业实习生共12人,带教教师8人。就“分-全带教”情况进行问卷调查,调查对象包括实习生(12人)、带教教师(8人)及药学各部门负责人(5人)。调查结果显示,实习生的药学服务综合能力有显著提升,带教老师、实习生及各部门负责人对于本带教模式的总满意(包括非常满意和满意)度均为100%,其中80%以上对本带教模式非常满意。详见表4和表5。

4 讨论

药学实习生前期的学习脱离临床,实习是提高其综合处理问题能力和培养高质量药学人才的重要途径和重要环节,有必要在实践阶段利用有利条件,补充和完善其临床知识。在“分-全带教”模式下为每位实习生建立实习档案,因材施教,实行分层次教育。通过分诊断单元窗口分组学习,固定带教老师通过系统阐述相应诊断单元疾病临床常见疾病的医药学知识,让实习生更容易

表4 “分-全带教”模式满意度调查结果

调查对象	情况反馈	满意度[人(%)]		
		非常满意	满意	不满意
实习生	突出了实习生的主体地位,做到因材施教,巩固了理论知识,熟练了实践操作,以人为本的教学,重视实习生整体能力培养,有效把书本知识运用到实践中,并能较好地转化为药学服务技能。实习生活丰富,除较好掌握了药学基础服务工作如调配药品、摆放药品及发放药品外,还增长了对常见疾病的认知	10(83.33)	2(16.67)	0(0)
带教老师	带教指导工作能有计划性地进行,在与实习生指导交流的过程中,逐步提高了自己的业务水平,丰富了带教经验,有利于自身药学服务能力成长	7(87.50)	1(12.50)	0(0)
各部门负责人	实习生能快速地融合到各岗位的工作中,工作能力较往届有明显提高,能有效提升部门业务水平	5(100.00)	0(0)	0(0)

表5 “分-全带教”实施前后实习生药学服务综合能力评分比较(分)

调查项目	实习生自评		实习生互评		带教老师评价	
	初期	后期	初期	后期	初期	后期
工作积极性	5.3	7.5	4.8	8.6	3.4	8.1
实践能力	3.4	7.7	3.5	8.1	2.5	8.3
沟通能力	4.6	7.3	5.1	8.1	3.4	8.1
解决问题能力	3.7	7.1	3.7	7.5	2.4	7.1
疾病知识掌握	2.2	6.1	2.5	6.3	1.5	6.4
团队合作能力	3.8	7.7	2.9	8.1	2.6	8.4

注:评分范围为1~10分,其中10分为最高分;初期是指实习生实习的第2周初,后期是指实习生实习结束前1周。

接受相关知识,在多诊断单元疾病窗口系统学习完成后,由总带教老师系统汇总分析,让实习生能更全面地掌握知识,循序渐进地将药学与临床知识融会贯通,提高教学效率,促进实习生将药学服务知识转化并吸收。带教工作中突出实习生的主体地位,充分调动其学习主动性。在药学服务技能实践中,“分-全带教”模式更进一步强调学生将实践和理论结合起来,鼓励学生从带教老师的言传身教、同期学生的模拟演练中,自己模仿、体会、思考,从而达到掌握药学服务实践技能的目的;并在此教学过程中让学生在围绕案例分析问题、应用资料、解决问题的过程中,激活有关知识,充分调动实习生的积极性和工作热情,实现对实习生观察能力、学习能力、思考能力、沟通能力及解决问题能力的全方位培养,全面提高学生药学服务能力。

与传统带教模式相比,“分-全带教”模式有较为明显的优势,但在实施过程中,也发现了一些不足,主要因为我院带教药师大多接受的是传统药学教育模式,在临床经验及临床思维缜密性方面有所欠缺,因此在开展关于“分析药物治疗方案合理性”与“疾病相关知识”的教学时有一定局限,建议在带教工作中可邀请临床药师加入探讨,进一步提高教学质量。

综上所述,尽管“分-全带教”模式仍有不足,但提升带教质量效果明显,与传统带教模式相比,“分-全带教”

模式更有利于学生掌握专业理论知识及培养其实践技能,能更全面地培养学生的药学服务能力,在门诊西药房带教工作中应用前景良好,值得进一步研究和推广。

参考文献:

- [1] 张欣,王燕,冷光,等. 医教协同提高药学专业本科生医院实习教学质量[J]. 中国药房,2015,26(36):5173-5175.
- [2] 任海霞,王春革,朱立勤. 临床药师进行药学查房带教工作模式的探索[J]. 中国药房,2015,26(27):3880-3882.
- [3] 邢茂,王琴,胡雪莲,等. 药学专题实习带教方法探讨[J]. 中国药房,2013,24(32):3071-3072.
- [4] 黄春江,刘峰. PBL结合情景模拟教学法用于临床药学习教学的探索[J]. 中国药业,2018,27(2):95-97.
- [5] 李晓平. 构建规范化医院药学习带教体系的实践与体会[J]. 海峡药学,2017,29(6):269-271.
- [6] 林晓梅,林秀珠,洪傲霜. 医院药学带教体会[J]. 海峡药学,2014,26(4):132-133.
- [7] 张荣强. 医院药房实习生带教工作探讨[J]. 安徽卫生职业技术学院学报,2010,9(1):97-98.
- [8] 涂正文,吴艳秋,邹黎敏. “聚零为整,化整为零”思想方法在线性代数课程教学中的应用[J]. 数学学习与研究,2017(11):14.
- [9] 刘芬. 化整为零与化零为整在护理管理中的应用[J]. 国际护理学杂志,2006,25(6):431-432.
- [10] 陈晓文,吴飞华,梅文君. 医院药物检验室实习带教规范化教学模式的探索[J]. 中国药房,2013,24(8):767-768.
- [11] 钟运香,尹霖,卢锐辉,等. 西药房分诊断单元服务与综合服务模式效果对比分析[J]. 中国医院药学杂志,2017,37(3):297-299.
- [12] 梁健华,林平,杨丽娟,等. 某院2014年至2016年药物咨询情况分析[J]. 中国药业,2017,26(6):84-87.
- [13] 王佳,边原,陈晓玲. 289例特殊患者用药咨询调查分析[J]. 中国药业,2014,23(8):57-58.
- [14] 王琳. 临床药师文献检索课教学实践探讨[J]. 医学信息学杂志,2013,34(5):89-92.
- [15] 吴永佩,颜青. 《医院处方点评管理规范(试行)》释义与药物临床应用评价[J]. 中国药房,2010,21(38):3553-3557.
- [16] 王安媛,罗骞. 负反馈教学法应用于药房带教工作的研究[J]. 卫生职业教育,2013,31(4):115-116.

(收稿日期:2018-09-25)