

doi:10.3969/j.issn.1006-4931.2022.08.006

某三级甲等综合医院药学志愿服务模式实践

张 昕,张俊芳,吴秀华

(广东省人民医院·广东省医学科学院药学部,广东 广州 510080)

摘要:目的 探讨某三级甲等综合医院开展药学志愿服务的成效。方法 问卷调查、统计医院2020年6月至2021年6月康颐药师志愿服务队(由药学部和药剂科药师组成)开展的药学相关志愿服务活动。共109名药师报名参加志愿服务队,其中初级药师54名,中级药师33名,高级药师22名。整理参与药师职称情况、服务对象、服务地点、服务内容等数据,分析相关线上调查问卷。结果 共发放“药师参与情况”调查问卷109份,回收有效问卷80份;80名被调查者中偶尔参与志愿服务者较多(43名,53.75%);共5个服务地点,服务次数以区级长者服务中心(19次,38.78%)和街道综合服务中心(17次,34.69%)较多,参与药师170人次,多服务于街道综合服务中心(64人次,37.65%);2 068名服务对象中以县级医疗机构(1 000名,48.83%)较多。共发放“药学志愿服务活动中服务对象的收获”调查问卷86份,回收有效问卷82份;收获主要集中于对药物有效期(78份,95.12%)和用药时间(77份,93.90%)认识的提高。共发放“药师开展药学志愿服务的收获”调查问卷109份,回收有效问卷80份;收获以“帮助有需要的人”(39份,48.75%)为主。结论 三级甲等综合医院的药学志愿服务模式具有可行性和可持续性,是医院药学服务工作的创新。

关键词:三级甲等综合医院;药学服务;志愿服务

中图分类号:R95

文献标志码:A

文章编号:1006-4931(2022)08-0022-03

Practice of the Pharmaceutical Voluntary Service Model in a Grade III - A General Hospital

ZHANG Xin, ZHANG Junfang, WU Xiuhua

(Department of Pharmacy, Guangdong Provincial People's Hospital · Guangdong Academy of Medical Sciences, Guangzhou, Guangdong, China 510080)

Abstract: Objective To investigate the efficacy of the pharmaceutical voluntary service model in a grade III - A general hospital. **Methods** The pharmaceutical related voluntary service activities carried out by volunteer service team of Kangyi pharmacists (the combination of pharmacists in departments of pharmacy) from June 2020 to June 2021 were collected by questionnaire survey. A total of 109 pharmacists participated in the volunteer service team, which included 54 junior pharmacists, 33 intermediate pharmacists and 22 senior pharmacists. The situation of pharmacists who participated in the activities and the service objects, service places, service contents were sorted out. The related online questionnaires were analyzed. **Results** A total of 109 investigation questionnaires about "pharmacists participation" were put out with 80 valid questionnaires were recovered. The number of pharmacists who participated in voluntary service occasionally was large (43 persons, 53.75%) in 80 investigators. The times of service was large in the elderly service center of district (19 times, 38.78%) and the street comprehensive service center (17 times, 34.69%) in five service places. A total of 170 person - time of pharmacists participated in the voluntary service activities, most of them served in the street comprehensive service center (64 person - time, 37.65%). Among 2 068 service objects, the number of service objects in the medical institutions of county level (1 000 service objects, 48.83%) was large. A total of 86 investigation questionnaires about "harvest of service objects in pharmaceutical voluntary service activities" were put out with 82 valid questionnaires were recovered. The harvest was mainly the improvement of the understanding of expiry date of drug (78 copies, 95.12%) and the medication time (77 copies, 93.90%). A total of 109 investigation questionnaires about "harvest of pharmaceutical voluntary service of pharmacists" were put out with 80 valid questionnaires were recovered. The harvest of them mainly was "help people in need" (39 copies, 48.75%). **Conclusion** The mode of pharmaceutical voluntary service in the grade III - A general hospital is feasible and sustainable, which is an innovation of hospital pharmaceutical care.

Key words: grade III - A general hospitals; pharmaceutical care; voluntary service

第一作者:张昕,女,大学本科,药师,研究方向为医院药学与临床合理用药,(电子信箱)jaycezhx@hotmail.com。

- costs[J]. Journal of Oncology Practice, 2012, 8(6): 344 - 349. 2020, 32(5): 223 - 224.
- [18] 李新燕, 秦宗玲, 王 喆, 等. 医院静脉用药调配中心的自动化系统建设与实践[J]. 中国医院药学杂志, 2019, 39(11): 1194 - 1197. [20] 郭彤颖, 安 冬. 机器人系统设计及应用[M]. 北京: 化学工业出版社, 2016: 1 - 21.
- [19] 王奕江, 程晓莉, 胡和立, 等. 智能静脉用药配置机器人在临床静脉输液配药过程中的应用探究[J]. 海峡药学, 2020, 32(3): 235 - 240. [21] 陈盛新, 梁智鹏. 美国医疗机构药房信息系统与自动化[J]. 药学实践杂志, 2010, 28(3): 235 - 240.
- (收稿日期: 2021 - 08 - 16; 修回日期: 2021 - 11 - 19)

“药学服务”一词最早是由美国佛罗里达大学药学教授 Strand 和 Drhepler 提出,是指药师用负责、认真的态度提供药学治疗服务,以达到理想治疗的目标^[1],也是在新医药卫生体制改革背景下医院药学转型的常用“口号”。目前,如何开展药学服务,国家尚无统一标准,且社区或基层药学服务在我国起步较晚,仍需进一步深化^[2],国家层面的体系尚未建立,各地开展药学服务的形式多种多样^[3-4]。药学志愿服务就是把药学服务跟志愿工作结合起来的新的药学服务模式,目前既无规范性标准,亦无统一模式,检索到的有关开展药学志愿服务报道,仅提到与“互联网+”^[5-6]相关。我院为大型综合性三级甲等医院,药学部作为一级科室,药剂科作为二级科室,已开展多形式的药学服务和志愿活动4年有余。2017年两者合并成立“康颐药师志愿服务队”,开展药学志愿服务工作。本研究中探讨了本院开展的药学志愿服务工作的模式及开展情况,供药学同行参考。

1 资料与方法

1.1 一般资料

统计2020年6月至2021年6月康颐药师志愿服务队所开展的药学相关志愿服务活动,整理参与志愿服务的人员情况、服务对象、服务内容等相关数据,分析相关线上调查问卷。

1.2 方法

参与人员及分组:共109名药师报名参加康颐药师志愿服务队,其中初级职称54名,中级职称33名,高级职称22名。建立报名人员工作群。根据学历及工作岗位的不同,按每次志愿服务的对象、服务人群的数量科学安排人员。区级、街道、社区开展用药科普宣传工作,以年轻的青年药师、中级职称药师为主;县一级医院开展的药学交流、查房,以及义诊、用药咨询等大型活动,以高级职称药师(尤其是曾坐诊药师门诊、深入病房查房的药师)为主;在社区老年患者、慢性病患者中进行用药指导、用药监护等,则以临床药师、专科药师为主。

地点选择:以所在地政府的社会服务机构、综合服务中心,企业非营利性公共事业服务机构,作为常规开展药学志愿服务的工作点。每年去下属医院、县级医院开展大型义诊、查房等服务1~2次,社区老年病、慢性病患者家中进行精准的用药指导、用药监护服务4~5次。

内容确定:区、街道、社区服务中心的服务对象均为相对固定或年龄相近的群体,人数较多,对其的服务内容偏重于用药介绍、服药方法、注意事项等常规性内容;去下属医院进行大型交流活动前可与交流单位沟通,视对方需求来确定服务内容。根据以往经验,下级医院较需要有关毒、麻、精等特殊药品的管理、使用,高

危、易混淆药品的管理,镇痛药物的临床应用,医院等级晋升中药学条款解读及对策处理等内容的指导,而对于慢性病患者,主要以服用华法林、地高辛、降血糖药物的患者作为切入点开展服务。有研究表明,老年高血压患者,通过精准用药监护,可更好地控制血压,减少药品的副作用^[7]。

2 结果

2.1 药学志愿服务队员活动参与情况

共发放调查问卷109份,回收有效问卷80份。80名被调查者中,高级职称14人,中级职称39人,初级职称27人;“偶尔参与”志愿服务人数较多(43人,53.75%),其次为“设参与或以前参与,现在不参与”(26人,32.50%),其余11人(13.75%)经常参与。

2.2 药学志愿服务队的参与人数、服务次数、服务对象

共5个志愿服务地点,药师参与170人次,服务对象2 068人,详见表1(其他网上用药咨询、免费寄药等非固定性服务项目,表中未列入)。

表1 药师志愿服务队不同地点志愿服务开展情况

Tab.1 Volunteer services of pharmacists volunteer service team in different places

服务地点	开展情况 [次(%), n=49]	药师参与 [人次(%), n=170]	服务对象 [人(%), n=2 068]
县级医疗机构	2(4.08)	11(6.47)	1 000(48.36)
区级长者服务中心	19(38.78)	33(19.41)	508(24.56)
街道综合服务中心	17(34.69)	64(37.65)	340(16.44)
市级民办公事业服务机构	10(20.41)	13(7.65)	200(9.67)
社会公共场所(公园)	1(2.04)	4(2.35)	20(0.97)

2.3 服务对象及药师收获

共发放“药学志愿服务活动中服务对象收获”问卷86份,回收有效问卷82份,服务对象可勾选其中1~2项。其中,认为对药物有效期(78份,95.12%)和对用药时间的认识(77份,93.90%)有所提高的较多。共发放“药师开展药学志愿服务活动收获”调查问卷109份,回收有效80份问卷,主要集中于“帮助有需要的人”(39人,48.75%)。详见表2和表3。

3 讨论

3.1 药学服务转型的必然选择

开展药学服务是药师的职责,就三级甲等医院当前形势而言,由医药卫生体制改革政策“药品零加成”

表2 服务对象对药物认识提高情况问卷调查结果[人(%), n=82]

Tab.2 Results of questionnaire survey on the improvement of drug awareness of service objects[person(%), n=82]

程度	药物有效期	药物基本作用	用药时间	副作用及注意事项
提高	78(95.12)	68(82.93)	77(93.90)	60(73.17)
不变	61(74.39)	50(60.98)	64(78.05)	48(58.54)
更模糊	21(25.61)	12(14.63)	8(9.76)	25(30.49)

表3 药师开展药学志愿服务活动收获调查(n=80)

Tab. 3 Harvest survey of pharmacists in the pharmaceutical voluntary service activities(n=80)

收获	人数	构成比(%)
更好地发挥自身专业能力	11	13.75
了解基层群众需求,使社区药学服务更有效	29	36.25
帮助有需要的人	39	48.75
获得成就感和满足感	1	1.25

的实施,使药学部门成为无创收单元,因此在人员招聘上控制很严,各医院的药学人员目前均严重缺失。将开展药学服务人员与从事志愿服务的药师合并,可节省人力资源,提高效率,兼顾多方工作,是药学服务转型的必然选择。

3.2 药学志愿服务发展思考

充分利用互联网、大数据等平台:药学志愿服务工作的性质,决定了药师不可能随时提供服务。对于慢病患者的个体精准用药监控、定期随访等,可借助互联网平台,通过语言文字、图片、视频观察等方式解决。既节省了上门的时间,节约了人力,又方便对慢病患者的用药情况管理,可有效提高患者用药知识的掌握度和依从性^[8]。

做到点、面结合:药学志愿服务必须从多层面开展、做好点面结合。“点”就是社区慢病患者的个体精准用药监护、慢病管理。有报道指出,精准化药学科普志愿服务,可提高药学科普的效果^[9]。“面”就是在区级、街道、社区和私营企业、民营企业的公共事业服务机构、服务中心开展服务。以需求为导向,结合院内医技护等多学科资源,多方面为社区群体提供健康保障服务。有报道指出,药学科普志愿服务活动多以院内外相结合的方式,其中讲座和发放相关材料形式较常见^[10]。

必须与科研实践结合:一门专业学科必须要有科研实践或科研成果的支撑,才能保持一定的显示度,体现学科的地位与价值。因此,作为专业的药学志愿服务团队,也必须与药学的科研实践相结合,尤其是临床药师在慢性病的精准用药监护、药物管理方面,要建立药学志愿服务的资料档案,积累素材,分析数据,撰写相关论文和申报科研立项。关于这方面的实践,在社区药学服务中多有报道^[11],这也是药学志愿服务能保持强大生命力、可持续深入开展的保障。同时,药学志愿服务又是医院文化建设的组成部分,能体现医院文明素养,维护医院良好形象,促进医院发展^[12-13]。

必须加强人才培养和规范管理:通过开展药学志愿服务,使药师走向社会、直面社会群体,在沟通解释、专业宣讲、接受咨询等方面均得到了锻炼、也增强了服务社会意识,提高了自己综合素质。作为医院药学部

门,要打造一支专业的志愿服务团队,胜任各种情况下的专业志愿服务工作,就必须加强人才培养,而针对性的培训是必不可少的。如面对面的答疑、解释、专业咨询、网上授课等,很多技巧和方法都是年轻药师所欠缺的。在之前的调查中,大部分调查对象认为目前的药学志愿服务缺乏必要的培训,存在宣传不够、活动资金不足、奖励机制不完善等问题。加强专业性的培训,对于药师提高沟通能力、增加亲和力,发挥专业水准,并被社会群众理解、认可,都很有必要^[14]。同时,规范志愿服务的管理,对提高医疗单位的满意度,亦起到一定的促进作用^[15]。

参考文献

[1] 王治信,杨樟卫,胡晋红. 药学服务和信息化背景下的新观点构建医院药学信息系统[J]. 药学实践杂志,2007,25(3):173.
[2] 姜晓燕. 关于进一步深化基层医院药学服务的设想[J]. 中国药业,2009,18(9):53-54.
[3] 张永辉,王以新,魏国义,等. 社区慢性病患者药学服务需求调查与分析[J]. 医学信息,2020,33(13):140-141.
[4] 张倩,李沫,张爽,等. 社区药学服务国际发展概况[J]. 中国医院用药评价与分析,2020,20(1):125-127.
[5] 钱春艳,杨伊林,王莉英,等. 药学服务转型与药学科普志愿服务模式初探[J]. 江苏卫生事业管理,2019,30(7):924-926.
[6] 肖秘苏,张剑萍,郭澄,等. 互联网医院模式下处方流转与药学服务工作开展情况研究[J]. 中国药业,2021,30(10):5-9.
[7] 孙卫兴. 老年高血压患者的社区药学服务方式与价值评定[J]. 临床医药文献电子杂志,2020,7(18):26.
[8] 陆阳,陈碧环,陈燕,等. 利用互联网对社区慢性病患者的用药管理效果[J]. 中国药物经济学,2020,12(3):159-161.
[9] 夏丹丹,潘灵莉,吴晓丽. 精准化服务药学科普志愿者的需求和质量对策研究[J]. 中医药管理杂志,2020,28(19):186-187.
[10] 边原,冯双,胡明,等. 精准化服务药学科普志愿者的需求与对策研究[J]. 实用药物与临床,2018,21(12):1434-1439.
[11] 王志辉,季敏,孙子杭,等. 药学服务对社区2型糖尿病患者用药安全性和有效性的影响研究[J]. 中国医院用药评价与分析,2019,19(7):880-883.
[12] 吴燕,郑秀. 癌症志愿者参与晚期癌症患者安宁疗护的效果研究[J]. 中华护理杂志,2019,54(12):1782-1787.
[13] 刘芳. 基于医生职业道德建设的医院文化建设新思维和路径探析[J]. 现代医院,2016,16(9):1346-1347.
[14] 李春华,卢成淑. 新医改背景下社区卫生服务模式的药学服务模式的问题与现状研究进展[J]. 医学食疗与健康,2020,18(6):207-208.
[15] 杜鹃. 规范化志愿者管理体系在医院文化建设中的作用[J]. 航空航天医学杂志,2021,32(2):202-203.

(收稿日期:2021-07-05;修回日期:2021-09-27)