

doi:10.3969/j.issn.1006-4931.2022.08.032

社区卫生服务中心药学服务工作实践与探索*

黄小舟¹, 黄际薇^{2△}, 徐乐加², 董玲¹

(1. 广东省广州市天河区石牌街华师社区卫生服务中心药剂科, 广东 广州 510610; 2. 中山大学附属第三医院药学部, 广东 广州 510630)

摘要:目的 为有效开展社区药学服务提供参考。方法 借鉴三级甲等医院临床药学工作经验, 结合现代信息技术, 以药师为主体, 在天河区石牌街华师社区卫生服务中心开展药物咨询与药学门诊、处方点评与临床用药干预、线上用药指导、用药监控与药品不良反应监测、用药宣传与药学科普, 使药师参与家庭医生签约服务, 并对其进行培训, 优化药学服务人员配置。结果 每月不合理处方率由2018年的2.00%~13.00%减少为2020年的0~5.00%; 成功实现药品不良反应上报, 上报质量较高, 关联性较强; 线上“华师药圈”咨询患者由不足100人增至200余人; 药物咨询患者增多, 且由以往咨询用法用量为主转变为更关注药物疗效、药物相互作用、药品不良反应等。药学门诊在社区得以延伸, 药师的专业服务能力得以提高。结论 开展社区药学服务, 主动提供连续、全面、长期的全程药学管理, 能有效促进社区患者合理和安全用药。

关键词: 社区; 药学服务; 合理用药; 药师

中图分类号: R95

文献标志码: A

文章编号: 1006-4931(2022)08-0124-04

Exploration and Practice of Pharmaceutical Care in Community Health Service Center

HUANG Xiaozhou¹, HUANG Jiwei², XU Lejia², DONG Ling¹

(1. Department of Pharmacy, Huashi Community Health Service Center of Shipai Street in Tianhe District, Guangzhou, Guangdong, China 510610;

2. Department of Pharmacy, The Third Affiliated Hospital of Sun Yat - Sen University, Guangzhou, Guangdong, China 510630)

Abstract: Objective To provide a reference for carrying out pharmaceutical care in community effectively. **Methods** Drug consultation and pharmacy clinic, prescription review and intervention of clinical medication, online medication guidance, medication

* 基金项目: 广东省医院药学研究基金(济民可信药学信息化专项基金)[2019YX25]。

第一作者: 黄小舟, 女, 硕士研究生, 副主任药师, 研究方向为医院药学, (电话)020-85211895(电子信箱)18620211322@163.com。

△通信作者: 黄际薇, 女, 硕士研究生, 副主任药师, 研究方向为医院药学, (电话)020-85253112(电子信箱)947543512@qq.com。

- [3] JUNOD A. Clinical scores for the venous thromboembolic disease: an aid for the diagnosis and the treatment? [J]. Revue Medicale Suisse, 2015, 11(464): 570-573.
- [4] 谷铁波, 康敏, 袁微, 等. 规范化药学服务模式在癌痛全程化管理中的应用研究[J]. 中南药学, 2019, 17(5): 752-755.
- [5] 丁海樱, 郑小卫, 陈凌亚, 等. 癌痛规范化治疗示范医院创建中的药学服务与药事管理[J]. 中国现代应用药学, 2018, 35(9): 1420-1422.
- [6] 骆伟, 蔡红, 蒋刚. 临床药师在癌痛规范化治疗中的作用研究[J]. 中国药业, 2015, 24(24): 200-202.
- [7] SCARBOROUGH BM, SMITH CB. Optimal pain management for patients with cancer in the modern era [J]. CA Cancer J Clin, 2018, 68(3): 182-196.
- [8] XIA ZJ. Cancer pain management in China: current status and practice implications based on the ACHEON survey [J]. J Pain Res, 2017, 10: 1943-1952.
- [9] ZHAI XB, GU ZC, LIU XY. Clinical pharmacist intervention reduces mortality in patients with acute myocardial infarction: a propensity score matched analysis [J]. Eur J Hosp Pharm, 2019, 26(5): 248-252.
- [10] LIU J, WANG C, CHEN X, et al. Evaluation of pharmacist interventions as part of a multidisciplinary cancer pain management team in a Chinese academic medical center [J]. J Am Pharm Assoc(2003), 2020, 60(1): 76-80.
- [11] 黄春华, 谢美强, 陈妙婷, 等. 规范化药学服务与药事管理在癌痛管理中应用研究[J]. 海峡药学, 2020, 32(11): 240-242.
- [12] 杨慧. 临床药学服务介入癌痛规范化治疗对患者疼痛治疗中的可行性研究[J]. 中国处方药, 2021, 19(3): 52-54.
- [13] EDWARDS Z, ZIEGLER L, CRAIGS C, et al. Pharmacist educational interventions for cancer pain management: a systematic review and meta-analysis [J]. Int J Pharm Pract, 2019, 27(4): 336-345.
- [14] SEMERJIAN M, DURHAM MJ, MIRZAIAN E, et al. Clinical pharmacy services in a multidisciplinary specialty pain clinic [J]. Pain Pract, 2019, 19(3): 303-309.
- [15] 胡吕萍, 廖志军, 徐彬, 等. 临床药师参与癌痛规范化治疗的实践效果评价[J]. 解放军医药杂志, 2020, 32(6): 34-37.
- [16] KUMAR L, BARKER C, EMMANUEL A. Opioid-induced constipation: pathophysiology, clinical consequences, and management [J]. Gastroenterol Res Pract, 2014, 2014: 141737.
- [17] 中华医学会消化病学分会胃肠动力学组, 中华医学会外科学分会结直肠肛门外科学组. 中国慢性便秘的诊治指南(2013年, 武汉) [J]. 中华消化杂志, 2013, 33(5): 291-297.

(收稿日期: 2021-06-15; 修回日期: 2021-11-19)

monitoring and adverse drug reaction monitoring, medication propaganda, pharmaceutical science popularization were carried out in Huashi Community Health Service Center of Shipai Street in Tianhe District, which learned from clinical pharmacy work experience of a grade III - A hospital combined with modern information technology, pharmacists were main participants and trained, they were involved in family doctor signing services, then the staffing of pharmaceutical care was optimized. **Results** The rate of irrational prescriptions reduced from 2.00% - 13.00% in 2018 to 0 - 5.00% in 2020 per month. The report of adverse drug reaction, the high quality of adverse reaction reports, the strong correlation between drugs and adverse drug reaction were achieved successfully. The number of patients for consultations in online "Huashi medicine circle" increased from less than 100 to more than 200. The number of patients for drug consultations increased, while they changed from mainly counseling the usage and dosage of drug to pay more attention to drug efficacy, drug interaction and adverse drug reactions. Pharmacy clinics were extended in the community and the ability about pharmaceutical care of pharmacists were improved. **Conclusion** Developing pharmaceutical care in community and proactively providing continuous, comprehensive, and long - term full - course pharmaceutical management can effectively promote the rational and safe drug use for patients.

Key words: community; pharmaceutical care; rational drug use; pharmacists

我国老年人口约占全球老年人口的1/5^[1]。在经济高速发展、医药卫生体制改革(简称医改)持续深入、民众健康意识不断增强的今天,老年人的健康管理面临巨大挑战。随着我国医改的不断推进,医疗政策逐渐向基层医院倾斜。“大病进医院,小病在社区”的就医格局逐渐形成^[2]。患者逐渐下沉社区,对社区医疗服务质量提出了更高的要求,同时对社区药学服务的需求也在迅速增大^[3-4]。目前,对药品和保健品理解有误、对中成药盲目依赖、用药疗程全凭个人感觉等情况普遍存在,这对老年人的健康和生命安全构成了威胁,也加重了医疗资源负担。基于当前存在的现实问题及困难,天河区石牌街华师社区卫生服务中心(简称社区中心)自2018年起借鉴三级甲等医院临床药学工作经验,开展规范化的以“社区患者为中心、合理用药为宗旨”为主题的社区药学服务探索和实践,在促进社区患者合理用药和提升民众对药师的认知度等方面,取得了良好的社会效果。现介绍如下。

1 社区药学服务现状

慢病治疗处方常含多种药物,患者在服用时间、服用办法、服用剂量等方面难以准确把握,易混淆。同时,由于部分患者服药时不按药品说明书^[5],对药品说明书的部分内容^[6]及服药办法、用量、服药频次等不能正确理解^[7],加之我国大部分居民安全用药意识淡薄,科学用药知识匮乏,在生病时常凭借经验自行购药使用或不遵医嘱及药品说明书随意用药,导致药物滥用情况严重,据报道,全球有近1/3的人死于不合理用药^[8]。然而,我国社区药学服务刚起步,社区药师配置不足,专业水平较低,社区药学服务能力较弱,制度上也缺少统一的服务规范和标准。同时,由于传统医疗模式的束缚,药师职责常被认为仅是简单的发药,其技术内涵被淡化,患者及其家属对药师的认知度不足。面对我国慢性病患者日益增多的局面,作为促进患者合理用药的社区药师

群体,研究其如何有效促进正确用药,降低用药风险,保障患者用药的安全、经济和有效,具有重要意义。

2 具体举措及成效

2.1 药物咨询与药学门诊

近年来,药学服务工作尽管在医院已受到重视,但“以医代药”“以护代药”的现象在社区医院还较普遍。患者用药咨询、用药指导等工作在社区医院多由医师、护士承担,患者常仅由医师、护士或药品说明书获取基本的药学信息,仅有少部分患者选择向药师咨询^[9]。

社区中心自2017年起设专人药物咨询窗口,由经验丰富的药师负责向患者答疑解惑,不仅药物咨询人数增多,咨询用药内涵也逐步丰富;以往以咨询用法用量为主,现在则更多地关注药物疗效、药物相互作用、药品不良反应及服药时间安排等,并呈逐年增加的趋势。

2018年广东省药学会发布了《药学门诊试行标准》,推动建立以药物治疗管理(MTM)为模式的药学门诊。在该标准规范指引下,社区中心借鉴三级甲等医院经验开展社区药学门诊面向本中心患者,对用药复杂的患者进行“一对一”或“多对一”的药学团队服务,给患者带来了全新的用药指导体验,深受其欢迎。目前药学门诊正处于起步阶段,尽管预约患者不多,但有助于促进医院药学发展和提高药师队伍认知度,具有良好的社会效应。

2.2 处方点评与临床用药干预

处方点评是社区医院药学部门应上级卫生行政部门要求开展的基本工作,但因社区药学资源有限等原因,该项工作之前未能很好地与临床用药管理结合,其促进临床合理用药效果有限。

2016年社区中心成立处方点评专家小组,成员包括分管院长、医教科工作人员、临床医师、药师等,按《社区卫生服务质量评价指南(2016版)》更新处方点评制度,并于2018年起将处方点评结果纳入医疗质量考

核。处方点评专家小组会议每月举行1次,药剂科按规定每月随机抽取超过100张处方进行点评,对处方书写的规范性及药物临床使用适宜性(用药适应证、药物选择、给药途径、用法用量、药物相互作用、配伍禁忌等)进行评价,对重复用药、超剂量用药、超药品说明书用药等异常处方进行重点分析评估,由处方点评专家小组专家讨论问题的解决办法,并达成共识,由医教科公示和通报不合理处方。多部门的联合,有效地提改善了处方质量和药物临床应用管理,使处方点评与临床用药干预工作取得明显成效。详见表1。

表1 2018年和2020年各月社区中心不合理处方分布(%)
Tab.1 Comparison of the distribution of irrational prescriptions per month in 2018 and 2020 of community center(%)

月份	2018年	2020年	月份	2018年	2020年
1月	6.93	5.00	7月	2.00	4.00
2月	2.70	0.00	8月	13.00	5.00
3月	3.24	2.00	9月	7.00	0.00
4月	6.00	5.00	10月	5.00	1.00
5月	6.00	2.00	11月	2.00	2.00
6月	6.00	2.00	12月	3.00	1.00

2.3 线上用药指导与“华师药圈”

鉴于目前社区民众对药学服务的需求日益增长,我中心积极探索基于现代信息技术的信息共享途径,首创的“华师药圈”得到广大民众的信赖和认可。其与微信群形式相似,参与成员包括药师、医师、中心行政人员及患者,积极参与“华师药圈”互动的患者由不足

100人增至目前的200余人,以慢病患者或其家属居多,目前该数字还在不断增长。

“华师药圈”通过发挥以下作用改善了社区药学服务质量。1)可作为药物科普平台,推送相关药物资讯,让民众共享药物实时信息;2)患者可在线获得药师的用药指导和医师的疾病用药进展解答,能及时解决患者简单的用药问题;3)方便与患者有效沟通,建立良好的医患关系;4)有利于对患者进行进一步的个体化用药管理。“华师药圈”自建立以来,其中反馈的用药问题均能得到及时处理,患者对服务团队专业能力信任度不断升高。

2.4 用药监控与药品不良反应监测

对院内用药处方实行动态管理,并实时和定期检查分析临床用药现状。参考国家重点监控目录将处方点评中不合理用药、中成药用量较大的药物列入重点监控。与医师沟通超药品说明书用药、怀疑不合理处方,并进行干预,取得良好效果。由于药品不良反应监测管理工作在社区被长时间忽视,社区中心自2018年6月起,成立了药品不良反应“小药苗”品管圈,同时将药品不良反应上报纳入医疗质量考核,采用PDCA工具,有效促进了药品不良反应监测管理工作,实现了成功上报。目前,社区中心药品不良反应管理工作基本完善,不仅实现了各级医务人员对药品不良反应“可疑即报”常态化,上报质量和关联性评价报告质量也较高。部分药品不良反应监测报告见表2。

表2 2018年社区中心药品不良反应监测报告

Tab.2 Reports of adverse drug reaction monitoring in 2018 of community center

序号	报告类型	姓名	性别	年龄(岁)	药品不良反应/药品不良事件	结果	报告人	国家中心接收时间	关联性评价
1	已知一般	蔡XX	女	53	局部红肿(一般)、瘙痒(一般)	痊愈	邱XX	04-21	可能
2	已知一般	黄XX	女	71	尿频、尿急、头晕	好转	刘XX	04-21	可能
3	已知一般	唐XX	女	50	水肿	好转	李XX	04-24	很可能
4	已知一般	蔡XX	男	11	皮疹	好转	王XX	04-28	很可能
5	已知一般	高XX	男	56	尿液异常、乏力、转氨酶水平升高	痊愈	李XX	05-24	很可能
6	新的一般	雷XX	女	23	过敏性皮炎、瘙痒、红斑性皮疹	好转	刘XX	06-15	可能
7	新的一般	肖XX	女	79	红斑、瘙痒、心率加快	好转	刘XX	06-15	可能
8	已知严重	王XX	男	85	晕厥(严重)、血压降低(一般)	好转	马XX	07-03	可能
9	已知一般	梁XX	女	18	恶心、头晕	好转	郭XX	08-03	很可能
10	已知一般	黄XX	女	23	肝功能异常、三酰甘油水平升高、恶心	不详	刘XX	08-03	很可能
11	已知一般	李XX	女	19	皮疹、瘙痒	好转	王XX	09-21	很可能
12	新的一般	陆XX	女	37	头晕、局部麻木	好转	陈XX	10-19	可能
13	已知一般	钟XX	男	71	血尿	好转	李XX	10-31	很可能
14	已知一般	李XX	女	80	便血(一般)	好转	李XX	10-31	很可能
15	新的一般	谢XX	女	70	头痛(严重)、胸闷、食欲不振、乏力(一般)	好转	李XX	10-31	可能
16	已知一般	黄XX	男	80	皮疹	好转	张XX	11-27	肯定
17	新的一般	李XX	女	65	皮疹、血压升高、瘙痒	好转	刘XX	12-12	可能

2.5 合理用药宣传与药学科普

社区中心药师以义诊、讲座、发放宣传册等形式开展多样的合理用药宣教工作。联合医师团队、上级医院药师团队在社区举行义诊和药物咨询活动;结合社区常见病、多发病开展不同药物领域的用药知识讲座;加入中国药品安全合作联盟,积极参加并开展合理用药宣传活动。实践证明,大力宣传并普及合理用药知识,对于提高社区民众合理用药意识及促进安全用药意义重大,深受民众尤其是老年患者欢迎。

2.6 家庭医师与家庭药师

家庭医师团队开展药学服务可减少老年患者用药后的药品不良反应,提高其用药依从性和疗效,进而有效提高其生活质量^[10]。按上级卫生行政部门要求,社区中心开展的家庭医生签约服务,药师也积极参与其中,并承担起患者用药咨询及指导和定期回访工作,结果团队知晓率和满意度均较高。

在新型冠状病毒肺炎疫情防控的特殊时期,为解决慢病患者取药难的问题,同时减少新型冠状病毒交叉感染风险,社区中心推出慢病长处方制,以家庭医生签约团队为小组进行线上预约续方、线下按处方调配药品,患者按预约时间分时段缴费取药。医师、药师和患者共同协作,实现特殊时期患者看病、取药的无缝衔接。

2.7 药学专业技术人员的配备和培养

社区药学人员配置不足、专业素质欠缺、人员结构不合理等问题是开展社区药学服务面临的阻碍。社区中心采取多种措施进行了资源优化。通过岗位合理调整、流程改造提高工作效率;通过院内定期业务学习、外出参加培训,不断提高药师的专业素质;充分利用现代信息技术和科学管理工具,促进医院药学服务发展,提升医院药师专业服务能力。

3 讨论

社区卫生服务中心是国家医疗体系中的重要组成部分,是治疗社区民众常见病、多发病、慢病的基本医疗服务场所,社区医疗服务质量直接关系到居民健康、生活质量乃至其生命安全。药师作为患者合理用药管理的主体,大力开展社区药学服务,主动向居民提供连续、全面、长期的全程健康管理,逐步提高社区患者合理用药水平,降低医疗成本,促进民众健康,是当前医疗改革的迫切要求。在发达国家,认证药师大部分在社区药房工作,是较受欢迎的专业人士^[11],而我国社区药学服务尚处于初始阶段,资源不足,尽管医改政策逐渐向社区倾斜,但开展社区药学服务仍存在较大困难,急需解决药学人员配置、专业素质和服务理念等方面难题。本社区中心药学服务实践证明,社区医院开展以

“社区患者为中心、合理用药为宗旨”为主题的社区药学服务工作,首先要更新药学服务理念与内容和提高民众安全用药意识,转变传统医院药学服务方式,药师不能仅以发药为工作内容,更要面向临床开展处方点评、用药干预、药品不良反应监测、药学门诊、药学咨询及指导患者合理用药,促进临床处方用药合理和患者用药的安全、经济、有效,走进社区开展联合义诊、科普教育、家庭药师等工作,将药学服务从中心内延伸至社区,主动向居民、患者宣传药物知识,构建与社区民众良好沟通的平台,帮助其正确认识药学服务,提高社区民众合理用药的意识,树立“看病找医师、用药找药师”的观念,为社区居民提供直接且优质、持续和全程的药学服务。其次,在社区药学资源缺乏、人员专业素质普遍欠缺的情况下,要合理处理药学人员保障药品供应和开展社区药学服务工作的关系,在优化流程提高工作效率的同时,更要注重人员专业素质培养。同时,应顺应当前医改形势,结合现代网络信息技术,借鉴上级医院同行药学服务经验助力社区药学发展,实现社区药学门诊、处方点评、药物咨询等药学服务工作的常态化开展。

参考文献

- [1] 中国老年保健医学研究会老年内分泌与代谢病分会,中国毒理学会临床毒理专业委员会. 老年人多重用药安全管理专家共识[J]. 中国糖尿病杂志, 2018, 26(9): 705 - 717.
- [2] 陆进, 李靖. 提供药学服务可提高患者用药遵从性[J]. 中国全科医学, 2004, 7(22): 1673 - 1675.
- [3] 梁善子. 社区医疗药学服务的现状及对策[J]. 中国中医药现代远程教育, 2014, 12(4): 124 - 126.
- [4] 廖瑞斌, 翁开源, 陈洪进, 等. 社区卫生服务机构药学服务模式研究[J]. 中国药事, 2014, 28(6): 660 - 663.
- [5] 毛璐, 翟所迪. 药品说明书存在的不足及其改进建议[J]. 中国医院用药评价与分析, 2009, 9(4): 244 - 245.
- [6] 胡琰. 医疗机构药学发展趋势及其必然性[J]. 中国实用医药, 2008, 3(20): 203 - 205.
- [7] 王忠壮. 社区药学服务实践及模式创建[J]. 药学服务与研究, 2011, 11(3): 166 - 169.
- [8] 徐春梅, 黄芳, 薛承斌, 等. 基于高校社区的居家药学服务模式探讨[J]. 临床医药文献电子杂志, 2019, 6(64): 178 - 179.
- [9] 常利杰, 张拓红. 居民对社区药学服务需求的调查与分析[J]. 中国全科医学, 2010, 13(22): 2441 - 2444.
- [10] MOSSIALOS E. From "retailers" to health care providers: transforming the role of community pharmacists in chronic disease management[J]. Health Policy, 2015, 119(5): 628 - 639.
- [11] FIP. 2012 FIP Global Pharmacy workforce report [EB/OL]. [2021 - 02 - 20]. <https://digicollections.net/medicinedocs/#d/s20206en>.

(收稿日期: 2021 - 04 - 19; 修回日期: 2021 - 08 - 20)