

用药交待多级多维体系实践

浙江省人民医院

目的：提供一套方案以解决公立医疗机构用药交待工作中普遍存在的用药交待内容质量水平不一、缺乏同质化等问题。

方法：以《浙江省用药交待规范》为依据，组建门诊药房用药交待工作项目实施小组，以患者需求及用药交待工作难点为导向，构建用药交待多级多维体系，建立适应当前诊疗环境的用药交待模式。

结果：通过构建的用药交待多级多维体系，门诊药师用药交待率从 40.6% 提高到 93.6%，门诊药房患者满意度从 95.7% 提高到 99.7%，药师专业知识从人均 88.18 分提升为 95.20 分。该用药交待项目自开展以来，多次收到患者及医务人员的表扬，并荣获多个比赛金奖。

结论：多级多维用药交待体系能规范用药交待内容，完善培训考核机制，提升药学服务能力，促进用药交待服务标准化、同质化。

一、案例背景

（一）项目研究背景

2017 年 5 月某患者在使用地高辛片未按照医嘱 qd 半片服用，自认为疾病严重，擅自改变剂量为 tid 5 片，导致严重不良反应入住 ICU；2018 年 6 月某患者服用别嘌醇片发生严重剥脱性皮炎未及时就医而加重病情；2019 年 1 月某患者服用骨康胶囊发生严重肝功能受损未及时就医。一系列发生在身边的用药问题促使我们深入思考，如果药师交待仔细些，注意事项告知全面些，患



者对不良反应的处置能力或许可以提升很多。作为药师，专业知识和服务意识的差异，也会导致用药交待的不一致。故以此为出发点，拟组织构建用药交待多级多维体系，以提升药师专业素养，搭建规范化交待平台，制定用药交待标准化内容，并落实日常考核，从而提高患者的用药知晓度，体现药师的专业价值。

（二）执行团队简介

项目负责人：王飞 主管药师 门急诊药房负责人

- ①主持药学会课题 1 项，获得软件著作权 3 项
- ②个人获第七季改善医疗服务行动医院擂台赛全国总决赛金奖及最佳表现选手
- ③第六季中国医院管理奖实践创新类案例—药学管理主题全国总决赛金奖
- ④浙江省医院品管大赛铜奖
- ⑤带领团队获中国医药教育协会“立方杯”合理用药科普作品全国赛第一名
- ⑥中华医学会临床药学分会 - 百变药师科普“药”实践全国总决赛创新团队
- ⑦中国药师协会药学服务技能大赛浙江省第 2 名等奖项
- ⑧浙江省药学会医院好药师“药科普”浙江省总决赛二等奖，浙江省药学会“药健康进万家”

浙江省科普总决赛二等奖，浙江省药学会叙事药学比赛浙江省总决赛三等奖及在杭省级医院选拔赛二等奖

项目负责人所属团队为专业知识扎实、服务素养高的年轻药师，在药学部黄萍主任及门急诊药房组长王飞的带领下，通过 4 年用药交待项目的落地实施，门诊用药交待率、药师专业知识、患者满意度大幅提升。



图 1 王飞照片



成员简介及分工：

表 1 项目成员简介及分工

科室	姓名	职称	职责
药学部	王飞	主管药师	设计
药学部	夏宇轩	主管药师	设计
药学部	周海明	主管药师	监督
药学部	钟楠	主管药师	监督
药学部	陈倩慧	主管药师	协调
药学部	林耀	主管药师	协调
药学部	姚伟	药师	协调
药学部	姜金颖	药师	统计
药学部	盛烜	药师	协调
药学部	吴欣怡	药师	协调
信息科	杨森	工程师	信息支持

二、实践举措

(一) 实施路径

根据原因拟定执行对策：

表 2 原因分析及对策执行

What 主题	Why 主要原因	How 措施	Who 负责人	When 日期	Where 地点
环境	无用药交待标准	建立五级用药交待体系： 一级：1 秒钟。 二级：1 句话。 三级：1 张纸。 四级：1 视频。 五级：1 对 1。	王飞 夏宇轩 周海明 钟楠 杨森	2020 年 3 月 -2020 年 12 月	门诊药房
方法	用药交待可持续性差	建立四个多维化用药交待体系： 1. 知识库建立多维化 2. 传播多维化 3. 培训考核多维化 4. 用药交待文化建立多维化	林耀 陈倩慧 姚伟 姜金颖 吴欣怡 盛烜	2020 年 3 月 -2020 年 12 月	门诊药房



(二) 具体举措

1. 五级用药交待构建

一级用药交待（一秒钟）：利用药品标签用法用量以及门诊药房维护的个性化药品特殊备注事项，药师快速交待患者。特点及创新点：短时、高效、覆盖广。

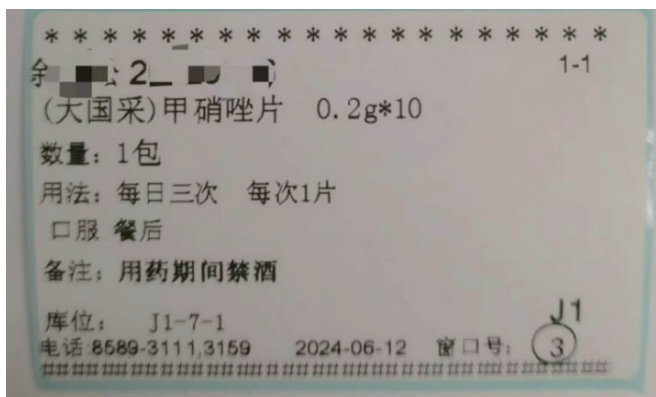


图 2 一级用药交待药品标签

二级用药交待（一句话）：利用 HIS 系统二级用药指导模块，关键信息凝练成一句通俗易懂的 50 字以内的话，在窗口发药时供药师口头交待参考。特色及创新点：重点突出、通俗易懂，药师整理药品知识库，专业术语通俗化，患者更易接受。



图 3 二级用药交待发药指导界面

三级用药交待（一张纸）：利用 HIS 系统三级用药指导模块，将药师整理的重点药品知识库内容，以用药指导单的形式发放给患者，药师对患者做用药指导。特色及创新点：HIS 系统可自动打印出维护过的重点药品用药指导单发给患者，药师发药时通过该指导单进行用药交待，做到规范化、同质化指导患者用药，智能便捷。



浙江省人民医院朝晖院区患者重点药品用药指导单

姓名	病案号	出生年月	性别	
诊断		开始时间	取药时间	
开方医师		服务药师		
药品通用名(商品名)	包装规格	数量	使用频次	用量
华法林	3mg*100	1		口服

重点用药指导:

- 1、您服用的药物是华法林，是一种常用的口服抗凝药物能防止血栓形成，限制已有血栓的进一步扩大，抑制血栓的脱落，减少栓塞的发生。用于血栓性疾病的预防和治疗，包括心肌梗死、深静脉血栓、肺栓塞、脑缺血和原发性肺动脉高压等。
- 2、您需要严格按照医嘱服药并按时监测PT、INR，医生会根据PT、INR结果调整药物服用量，在没有监测PT、INR的情况下服用华法林是危险的。如果您的INR太低，可能有形成血栓的危险；而INR过高，则可能表明出血的风险增加。
- 3、在服用华法林时，建议您做好服药记录，每日一次，固定时间服药（建议晚上），仔细检查确保剂量准确，饭前饭后均可，定闹钟或使用七天药盒提醒服药，避免漏服。忘记服药时，6小时内想起请尽快补服；超过6小时次日正常服用，切勿服用双倍药量。连续两次或两次以上没有服药，请及时与您的医师或药师联系。
- 4、食物、药物、合并的疾病、身体状况和遗传因素等都会影响华法林的抗凝效果，导致INR的波动。因此您需要服用其他药物或者停用和改变正在服用的药物（包括西药、中草药、保健品等），请一定告诉您的药师或医生，因为这些药物可能会使您的INR值波动，影响华法林的抗凝效果。含有大量维生素K的食物（主要是绿色蔬菜）会降低华法林的疗效，建议每天定量食用这些食物（维生素K含量等级高的食物），不用刻意避免或替换某种食物，保持均衡饮食。
- 5、再次强调！华法林不能自行调整用量或者停药，在医生或药师指导下服药。在就诊过程中，更需要告诉每一位为您看诊的医生，您正在服用华法林。

温馨提示:

- 1、请务必在您离开医院前问清药品的用法用量！
 - 2、服药前请您再次检查，若发现以下情况，请不要服药，立即与我们联系：
 - ①用药指导上的患者姓名与您不符；
 - ②用药指导上的药品名称与药盒名称不符；
 - ③用药指导上用法用量与说明书有很大出入，且医师、药师未向您明确说明；
 - ④从外观上看药品可能存在质量问题；
 - ⑤您曾经用过其中一个药品，并发生过严重的不良反应或过敏反应。
 - 3、请您按规定正确用药和储存药品；
 - 4、服药后出现异常症状，或有疑问请立即联系主管医生或药师！
- 本指导单请您妥善保管！祝您早日康复！
浙江省人民医院（朝晖院区）用药咨询电话：0571-85893111（白）、0571-85893159（夜）

图4 三级用药交待重点用药指导单

四级用药交待（一视频）：我院药师自行制作用药交待视频，并把视频转为二维码嵌入 HIS 系统中，实现一药一码，患者通过扫描二维码观看用药交待视频，可全面了解本人在该院所配药品的用药指导及注意事项。特色及创新点：视频通俗易懂、可视化程度高，实时解决患者用药困惑。

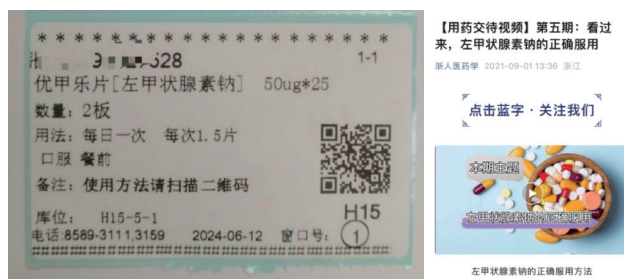


图5 四级用药交待视频

五级用药交待（一对一）：开展咨询窗、药师门诊、药物重整门诊，一对一进行用药指导。特色及创新点：药师一对一进行药物重整及优化，做到个体化药学服务，从而提高患者用药依从性。



图6 五级用药交待—药师“一对一”服务



2. 四个多维化建设

知识库建立多维化：建立分级用药交待知识库、用药交待视频库、用药交待辅助软件。特色及创新点：药师编撰用药交待知识库及视频库，保证用药交待内容专业化，同时借助 HIS 系统和互联网平台，实现用药交待同质化。

传播多维化：用药交待视频采用电子宣教屏、微信公众号、科普抖音等多种模式传播药品知识。特色及创新点：广覆盖、多维度传播药品知识，受众普通百姓。

培训考核多维化：从服务素养、专业能力、综合能力验收三个方面对药师进行用药交待质量考核。特色及创新点：落实培训考核与质量监控，促进药师专业能力及服务素养提升，从而提高药师用药交待率及患者满意度。

用药交待文化建立多维化：通过早会制度，赋能质控，扁平化交流，提升分享意识，形成用药交待文化。特色及创新点：建立用药交待科室文化，全面提升药师素养，创建浙人医药师品牌。

（三）资源配置

1. 医院及药学部传播平台支持：医院及药学部微信公众号、电子宣教屏、科普抖音等多种模式传播药品知识。

2. 信息科支持：二 / 三级用药交待知识库信息模块上线，四级用药交待视频二维码信息模块上线。

3. 药学部支持：一对一开展咨询窗、药师门诊、药物重整门诊。

4. 药师通力合作：编辑一套用药交待知识库，制作一套用药交待视频库（持续完善中）、申请一项软件著作权、发表一篇核心期刊论文、出版一本《用药交代指南》书籍。

（四）难点风险

1. 向医院申请传播平台发布药品知识：

如电子宣教屏，需经费支持；申请公众号，需审核专业内容符合要求。

2. 向信息科对接信息模块：

用药交待知识库信息模块、用药交待视频二维码信息模块，需多次沟通协调落地实施。

3. 向科室申请传播平台发布药品知识：

如公众号，需审核专业内容符合要求。



4. 对药师培训考核多维化，需部门落实日常考核：

- (1) 服务素养：每人录制用药交待标准视频，每月窗口满意度调查，纳入年度岗位评定。
- (2) 专业能力：业务学习月月讲、特约嘉宾讲、落实装置药品现场操作考及专业知识笔试考。
- (3) 关于综合能力验收：我们根据《用药交待考核量表》，从3大方面16个小点，通过音视频监控系统，每药师每月随机抽查10个处方，进行用药交待质量评分，纳入年度岗位评定。

5. 用药交待文化建立多维化，需部门落实日常管理：

通过早会制度，赋能质控，扁平化交流，提升分享意识，使药师做到换位思考，规范流程，持续动力，有为有位。

三、建设成效

《用药交待多级多维体系》项目开展以来，门诊药师用药交待率从40.6%提高到93.6%，门诊药房患者满意度从95.7%提高到99.7%，药师专业知识从人均88.18分提升为95.20分。同时，我们编辑一套用药交待知识库，制作一套用药交待视频库(持续完善中)、发表核心期刊论文一篇《门诊药房多级多维用药交待体系的构建与实践》、申请一项软件著作权、出版一书籍《用药交代指南》。该项目还荣获多个奖项：健康界第七季改善医疗服务行动全国医院擂台赛改善合理用药管理总决赛金奖及最具创新力案例；第六季“中国医院管理奖”实践创新类案例—药学管理主题全国总决赛金奖、浙江临床药学2022年度十大学术成果。



图7 用药交待视频库及知识库

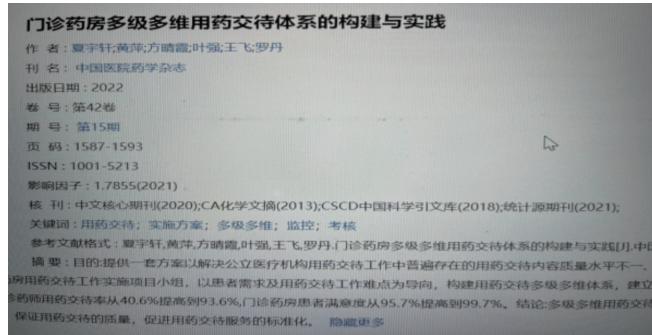


图8 核心期刊论文



图9 浙江临床药学 2022 年度十大学术成果



图10 软件著作权



图11 《用药交待指南》书籍

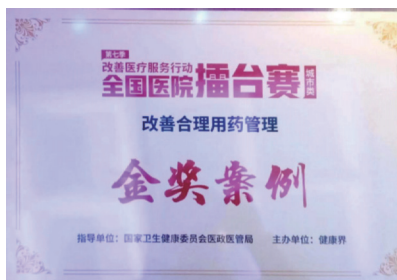


图12 获奖情况



四、经验总结

多级多维用药交待体系的构建与实践，改变了以往仅限于对单一专科、单一疾病，或关注于某种用药交待途径作交待的片面现状，形成了一套广覆盖、强重点、同质化的交待体系。

用药交待工作是系统性工作，需要有明确的标准和严格的考核来引导用药交待工作的正确开展。2019年12月颁布的浙江省地方标准《用药交待规范》，从用药交待方式、流程、交待内容、质量监控和培训考核多方面提出了明确的要求。我院创新建立的多级多维用药交待体系从各个环节组成上满足了该规范的要求，保障了用药交待这项工作的技术性与权威性。同时体系整合了知识库建立、辅助软件设计、用药交待培训具体内容与考核方案的制定，使用药交待内容的质量得到了保障，形成了一套易实施、可复制、可推广的项目模式。在实践中证明该体系的建立不仅进一步保证了患者的用药安全，在医院药学从药品保障供应型转为临床服务型的背景下，体系的建立也为调剂药师搭建了药师服务转型的新平台，加深了患者对药师的印象，提升了药师职业形象。

案例撰稿人：

黄 萍（药学部主任）

王 飞（药学部门急诊药房组长）

郑水莲（药学部主任助理）

林 耀（药学部门急诊药房副组长）

