

## 浅谈门诊药师工作语言的艺术和注意事项

宋新民 张彦

(解放军第 322 医院 大同 037006)

门诊药房是医院文明建设的一个重要服务,也是医院药剂科工作重点之一。药师工作语言的表达在一定程度上反映了医院的医德、业务水平和科学管理水平,也是衡量调剂工作质量的一个标志。调剂工作是药物治疗学的具体体现,而药师语言表达是否正确和艺术,对合理用药,保证用药安全、有效起着直接的作用。本文就笔者的工作实践谈谈药师工作语言的体会。

### 一、用好礼貌语言

当病人来到门诊药房划价、取药时,药师的礼貌语言会使病人感到亲切、宽慰,觉得自己受到了尊重,对病人治疗会起到积极的作用。人有了病痛,感到自我价值受挫,心理压力加重。积极地维护病人的自尊心十分重要。因此,当药师接到处方后,称呼:“某某同志,您好,我给您划价。”“价已划过,请您到收费处交款。”“请您稍等,我为您配药。”一个“请”字缩小了药师与病人之间的距离。当病人有疑问,药师解答完后,说上一句“您还有什么不清楚的?”使病人心理上感到满足,会愉快地接受药物治疗,从而提高了病人用药的依从性。

### 二、做好用药的解释工作

药师在发药时如能详细地告诉病人药品的用法、用量、禁忌及注意事项等,对于病人正确执行医嘱,发挥药物的最佳效应,避免或减少药物的毒副作用具有极其重要作用。但是,我们在工作中也常常遇到由于病人文化层次、年龄、性别、病情等情况不同,对发药交待中的许多药品知识、医学术语及药品包装上的说明、含量等难以理解。药师有必要进

行“解释性”交待,语言宜大众化、科普化,既通俗又不粗俗,既要让病人明白又要使病人好记,充分体现药师应有的文化素养。

(一)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。如瓶签上每日、每次服用 g、mg 数,而未说明每日、每次服用的片数,有些病人则把每次服用 5~10mg,误认为 5~10 片。“必要时服 1~2 片”,必要时是指什么情况?有些药品的药物与溶剂是分别包装的,如利福平眼药水,白内停眼药水、卡他林眼药水等,片剂和胶囊是在临用前加入溶剂,待完全溶解后再用于滴眼,若病人不理解这一点,则会用未加药物、无疗效的溶剂滴眼,甚至有的病人将药物口服的现象发生。还有病人曾误服洁尔阴洗液盖里的防伪小球、熊去氧胆酸片、健民咽喉片等药瓶内的干燥剂。有些药品使用前需摇匀再用,有的则需加水稀释后再用等等。药师每当配发这些药物时,应注意询问病人是否初次使用这类药品或提示病人服用剂量、次数,怎样使用,告诉病人那些药品有附加物等。确保患者正确用药。

(二)随着人口的老齡化,老年人独自就诊取药的人数逐年增加,更要注意尊敬和耐心对待这些老年病人。由于老年人记忆力减弱,反应较迟钝,当配发老年病人的处方时我们更注意耐心细致地解释处方中的用药目的、剂量、注意事项,尤其患心血管疾病和糖尿病的老年病人,叮嘱其哪些药物是治疗药,哪些是发病时急救用药;服降糖药的同时要控制饮食。还有告诉年迈病人有些药服用应适当减量,不可按说明书上的成人正常量服

用。总之对老年患者发药时要做到交待清楚,对提出问题的回答应做到准确无误。

(三)有些病人不了解药物所致的正常生理现象,往往服药后会产生恐惧感,增加心理负担而影响疾病的正常治疗,所以每当遇到配发这类药物时我们都详尽地告诉病人用药后会出现的一些现象,如服  $V_{B2}$ 、黄连素、东宝肝太会出现尿黄,利福平会出现尿液、汗液、唾液变红,硫酸亚铁引起灰黑色大便。服扑尔敏会出现嗜睡;服颠茄、山莨菪碱后口干等。当药师向病人说清楚这些是服用药物后出现的正常现象,不影响继续用药,以利于提高病人用药的依从性。

(四)药物的用药时间,往往会使一些药物的疗效发生变化。例如:对促进胃液分泌,增进食欲的健胃药的胃蛋白酶合剂;使药较快通过胃部入小肠,遇碱性肠液分解出鞣酸、起止泻作用药的鞣酸蛋白;作用于胃壁的氢氧化铝;止胃酸的抗酸药、解胃肠痉挛药;使药物保持有效浓度,发挥作用快的药如先锋霉素Ⅳ、补益药等。发这些药时应告诉病人须在饭前口服。而另一些药物,如对胃肠道刺激较大或在饭后服增加吸收的如阿斯匹林、葡萄糖酸锌等则应告诉病人饭后服或用餐时同服。有些药物如驱虫药、泻药则应告诉病人空腹服。还有些药物需在特定情况下口服如安定应在睡前服,对服用镇静安眠药的患者发药时特别强调用法、用量,避免酒后

用药的危险,这些都应向病人交待清楚。

### 三、用文字表达语言

对聋哑病人和耳背的老年病人,用口头表达难以解释清楚的,只有用文字来表达。虽然有许多内容与前述的口头解释相类似,但用文字表达,既要言简意赅,又不会生异义,要求药师做到用字规范、书写工整。药师只有提高自身素质,拓宽知识面,才能适应实际工作的需要。

### 四、体会

在多年的药房调配处方工作中,我们体会到,绝大多数病人对药师有信赖心理,加之他们对药品使用知识了解甚少,非常希望药师在发药时对其交待清楚。而我们正确使用工作语言给病人心理带来良好的影响,使他们取药后愉快地告别医院,对治疗起到了不可估量的效应。所以说语言既可“治病”又可“致病”。著名医学生理学家巴甫洛夫把语言引起的有机体的应答反应称为“万能的条件反射”。多年来我们热情为病人服务,未发生一例差错事故。我们曾收到过一面锦旗,上面写着:“热情为民服务,药房溢满杏林”。因此说药师不但应调配好每张处方,准确无误发出药物,而且应不断学习药学新知识、新进展,有利于提高自身素质,同时应学些心理学、社会学,不断总结工作经验,运用好工作语言,使病人从心理和治疗两个方面产生对医院和药师的信任感,增强战胜疾病的信心。

## 我院住院部药房微机管理系统设计与应用

强凤霞 吴 鑫 祝秋芬 牛桂田 宋金森

(解放军第150医院 洛阳 471003)

**摘要** 本文概述了我院住院药房微机管理。该系统包括调配发药、医嘱管理、药房管理、结算管理、统计分析等功能。该系统运行后,大大提高了工作效率,使药房管理向科学化、制度化迈出了可喜的一步。

**关键词** 住院药房;微机管理;系统软件