

◇ 医院药学 ◇

静脉用药调配中心药患纠纷的防范 measures 和应对策略

刘洪峰, 范秀英

(宿州市立医院药剂科, 安徽 宿州 234000)

摘要:目的 制定药患纠纷防范措施和应对策略,使药患纠纷得到及时、妥善的解决。**方法** 静脉中心成立由经验丰富的审方药师组成的处理小组,协同医生、护士共同处理,综合分析,讨论总结,持续改进。**结果** 5 例药患纠纷得到有效解决,并制定针对性的防范措施,近两年未再出现药患纠纷。**结论** 审方药师参与处理药患纠纷时利用自身专业知识消除患者疑虑,化解矛盾,制定相应的防范措施并执行,杜绝药患纠纷的发生,为临床安全用药提供保障。

关键词:药师;药患纠纷;应对策略;防范措施

doi:10.3969/j.issn.1009-6469.2018.05.055

Coping strategies and preventive measures for the treatment of drug-patient disputes by pharmacists in pharmacy intravenous admixture service center

LIU Hongfeng, FAN Xiuying

(Department of Pharmacy, Suzhou City Hospital, Suzhou, Anhui 234000, China)

Abstract: Objective To develop the prevention and control measures of drug-patient disputes, and to handle the disputes in a timely and proper way. **Methods** In the pharmacy intravenous admixture service center a team was established by a group of experienced prescription check pharmacists, together with the doctors and nurses, made comprehensive analysis, discussion and summary concerning the disputes. **Results** Five drug-patient disputes were effectively resolved, and targeted preventive measures had been taken. Drug-patient disputes have not occurred in the past two years. **Conclusions** To participate in the handling of medical disputes, the prescription check pharmacists should take advantage of their professional knowledge to eliminate patients' concerns, resolve conflicts, formulate appropriate preventive measures and implement, and provide a guarantee for clinical safe medication.

Keywords: pharmacist; dispute between outpatient pharmacy and patient; coping strategy; preventive measures

临床上由用药引起的药患纠纷时有发生,以往由医护人员处理药患纠纷,由于专业的限制,对患者解释药物作用机制难以起到有效作用,不能有效化解矛盾,造成患者对医护人员信任度降低。我院自 2011 年 10 月建立静脉用药调配中心(静配中心)以来,保证了静脉输液的安全性、有效性,为临床提供了高质量的成品输液。静配中心审方药师利用专业知识直接介入药患纠纷的处理,参与 5 例临床药患纠纷的处理,有效化解了矛盾,取得显著成效,现报道如下。

1 防范措施

1.1 成立沟通协调小组,加强与临床的联系,消除药患纠纷苗头 静配中心成立由药学理论知识丰富,沟通协调能力较强的审方药师连同各科室临床

经验丰富的护士、住院总医师组成沟通协调小组,每月进行沟通交流,听取意见和建议,改进工作流程,消除药患纠纷的苗头。根据实际处理药患纠纷的工作经验,并结合我院实际,制定了《静配中心药患纠纷处理流程》。

1.2 出现药患纠纷苗头或发生药患纠纷后,立即进行初步调查,迅速前往科室处理 审方人员在接到临床科室关于患者投诉(输液瓶塞、变色、杂质、漏液等)且可能进一步加剧医患矛盾的电话后,应立即处理。通过分析可能原因,查文献,询问调配人员、询问护士以及现场试验等方式进行解决。查到可能原因后,应立即前去处理(30 min 内)。至少 2 名沟通协调小组成员前往科室沟通处理,与护士、医生沟通,采取有效措施,控制事态,防止矛盾激化。

2 应对策略

2.1 由胶塞引起的纠纷 2 例为在输注过程中发

现输液瓶中有不明悬浮物,要求给予合理性解释。审方药师接到电话后,启动应急处理流程,1名药师与护士、医生沟通,了解具体情况,1名药师查看患者医嘱、查看文献以及询问调配人员。初步查明了解后,2名审方药师前往临床进行协调。在和医生、护士沟通后初步认定悬浮物为输液瓶内的细小丁基胶塞脱落物。并向患者解释丁基胶塞性能稳定,不易与药物反生反应,输液器终端有过滤器(精密输液器),碎屑不会进入人体^[1]。并向患者进行现场演示,将胶塞取出,告知胶塞并非药品固有杂质,让患者及近亲属放心。患者认可了药师的解释。

2.2 由未冲管引起的纠纷 1例为使用奥美拉唑和川芎嗪过程中护士未冲管,在输液管内出现了液体变色。药师通过查阅文献后发现两者存在配伍禁忌^[2]。在沟通中尊重患者的知情权,不回避,利用文献报道及现场再现配置过程的方式,消除了患者的猜疑与误解并取得患者的理解,重新更换输液装置及药物,密切观察患者病情变化,未发生不良反应。

2.3 由高渗、刺激性药物引起的纠纷 1例为患者在再次使用吡拉西坦过程中出现了刺激性疼痛怀疑药品质量问题^[3]。审方药师通过分析发现患者初次使用药物为吡拉西坦注射液而再次使用药物为吡拉西坦氯化钠注射液,两者虽主要成分均为吡拉西坦,但后者为高渗溶液且需要快速输注,使用过程中会出现疼痛的发生。审方药师利用文献报道及输液原包装,用通俗易懂的方式向患者进行解释,取得了患者的理解。

2.4 由患者自身因素引起的纠纷 1例为患者在即将输完丹红注射液时,发现药品颜色比昨日浅,进而怀疑药品用量问题。审方药师通过观察输液后发现,药物并无问题,与医生、护士沟通中得知该老年患者存在视力问题,护士长和审方药师一起找来了当天同科室另一患者的丹红注射液让患者再认真仔细比较,并详细介绍了静配中心的工作流程,工作特点,最终患者接受了药师的解释。

3 讨论

3.1 完善静配中心内部处理药患纠纷流程 在原有药房纠纷、差错事故处理原则等制度的基础上,结合静配中心工作实际,制定了《静配中心药患纠纷处理流程》,明确发生纠纷后的处理流程,处理方法,报告程序,各人员的职能定位等,规范了药患纠纷处理过程,有效化解了矛盾,从而杜绝纠纷的发生。

3.2 加强与医生、护士的沟通,引导合理的静脉药

物使用方式 加强与医生、护士沟通,纠正不规范用药方式,制定合理用药手册,正确使用静脉药物。为临床制定 pH 值小于 3 及大于 9 刺激性药品目录,以便给临床监护提供参考,提供医患沟通依据,减少因药物刺激导致医患纠纷发生。对于化学结构特殊、药品成分复杂的易发生配伍禁忌及输液反应的高风险药物如质子泵抑制剂、中药注射剂等^[4],在输液标签及临床沟通中提醒医护人员输注前后注意冲管,并查询文献中报道的配伍禁忌告知临床。对于溶媒的使用一定要严格控制,说明书未提到的配伍应在查阅相关资料后谨慎使用,必要时通过实验进行验证。

对于易发生不良反应的血管刺激性药物如七叶皂苷钠、果糖二磷酸钠注射液,扩血管药物如前列地尔注射液,高渗性药物如复方甘露醇等^[5-8]制定药品使用手册,提醒临床在输注这些药物时,应注意合适的血管、输注速度、环境温度等可引起不良反应的因素,且加强巡视,询问病人是否存在不适感。

3.3 加强药品质量管理,消除安全隐患 在实际工作中要严把药品验收、储存、使用质量关,加强药品不良反应监测。在使用过程中,应严格执行“四查十对制度”。建立药品质量信息反馈体系,凡药品在临床使用过程中发生质量问题,认真登记,分析原因,及时处理解决。药品质量管理监督小组,对涉及药品质量的各个环节进行检查,发现问题,及时整改,保证药品质量。

3.4 加强用药监护,及时上报不良反应 对于不良反应的发生首先应按规定程序上报,向患者及近亲属进行耐心细致的沟通,让其了解不良反应发生的原因和医院采取的措施。

对于输液瓶中出现胶塞等异物的投诉有 2 例,占到了 40%,需要引起足够的重视,要从多方面去分析解决。一方面对易发生胶塞脱落的胶塞质量进行检查,联系厂家,改进胶塞质量。另一方面需要通过更换合适型号的注射针头,有效控制穿刺方式和次数,来减少落屑现象的发生,提高静脉配置质量。最后要通过规范操作和加强查对进一步避免胶塞异物的出现^[11]。对于难溶解的药物要严格按照说明书规定的步骤进行操作,如伏立康唑、多西他赛^[12-13]。另外可以适当采取加速溶解的方法来缩短难溶解药物的溶解时间,提高静脉用药配置效率。为了避免由于药品不良反应产生的纠纷,在医师用药前要加强与患者与近亲属的沟通,让患者及近亲属知情同意。