

推廣正確用藥教育



亞東紀念醫院藥劑部 吳福森副主任
2010.09.18

大綱

推廣社區正確用藥教育

創意教學活動分享

用藥指導諮詢技巧與方法

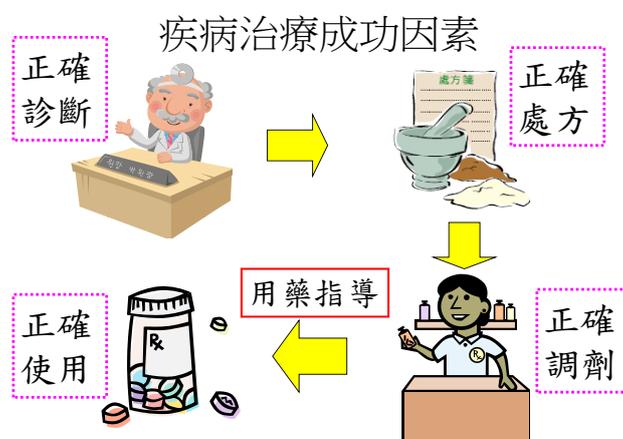
用藥指導諮詢技巧與方法

用藥指導

- **Counsel** 提供建議 (give advice)
 - 含有互相討論及意見交流的意思
 - Patient counseling 對病人提供用藥說明及衛教
- **Consult** 尋求建議 (seek advice)
 - 通常是單向的，提問後，一方給意見，另一方接受意見
- **Drug Information Services**
 - 凡舉與藥品知識相關的活動皆屬於其範疇

優良藥品調劑作業規範

- 自接受處方箋到交付藥品之間，所有發生的行為都屬於處方調劑的範圍
 - 處方確認
 - 處方登錄(包括用藥適當性評估)
 - 藥品調配
 - 再次核對
 - 交付藥品
 - **用藥指導**



用藥指導的目的

- 提供**正確的藥品資訊**。
- 增加病人**對疾病與用藥的認知**。
- 促使病人**正確使用藥品**。
- 增加病人**使用藥物的順從性**。
- 維護病人**用藥安全**。

有效溝通的影響因素

- 源自**外在環境**：
 - 會令人分心之人事物 (溝通進行中被打斷)
 - 時間的壓力
- 源自**藥師**：
 - 不當之距離、動作與聲調
 - 語言不通 (用字需淺顯，用對方了解之語言)
- 源自**病人**：
 - 情緒不佳
 - 理解不足

如何克服溝通障礙

- 避免干擾，利用較隱密的空間
- 保持眼睛的持續接觸 (50-75%時間)
- 保持適當的談話距離 (1.5~4英尺)
- 放輕鬆，避免防衛性的姿態
- 同理心，了解病人需要
- 傾聽，表達“會意”
- 使用非專業名詞，輔助器材

用藥指導成功的六大策略

1. 要具有**專業藥物知識**
2. 要了解病人的**問題**
3. 要了解病人**日常生活的型態**
4. 要有良好的**溝通技巧與態度**
5. 評估病人了解的程度及**鼓勵病人提問**
6. 說明的內容最好能有**書面化資料**來指導病人

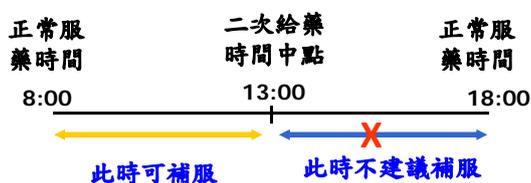
策略一：要具有專業藥物知識

- **重點：**
 - (1)我們必需站在**疾病治療**的角度而不是**藥物治療**的角度。
 - (2)我們必需站在**病患**的角度而不是**醫護人員**的角度。
 - (3)在健康程度上我們要站在**健康**的角度而不是**控制數值或症狀**的角度。
- 那些知識是用藥指導必要的知識？
 - ***疾病的知識** (民眾不會只問藥物問題)
 - ***疾病藥物治療及非藥物療法**的知識 (藥物在所有療法上的角色)
 - ***疾病健康食品**使用的知識 (坊間流傳的治療方式)

病人必知的藥物資訊

- 如何及何時服用藥品？
- 服用多久？
- 如果服用錯誤該如何處理？
- 如何認知副作用及將其減到最低？
- 生活型態及日常飲食如何改變？

忘了服藥怎麼辦?



注意：下次服藥時
使用正常劑量，
切勿服用二倍劑量

策略二：要了解病人的問題

1. 首先儘可能瞭解病人想要知道的是何種資訊
2. 使用病人慣用的語言
3. 評估病人理解程度
4. 了解病人已知的知識或聽到的資訊
5. 詢問時盡量使用開放性的問句，避免封閉式問題
6. 重複病人的問題以確認

(通常病患會於這個階段評估藥師的可信度及專業態度以決定要不要接受藥師的意見)

例：問問題了解病人

- 醫師告訴你你的關節是什麼問題？
- 醫師告訴你他開的藥有什麼作用？
- 醫師告訴你要怎麼吃？
- 你平常有沒有吃其它的藥？或看其它的醫師？
- 藥袋寫的字你看有沒？

評估問題以判斷指導的方式

1. 如果她看不懂字或眼睛視力不佳，藥袋及輔助書面資料對她來講是沒有用的，我們要如何幫助她正確使用藥品，而哪些是一定要講的資訊？
藥品的外觀
作用
服用頻次
服用時機需要飯前或飯後吃(為什麼)
副作用
不可以多吃
為她做她看的懂得標示等
2. 年紀大的老人，提醒她去除包裝的事。
3. 如果錠劑很大，問她會不會吞藥？如果是咀嚼錠要了解病患有沒有牙齒，如果要剝半要了解病患可不可以剝的開？

策略三：要了解病人日常的生活型態

1. 我們是藥的專家，但是病人是自己生活的專家。
2. 用藥過於麻煩是病人順服性差很重要的因素，藥品的服用應該在不影響藥效下，盡量配合生活型態來調整，特別是須要長期服用的藥品。

策略四：要有良好的溝通技巧與態度⁽¹⁾

1. 言語溝通的重點：
 - 避免使用醫學專業名詞。
 - 用簡單的字彙來解釋藥物作用。
 - 注意病人的反應與修正 (聽不懂時通常是點頭而忽略它的反應)。
 - 講話速度要慢而肯定。

策略四：要有良好的溝通技巧與態度⁽²⁾

2. 非言語溝通的重點：

- 避免一直抄寫紀錄問題。
- 眼神適時接觸要令人感到關心與溫柔。
- 姿勢要輕鬆，距離不要太近或太遠(50cm左右)。
- 語氣要肯定、接受，不要責備或恐嚇。
- 藥師穿著要專業。
- 態度要真誠。

策略四：要有良好的溝通技巧與態度⁽³⁾

3. 傾聽：

- 鼓勵病人多說，說出他的問題。
- 要專心聽病人說。
- 不要打斷他或幫他接話。
- 聽出話裡面的含義？

策略五：評估病人了解程度及鼓勵病人提問

- 每個人對語言的表達方式和解讀方式都有很大不同。
 1. 可以請他說一次他知道的内容告訴我們。
 2. 請他操作一次。
 3. 假設情境請他拿一次該餐藥讓我們確定一下。
 4. 抽問其中藥物的重要訊息，萬一錯誤時，我們可再重覆一次。

策略六：說明的內容最好能有書面化資料來指導病人

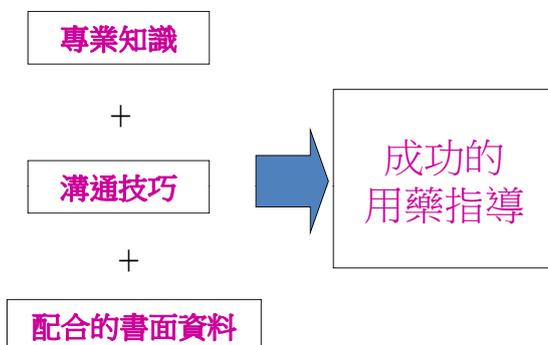
單純以說的衛教方式一般人只會記得10%

輔助工具：

1. 藥袋的標示說明內容。
2. 醫院自製的用藥指導單張。
3. 廠商提供的衛教單張。
4. 疾病治療手冊。
5. 特殊的給藥器的指導說明。
6. 使用用藥指示貼紙。
7. 書寫更大的字體。
8. 說明書應使用病患的語言文字。
9. 必要時利用電腦做為病患衛教的輔助工具，可有效增加病人的知識和技巧的學習。

用藥指導的步驟

1. 寒暄及自我介紹。
2. 詢問病人您是什麼原因來看醫師？或詢問病人醫師是否有告訴您為什麼要用這個藥？
3. 詢問病人醫師告訴您怎樣使用這個藥？
4. 詢問病人醫師告訴您用這個藥時要注意什麼？
5. 請病人複述或操作。
6. 給予指導單張及後續聯絡方式



重要的原則

- 不提供不確定的回答
- 不造成病人的不安與懷疑
- 不造成病人、醫師與藥師的衝突

病人誤用藥品的常見情況

- 劑量過高一任意增加服藥頻率、增加處方劑量。
- 劑量過低—忘記服藥、任意停藥。
- 未依指示方式服藥。
- 使用錯誤的給藥途徑。
- 服用已停藥的藥物。
- 服用過期的藥物。
- 服用別人的藥物。
- 不知道如何正確使用藥物或輔助器械。

可能難為情的情況

- 討論到性、身體私密部位或另人困窘的身體功能問題
 - 詢問有關藥物引起的性功能障礙
 - 詢問痔瘡藥膏、灌腸劑、陰道栓劑的使用
 - 大小便失禁、便秘
 - 藥物濫用、酗酒
 - 不識字

隱私權與病人資料保密

- 病人的相關資料如病情、檢驗值、藥歷等都是屬於保密性資料。
- 病人或詢問者需病情相關資料，應依規定申請。
- 若提問者拒絕表明身分、提供所需查證資料或藥師對於提問者的企圖有所疑慮時，得婉拒其諮詢服務。

常見藥物諮詢的分類

- 藥品名稱規格
- 藥品用途/藥理分類
- 藥品用法用量
- 懷孕與哺乳相關問題
- 副作用或毒性
- 交互作用或用藥禁忌
- 藥物動力學
- 藥品儲存或安定性
- 藥物選擇或有效性
- 用藥指導衛教

案例一

- 我媽媽上星期領藥，醫師新開一個藥千憂解，我一直沒有給他吃，昨天晚上睡覺前吃一顆，可是到現在早上十點都還沒起床，精神迷迷糊糊的不大清醒，是不是這個藥害的？
- 情境
 - 諮詢形式：電話諮詢
 - 諮詢對象：病人家屬

我可以怎麼做

- 查病人的資料，確認他領了哪些藥品
- 查文獻資料，確認哪些藥品可能會造成此副作用
- 除此之外，病人本身的疾病是否也會有造成這種狀況的可能性

案例二

- 我今天領了三種藥，可是我家裡還有剩下的藥，我要直接吃今天的藥?還是先把家裡的藥吃完後再吃今天的? 還是一起吃?
- 情境
 - 諮詢形式：現場面對面諮詢
 - 諮詢對象：病人

我可以怎麼做

- 了解病人的用藥記錄及背景資料(今天領的藥、之前領的藥、為什麼來看醫師...)
- 根據病人使用藥物的性質及病人本身的狀況，決定該如何回答

案例三

- 醫師開Cordarone這個藥給我，我忘記他交代我什麼時候要吃?
- 情境
 - 諮詢形式：現場面對面諮詢
 - 諮詢對象：病人

我可以怎麼做

- 查詢病人的用藥記錄及背景資料
- 醫師是否有用藥註記
- 了解此藥品的作用與副作用，提供用藥指導衛教

案例四

- 我這次吃的藥為什麼和之前吃的不一樣，劑量好像變大了，是不是我病情變嚴重了?
- 情境
 - 諮詢形式：電話諮詢
 - 諮詢對象：病人

我可以怎麼做

- 查詢病人的用藥記錄及背景資料
- 了解此藥品的作用、副作用、注意事項，提供用藥指導衛教
- 安撫病人的情緒

總結

- 用藥指導做得好，最重要的一點：有沒有心想做。
- 專業知識與資訊的充實、溝通的技巧增進熟練，要靠邊做邊學累積經驗。
(用藥指導需要面對非常多不同的人)
- 藥師必須隨時與社會做連結，必須隨時掌握疾病與藥物新知。

參考資料

- 用藥指導與諮詢成功技巧
~高雄市立小港醫院藥劑科 陳秀珊主任
- 病患教育及用藥指導
~中國醫藥大學附設醫院 賴振榕主任
- 藥物諮詢技巧
~長庚醫院藥劑部 蔡春玉主任
- 亞東醫院 藥劑部陳柳文藥師
- 亞東醫院正確用藥教育中心