

doi:10.3969/j.issn.1006-4931.2020.12.015

药店药师药学服务质量能力提升需求调研及培训探索*

张 杨¹, 王维娜¹, 廖 音¹, 李丹丹¹, 郭 恒¹, 殷诺雅^{2,3}, 沈 素^{1△}

(1. 首都医科大学附属北京友谊医院药学部, 北京 100050; 2. 中国科学院生态环境研究中心环境化学与生态毒理学国家重点实验室, 北京 100085; 3. 中国科学院大学资源与环境学院, 北京 100049)

摘要:目的 提升药店的药学服务质量。方法 通过问卷调查的方式调查北京市西城区5家三甲综合医院周边1 km范围内零售药店的药师。对受访药师的个人基本信息,以及处方审核、用药交代、特殊剂型指导、不良反应宣教、慢病用药指导和与疾病相关的生活指导等药学服务需求进行汇总、分析,以排名前3位的需求为内容开展3次网络培训,培训前后考核。结果 药师以女性(80.69%)、30~49岁年龄段(83.66%)为主,第一学历多为大专、中专或高中(78.22%),工作年限集中在6~20年(83.17%),执业药师占33.17%;慢病用药指导、药品不良反应宣教和与疾病相关的生活指导是受访药师较希望提升的3项药学服务能力,糖尿病、高血压和高脂血症用药为较受关注的3个专业方向,故选择糖尿病、高血压和血脂异常的药物治疗开展培训和考核,培训后,执业药师和非执业药师,以及不同培训内容的测试正确率均有提高。结论 慢病用药管理是药店药师迫切希望提升的能力,以需求为导向的药学服务专业培训可更快提升药店药师的专业知识水平,医院药师与药店药师密切合作,更有利于药店药学服务的进一步提升。

关键词:零售药店;药学服务;药师;执业药师;药学培训;药学教育

中图分类号:R95

文献标识码:A

文章编号:1006-4931(2020)12-0057-03

Survey on the Demands and Training of Improving Pharmaceutical Care of Pharmacists Worked in Retail Pharmacies

ZHANG Yang¹, WANG Weina¹, LIAO Yin¹, LI Dandan¹, GUO Heng¹, YIN Nuoya^{2,3}, SHEN Su¹

(1. Department of Pharmacy, Beijing Friendship Hospital, Capital Medical University, Beijing, China 100050; 2. State Key Laboratory of Environmental Chemistry and Ecotoxicology, Research Center for Eco-Environmental Sciences, Chinese Academy of Sciences, Beijing, China 100085; 3. College of Resources and Environment, University of Chinese Academy of Sciences, Beijing, China 100049)

Abstract: **Objective** To improve the quality of pharmaceutical care in pharmacies. **Methods** A questionnaire survey was conducted to investigate the pharmacists in retail pharmacies within 1 km of 5 grade-A tertiary hospitals in Xicheng District, Beijing. The information of pharmacists worked in retail pharmacies and the demands of pharmacists for improving pharmaceutical care, including prescription review, medication guidance, guidance on special dosage, education of adverse reactions, medication management for chronic diseases, education of disease-related life coaching skills were summarized and analyzed; 3 online trainings were carried out according to the top 3 demands in the questionnaire survey; assessment was conducted before and after the trainings. **Results** The investigated pharmacists were mainly female (80.69%) and in the 30-49 years age group (83.66%), the education background of the pharmacists was mostly college, technical secondary school or high school (78.22%), the working years were concentrated in 6-20 years (83.17%), and the licensed pharmacists accounted for 33.17%; medication management for chronic diseases, education of adverse reactions, education of disease-related life coaching skills were the top 3 pharmaceutical care skills that the interviewed pharmacists hoped to improve; diabetes, hypertension and hyperlipidemia medicines were the top 3 professional directions that were more concerned, so we chose diabetes, hypertension and dyslipidemia drugs to carry out trainings and assessments. After the trainings, the accurate rate of the licensed and non-licensed pharmacists and in different training contents had increased. **Conclusion** Medication management for chronic diseases is the demand pharmacists worked in retail pharmacies mostly wanted to improve. Demand-oriented professional training and collaborate with the clinical pharmacists worked in grade-A tertiary hospitals could more effectively improve the pharmaceutical care ability of pharmacists worked in retail pharmacies.

Key words: retail pharmacies; pharmaceutical care; pharmacists; licensed pharmacists; pharmaceutical training; pharmaceutical education

1987年, HEPLER提出了“药学服务”的概念,其核心是药师对患者用药结果负责,从而改善患者的治疗效果,提高其生活质量^[1]。该概念得到了一致认可,并在1988年新德里世界药学大会上得到确认。1990年, HEPLER和STRAND又将“药学服务”的定义进一步明确为“提供负责的药物治疗,改善患者生活质量的既定结果”^[2]。1998年,世界卫生组织提出了社会药房药师的5项功能,即交流者、合格药品的提供者、培训者和监督

者、合作者及健康促进者,向患者和其他医药专业人员提供质量合格的药品和优良的药学服务^[3]。

近年来,我国药品零售行业发展迅速,零售药店数量不断增加,对执业药师的需求也随之提高,但执业药师数量不足一直是困扰我国药店开展药学服务的主要问题^[4-5]。原国家食品药品监督管理总局执业药师资格认证中心的数据显示,我国执业药师的人才储备与欧美国家相比缺口较大^[6-7]。零售药店药师的药学服务质量

*基金项目:国家自然科学基金青年科学基金项目[21707160]。

第一作者:张杨,男,硕士研究生,主管药师,研究方向为临床药学,(电子信箱)david19872005@163.com。

△通信作者:沈素,女,主任药师,副教授,硕士研究生导师,研究方向为药事管理与临床药学,(电子信箱)shensu1022000@163.com。

也参差不齐^[8]。就北京地区而言,零售药店的药师学历总体较低,药学服务内容较单一,药学服务水平有待进一步提高^[9]。本研究中对北京市西城区5家三甲综合医院周边1 km范围内零售药店的药师想提升的药学服务能力进行了调研,并开展了针对性的培训和考核,通过对比培训前后的考核情况,提出建设性意见,可为零售药店药学服务的进一步提升提供参考。现报道如下。

1 对象与方法

调查对象为北京市西城区5家三甲综合医院周边1 km范围内零售药店的药师。采用问卷调查与网络培训相结合的形式。第一部分,调查受访药师的个人基本信息(性别、年龄、第一学历、工作年限、是否为执业药师等)及个人提升药学服务的需求(处方审核、用药交代、特殊剂型指导、不良反应宣教、慢病用药指导和与疾病相关的生活指导等)。共回收问卷218份,剔除无效问卷16份。第二部分,基于调研结果选择排名前3位的药学服务需求,借助“千聊语音平台”针对性开展3次网络培训,由医院专科临床药师重点介绍治疗药物的特点、典型不良反应、相关疾病的生活指导等,参与培训的药师可通过电脑端或手机端完成学习(每名药师每次培训可选1~3项内容参加)。培训前后进行答题,并比较正确率。为保证调查结果的真实、可靠,问卷内容不涉及受访药师姓名。采用Excel 2010软件对相关数据进行统计和分析。

2 结果

结果见表1至表6。

表1 受访药师的基本情况($n=202$)

项目	人数	构成比(%)	项目	人数	构成比(%)
性别 男	39	19.31	学历 初中及以下	1	0.50
女	163	80.69	工作年限 ≤ 5 年	11	5.45
年龄 <30岁	11	5.45	6~10年	50	24.75
30~39岁	107	52.97	11~15年	56	27.72
40~49岁	62	30.69	16~20年	62	30.69
≥ 50 岁	22	10.89	>20年	23	11.39
学历 本科及以上	43	21.29	执业药师 是	67	33.17
大专	101	50.00	否	135	66.83
中专或高中	57	28.22			

表2 药学服务能力提升需求调研结果($n=202$)

内容	第1选择(人数)	第2选择(人数)	第3选择(人数)	总得分(分)
慢病用药指导	45	62	34	293
药品不良反应宣教	45	45	28	253
与疾病相关的生活指导	34	17	67	203
用药交代	22	38	28	170
特殊剂型指导	22	34	34	168
处方审核	34	6	11	125

注:第1,2,3选择的权重分别为3,2,1分;总得分为各选择人数与权重乘积之和。

表3 受访药师对慢病用药指导专业需求的调研结果($n=202$)

药品类别	频数	占比(%)	药品类别	频数	占比(%)
糖尿病用药	56	27.72	冠心病用药	20	9.90
高血压用药	52	25.74	哮喘用药	16	7.92
高脂血症用药	41	20.30	抗凝药	12	5.94
心律失常用药	39	19.31	脑卒中用药	8	3.96
慢阻肺用药	36	17.82			

注:慢阻肺为慢性阻塞性肺疾病。

表4 受访药师对药品不良反应宣教能力需求的调研结果($n=202$)

药品类别	频数	占比(%)	药品类别	频数	占比(%)
心脑血管用药	62	30.69	皮肤病用药	19	9.41
内分泌用药	48	23.76	消化疾病用药	14	6.93
抗感染用药	43	21.29	解热镇痛抗炎药	5	2.48
泌尿肾类药	33	16.34	神经疾病用药	4	1.98
呼吸疾病用药	24	11.88			

表5 受访药师对疾病相关的生活指导能力需求的调研结果($n=202$)

疾病类别	频数	占比(%)	疾病类别	频数	占比(%)
高血压	62	30.69	冠心病	24	11.88
糖尿病	52	25.74	哮喘	19	9.41
高脂血症	29	14.36	脑卒中	19	9.41
慢阻肺	24	11.88	抗凝血障碍	19	9.41
心律失常	24	11.88			

表6 培训前后考核答题正确率(%)

项目	培训前	培训后
人员类别 执业药师	68.12	75.19
非执业药师	58.63	69.61
全体人员	63.01	72.24
培训内容 糖尿病及药物治疗	62.66	68.97
高血压及药物治疗	66.01	74.52
血脂异常及药物治疗	58.64	73.04

3 讨论

3.1 零售药店药学服务现状

药学服务内涵丰富、专业化程度要求较高。零售药店提供药学服务是社会发展的必然趋势。国内药学服务还处于起步阶段,与国外存在一定差距,如相关法律法规不完善,药店开展药学服务的软硬件欠缺,药学服务水平较低,药学服务深度不够,公众对药学服务的评价不高,药店片面追求经济利益等^[3]。在美国等发达国家,零售药店的药学服务除了传统的药品调剂、用药咨询和指导外,还开展了心血管疾病、糖尿病、哮喘等慢病的药物治疗管理,免疫服务、紧急避孕服务、戒烟项目服务等社区预防与健康促进项目^[13]。故有学者提出,我国零售药店药学服务的内涵应包括以下3个方面:一是核心服务,即将合格的药品提供给合适的患者,保证用药的安全性、有效性、经济性,尽量避免不必要的副作用;二是

感知服务,常将核心服务以某种可感知的形式提供给顾客;三是扩展服务,即药店应主动开拓日常服务以外的其他药学服务内容,如回访、建立药历等^[10]。目前,我国真正有效开展药学服务的零售药店较少,仅少数中心城市的知名连锁药店逐步重视和开展药学服务,而地级城市以下的药店尚未跟进^[11]。以合肥市为例,零售药店虽开展了处方审核等药学服务项目,但内容较单一,在为患者建立药历、随访患者用药情况、开展健康教育等方面所做的工作较少^[12]。在药店购药时,消费者的药品主动咨询意识相对薄弱,药店药师常更注重药品流通环节的工作,如登记和记录药品进出过程,未能主动把工作重心转移到以“患者为中心”的药学服务上;即使提供药学服务,往往更多局限于药品推荐、告知用法用量^[13]。随着我国经济的不断发展,人民生活水平的不断提高,大众自我保健、自我治疗意识不断增强,零售药店提供全方位药学服务已成大势所趋。

3.2 慢病用药管理现状

慢病,即慢性非传染性疾病,是一类病程长而缓慢、病情迁延不愈、缺乏确切的生物病因证据、无明确“治愈”指征疾病的总称^[14]。慢病种类繁多,主要包括心血管疾病、脑血管疾病、糖尿病、恶性肿瘤和慢性阻塞性肺疾病等。据预测,到2030年,全球慢病相关死亡人数占总死亡人数的比例将上升至70%^[15]。随着人口老龄化的加剧,我国慢病发病人数快速增长,其疾病负担已占我国总量的70%^[16]。慢病防控形势严峻、工作压力大,加强慢病管理刻不容缓。目前,慢病管理模式有多种,如美国采取的慢病照护模式、2013年欧洲高血压指南推荐的以团队为基础的慢病管理等^[14]。在我国的医疗机构,许多临床药师已逐渐参与到各种慢病管理工作中去,药师在团队中主要充当着用药指导及治疗评估等角色^[14,17]。如北京大学第一医院充分发挥了药师的专业优势,以吸入剂指导为切入点,开展了哮喘、慢性阻塞性肺疾病等慢病管理药学服务,改善了患者的用药依从性^[17]。就目前而言,零售药店药师较少参与慢病用药管理,这可能与缺乏专业化高素质药师、现有技术条件受到一定限制有关。本调研中还发现,慢病用药相关专业技能是零售药店药师迫切希望提高的项目,这为今后提升药学服务水平、开展专业化药师培训提供了方向。

3.3 零售药店药师培训现状

随着药学的快速发展及大众健康需求水平的日益提升,药师需不断更新和拓展专业知识,以适应现代药学的发展速度,最终促进患者合理用药,提高生命质量^[18]。我国执业药师准入门槛较低,中专及以上学历即有资格参加考试;而取得执业药师资格证者的专业、学历也参差不齐,故执业药师的继续教育至关重要。目前,我国对

执业药师的继续教育主要以网络选课、自我教育为主;尚无针对零售药店里非执业药师的统一的培训体系。本调研结果显示,以需求为导向的药学专业培训可显著提升药店药师的专业知识水平,可充分利用医院临床药师的资源和专业优势,帮助药店药师开展培训,进而提升药店药师的药学服务专业技能。

参考文献:

- [1] HEPLER CD. The third wave in pharmaceutical education: the clinical movement [J]. Am J Pharm Educ, 1987, 51(4): 369-385.
- [2] HEPLER CD, STRAND LM. Opportunities and responsibilities in pharmaceutical care [J]. Am J Hosp Pharm, 1990, 47(3): 533-543.
- [3] 方 宇, 黄泰康, 杨世民, 等. 国外社会药房药学服务研究进展 [J]. 中国药学杂志, 2007, 42(5): 394-398.
- [4] 吕 冰, 姚 凤, 王 璐, 等. 我国与部分国家及地区零售药店监管与药学服务模式的对比分析 [J]. 中国药房, 2016, 27(4): 569-572.
- [5] 洪 亮, 李 璠, 曹人元, 等. 增设执业助理药师资格的必要性与可行性探讨 [J]. 中国药房, 2016, 27(22): 3161-3164.
- [6] 黄 昕. 我国执业药师制度的实施过程、现存问题及改革策略 [J]. 中国药房, 2016, 27(22): 3165-3168.
- [7] 边 明, 许 佳. 从执业药师注册方面的数据探析执业药师管理 [J]. 中国药事, 2018, 32(12): 1589-1595.
- [8] 席永宽, 王小龙, 黄世福, 等. 医药卫生体制改革形式对药品零售行业的影响分析 [J]. 中国医疗管理科学, 2018, 8(5): 17-23.
- [9] 张 杨, 温爱萍, 潘 晨, 等. 北京市5家“三甲”医院周边零售药店的分布、药品供给和执业药师配备情况调研 [J]. 中国药房, 2019, 30(7): 991-995.
- [10] 贡 庆. 对社会药房药学服务3个层次的探讨 [J]. 中国药房, 2004, 15(1): 60-65.
- [11] 李 迎, 刘国琴, 张文志, 等. 贵州省零售药店执业药师药学服务胜任力的调查研究 [J]. 中国药房, 2019, 30(12): 1712-1716.
- [12] 何 丹, 吕雄文, 解雪峰. 合肥市零售药店药学服务开展现状调查 [J]. 中国药房, 2017, 28(36): 5053-5055.
- [13] 金朝辉, 郑明琳, 张 剑, 等. 基于消费者视角的成都市连锁药店药学服务情况调查 [J]. 中国药房, 2017, 28(30): 4194-4197.
- [14] 田 华, 李 沐, 张相林. 慢病管理模式的国内外现状分析 [J]. 中国药房, 2016, 27(32): 4465-4468.
- [15] MATHERS CD, LONCAR D. Projections of global mortality and burden of disease from 2002 to 2030 [J]. PLoS Med, 2006, 3(11): e442.
- [16] 肖 宁, 王家伟. 药师将互联网大数据引入慢病管理模式创新思考 [J]. 中国药房, 2016, 27(22): 3158-3160.
- [17] 李静安, 田硕涵, 马凌悦, 等. 哮喘及COPD门诊药师工作模式及实践 [J]. 临床药物治疗杂志, 2016, 14(4): 80-84.
- [18] 李明洙, 张 茜, 于东港, 等. 广东某药店利用MTM-AI系统开展慢病管理的案例研究 [J]. 中国药业, 2018, 27(18): 76-79.

(收稿日期: 2019-09-24; 修回日期: 2019-11-08)