

doi:10.3969/j.issn.1006-4931.2020.16.001

家庭药师岗位胜任力评价指标体系的构建与应用*

姜亚莉^{1,2}, 黄富宏², 徐立梅³, 陈芸^{1△}, 李歆^{1△}

(1. 南京医科大学药学院, 江苏 南京 211166; 2. 扬州大学附属医院, 江苏 扬州 225001;
3. 江苏省扬州市广陵区文峰街道社区卫生服务中心, 江苏 扬州 225001)

摘要:目的 构建家庭药师岗位胜任力评价指标体系。方法 采用文献研究法、定性访谈法、专家咨询法设计家庭药师岗位胜任力评价指标权重咨询表, 确定指标体系的权重, 应用指标体系对家庭药师岗位胜任力开展实证评价, 并对相关因素进行多元线性回归分析。结果 问卷有效回收率为100.00%, 构建的家庭药师岗位胜任力评价指标体系含一级指标3个、二级指标12个, 一级指标权重分别为0.123 5, 0.581 9, 0.294 6; 在实证评价中, 家庭药师的专业知识水平得分率较低(76.00%); 药师工作年限与个人特质、专业胜任力、患者3个维度的总分均呈正相关($r_1=0.41, P_1<0.05$; $r_2=0.27, P_2=0.01$; $r_3=0.37, P_3<0.05$)。结论 该研究中构建的评价指标体系指标明确, 可为家庭药师的培养和考核评价提供量化依据。家庭药师要重视专业知识的学习。

关键词: 家庭药师; 岗位胜任力; 指标体系; 构建; 药学服务

中图分类号: R95

文献标识码: A

文章编号: 1006-4931(2020)16-0001-04

Construction and Application of Competency Evaluation Index System for Family Pharmacist Post

JIANG Yali^{1,2}, HUANG Fuhong², XU Limei³, CHEN Yun¹, LI Xin¹

(1. School of Pharmacy, Nanjing Medical University, Nanjing, Jiangsu, China 211166; 2. Affiliated Hospital of Yangzhou University, Yangzhou, Jiangsu, China 225001; 3. Guangling District Wenfeng Community Health Service Center, Yangzhou, Jiangsu, China 225001)

Abstract: **Objective** To construct a competency evaluation index system of family pharmacist. **Methods** The literature research method, qualitative interview method, and expert consultation method were used to design the family pharmacist post competency evaluation index weight consultation table, determine the weight of the index system, apply the index system to carry out empirical evaluation of family pharmacist post competence, and diversify related factors by linear regression analysis. **Results** The effective recovery rate of the questionnaire was 100.00%. The constructed family pharmacist post competency evaluation index system included 3 first-level indicators and 12 second-level indicators, with the weights of the first-level indicators being 0.123 5, 0.581 9, 0.294 6, respectively; in the empirical evaluation, the professional knowledge level of family pharmacists is low (76.00%); the pharmacist's working years were positively correlated with the total scores of the three dimensions of personal traits, professional competence, and patients ($r_1=0.41, P_1<0.05$; $r_2=0.27, P_2=0.01$; $r_3=0.37, P_3<0.05$). **Conclusions** The evaluation index system constructed in this study has clear indicators and can provide a quantitative basis for the training and evaluation of family pharmacists. Family pharmacists should pay attention to the study of professional knowledge.

Key words: family pharmacist; post competency; index system; construction; pharmaceutical service

家庭药师(FP)源于20世纪60年代的美国,是指通过签约形式向患者[尤其是慢性疾病(慢病)患者]提供以药物治疗管理(MTM)为主的居家药学服务的临床药师^[1]。2017年,我国广东省佛山市南海区卫生和计划生育局及南海区医院管理局开始进行全方位的家庭药师制度的构建和实践工作,这也是我国首次由政府主推设计的家庭药师制度^[2]。2020年2月26日,国家卫生健康委员会发布《关于印发加强医疗机构药事管理促进合理用药的意见的通知》(国卫医发〔2020〕2号),明确指出,医疗机构要发展居家社区药学服务。家庭医生签约服务,包括开展用药咨询、药物治疗管理、重点人群

用药监护、家庭药箱管理、合理用药科普等服务。针对家庭药师应具备的知识和能力是什么,在我国医疗卫生体制下如何培养适应当前基层医疗服务特点的家庭药师,推进药学服务转型发展,提升家庭药师对慢病患者的服务能力等问题,扬州市卫生健康委员会于2019年启动家庭药师技能培训工作,通过构建家庭药师岗位胜任力评价指标体系,并将其运用到家庭药师的培养和实践考核中,为家庭药师的培养方式提供了思路。

1 评价指标体系的构建与应用

1.1 调查方法

文献研究法:检索国内外关于家庭药师制度构建、

*基金项目:国家自然科学基金—青年科学基金[71003055];美国中华医学基金会卫生政策与体系公开竞标项目[CMB0C17-277];江苏省扬州市科学技术协会软科学研究课题[201971,202055]。

第一作者:姜亚莉,女,大学本科,副主任药师,研究方向为临床药学,(电子信箱)jylpharmacist@163.com。

△通信作者:陈芸,女,博士研究生,教授,研究方向为临床药学,(电子信箱)yichen@njmu.edu.cn;李歆,男,博士研究生,教授,研究方向为药事管理、药物政策,(电子信箱)xinli@njmu.edu.cn。

人员培养等相关文献,结合国内外家庭药师的培养、实践探索及工作模式等,构建适合评价我国家庭药师在实践工作中岗位胜任力的指标体系。

定性访谈法:对社区卫生服务中心药师、三级甲等综合性医院临床药师及卫生行政部门基层管理工作人员进行咨询访谈,收集建设性修改意见,重点询问问卷项目是否存在重复、表述不清等问题,为修改和完善问卷提供依据。根据家庭药师的培养目标,从个人特质、专业胜任力及患者这3个维度分析家庭药师岗位胜任力并形成相关评价指标,设计指标权重咨询表。

专家咨询法:以纸质和电子邮件相结合的方式发送问卷。邀请江苏省卫生健康委员会、药监管理部门、高等院校、三级甲等综合医院及基层社区卫生服务中心19名相关专家独立填写问卷。受邀专家均为从事药事管理、慢病患者管理的临床医师、临床药师、社区家庭药师,职称均为副高级以上,且从事本专业工作10年以上。

1.2 指标体系的构建及实践

根据专家函评反馈数据统计,确立家庭药师岗位胜任力评价指标的权重,其中一级指标3个,二级指标12个。详见表1。根据重要性评分,将重要及以上的评分纳入权重统计,形成最终指标体系^[3]。根据指标体系及其权重设计《家庭药师评估考核表》,满分为100分。扬州市卫生健康委员会药政处2019年12月25日至28日组织相关专家对扬州市二级医院、社区卫生服务中心药师进行培训,并根据该表进行考核评分。

培训内容为慢病药物治疗中的精准用药、肿瘤患者疼痛管理、家庭药师药学服务能力模拟训练等;培训方式为面授。培训结束后进行现场考核,考核内容为“情景咨询案例题”,共6题,患者分别为:①65岁女性失眠患者;②65岁男性高血压(3级)、冠心病患者;③53岁女性高血压患者;④68岁高脂血症、冠心病患者;⑤43岁男

性痛风患者;⑥62岁女性糖尿病患者。问题涉及疾病相关常识、药物的服用方法、服用时间、用药疗程和药物相互作用、其他药物/保健品服用问题等。案例题根据社区卫生服务中心常见病种,根据考核需要修改为教学案例。被考核家庭药师现场抽签决定其组别和题目。

案例中的患者由考官扮演,家庭药师根据其提问回答。考官8名,均为副主任药师以上职称,从事药学工作10年以上。考官提前学习6个案例,统一考核标准,根据家庭药师评估考核表对参加考核的家庭药师进行评分。评分 ≥ 80 分为优秀,70~79分为良好,60~69分为合格, < 60 分为不合格。

1.3 统计学处理

采用SPSS 26.0统计学软件分析,计数资料以率(%)表示,采用多元回归分析法进行相关因素分析。

2 应用效果评价

2.1 考核结果

有92名家庭药师参加培训和考核,评估考核中药师专业知识水平的平均得分率为76.00%。其中优秀43例(46.74%),良好24例(26.09%),合格24例(26.09%),不合格1例(1.09%)。

2.2 相关性分析

多元回归分析中,因变量为个人特质、专业胜任力和患者维度的总分,自变量为药师职称、学历和工作年限,结果显示,职称是个人特质维度总分的影响因素($P=0.01$);工作年限是患者维度总分的影响因素($P=0.02$);未发现专业胜任力维度总分的相关影响因素($P>0.05$)。详见表2。相关性分析显示,药师工作年限与个人特质、专业胜任力和患者3个维度的总分均呈正相关($r_1=0.41, P_1<0.05; r_2=0.27, P_2=0.01; r_3=0.37, P_3<0.05$)。

表1 家庭药师岗位胜任力评价指标体系及权重

一级指标	权重	二级指标	权重	权重组合
个人特质	0.123 5	语言表达能力:用通俗、患者能理解的语言解释说明	0.018 6	0.002 3
		严谨细致特质:交代完成每个环节后向患者确认	0.048 6	0.006 0
		灵活应变能力:交代过程中随时解答患者的疑问	0.028 1	0.003 5
		沟通交流能力:表达对患者担心的理解,并详细解答和沟通交流	0.028 1	0.003 5
专业胜任力	0.581 9	专业知识水平:处理问题运用的知识是否完整、准确	0.124 7	0.725 6
		药学实践能力:解答患者问题是否给予明确的指导	0.214 9	0.125 1
		分析问题能力:对问题的分析是否清晰、明确	0.187 3	0.109 0
		信息收集能力:对信息的收集是否明确、有效	0.055 0	0.032 0
患者	0.294 6	取得患者信任的能力:通过询问,了解患者想要解决的问题,并取得其信任	0.101 5	0.030 0
		安抚患者情绪的能力:安抚患者由于担心的问题所产生的焦虑	0.053 0	0.015 7
		患者同理心:理解并向患者确认咨询问题的真实原因	0.040 8	0.012 0
		患者满意度:解决患者的问题,让患者有良好的体验与感受	0.099 3	0.029 3

表2 相关因素的多元线性回归分析

因变量	自变量	偏回归系数	标准误	t 值	P 值
个人特质维度	常数项	8.31	0.91	9.15	<0.05
	职称	0.81	0.27	0.36	0.01
	学历	-0.06	0.31	-0.19	0.84
	工作年限	0.04	0.02	0.19	0.11
专业胜任力维度	常数项	35.17	4.41	7.98	<0.05
	职称	2.41	1.32	1.82	0.07
	学历	1.46	1.52	0.96	0.33
	工作年限	0.12	0.11	1.11	0.27
患者维度总分	常数项	17.45	2.21	7.92	<0.05
	职称	0.74	0.66	1.12	0.26
	学历	0.76	0.76	1.01	0.32
	工作年限	0.13	0.05	2.38	0.02

3 讨论

3.1 专家积极性、可靠性分析

通常问卷回收率大于70%即认为专家积极性好^[4]。此次调研专家咨询试卷回收率为100.00%，说明专家对该项工作的积极程度及对该研究的关注度高。专家的选择对研究效果有重要影响。研究项目的规模和精度决定了专家的数量，以15~50名专家较适宜^[3]。函评专家共19名，包括一线工作的临床药师，具有科学代表性，保证咨询结果可靠。

3.2 岗位胜任力评价指标体系分析

通过专家函询，进行数据分析，最终形成了家庭药师岗位胜任力评价指标体系，并将其运用到实际考核工作中。权重系数越大，维度越重要^[5]。一级指标中专业胜任力权重最高，函评专家一致认为专业胜任力在家庭药师岗位胜任力中最重要。专业胜任力指相关人员具备从事一定领域的工作或可以处理好特定事项的能力。通常与进入某一行业所需要的特定资格相联系，具有这种资格的人员虽具有胜任该特定行业的专业能力，但也需要一定社会经验辅助。患者维度权重位居第2，其二级指标中，取得患者信任的能力和患者满意度排名靠前。患者维度包含家庭药师与患者沟通并取得信任的能力、安抚患者情绪的能力、患者同理心及患者的满意度。不能取得患者信任，就不能保证其按时按量服药，从而影响疾病的治疗。如何在较短时间内获得患者的信任和认可，是家庭药师开展药学服务工作的重要环节。患者对家庭药师服务的体验和质量的认可是对服务能力肯定，体现“以患者为中心”的理念。应注重患者维度方面胜任力的培养和考核，以患者维度为出发点，持续提高药学服务质量。家庭药师个人特质维度权重位居第3，个人特质作为外显力可通过短期培训和强化，也可在药学服务工作中逐步提高。

3.3 体系指标应用实践结果分析

根据家庭药师评估考核表进行评分，有25名药师评分低于69分，且专业知识水平得分率仅为76.00%，说明基层药师整体水平与标准还存在一定距离，亟须提高自身专业水平，以充分发挥基层药师在慢病治疗管理中的作用^[6-7]，在家庭药师的培养方面要重视慢病药物治疗、疾病预防和控制等专业知识的学习。

多元回归分析结果显示，药师职称是个人特质维度总分的影响因素。药师职称是对药学人员在任职期内完成相应继续教育学习的肯定。此外，本研究中还发现，工作年限是患者维度总分的影响因素。工作年限长的药师，常具备充足的药学知识储备和与患者沟通的经验，更易建立信任关系，从而提高用药依从性。药师不仅要掌握专业的医学和药学知识，还需跨学科掌握心理学、行为学、社会学等多方面的知识^[8]，从而提高与患者沟通的能力，帮助患者制订个体化给药方案，促进合理用药。本研究结果显示，可通过构建适合我国国情和医疗卫生体制现状的家庭药师岗位胜任力评价指标体系对家庭药师岗位胜任力加以评价，在提升以“胜任力”为核心的人才培养目标下，通过合理设计以“胜任力”为主要内容的培训课程体系，全面提升药师的药学技术服务能力、人文素养及专业持续发展能力，促进基层医院药师执业水平的提升，挖掘其职业发展潜力^[9]。

3.4 不足

该次考核为考官扮演患者角色，提前知晓案例进行演练，在与考核对象（家庭药师）交流后根据其回答进行系统评分；若能采取标准化患者，通过扮演特定角色将案例中所包含的信息转化为语言、肢体等行为^[10]，与考核对象进行互动的药学咨询，由考核专家从旁观察评分，则结果更为全面、客观。

本研究相关性分析结果显示，药师工作年限与个人特质、专业胜任力和患者3个维度总分均呈正相关；但多元线性回归分析显示，仅工作年限为患者维度总分的影响因素。可能与本研究纳入样本量相对较小有关，下一步的研究中将增加样本量，以增强数据的代表性。

参考文献：

- [1] HWANG AY, GUMS TH, GUMS JG. The benefits of physician-pharmacist collaboration[J]. J Family Practice, 2017, 66(12): E1-E8.
- [2] 吴晓玲, 谢奕丹, 邱宇翔, 等. 家庭药师制度的构建与实践探索[J]. 今日药学, 2018, 28(5): 340-343.
- [3] 张莉, 单楠, 马玲, 等. 德尔菲法在助理全科医师岗位胜任力指标体系构建中的应用[J]. 中国初级卫生保健,