

## 医疗机构药师职业风险与防范管理

杨燕<sup>1</sup>, 李正翔<sup>2</sup>, 谢栋<sup>2\*</sup>

(1. 天津市药学会, 天津 300040; 2. 天津医科大学总医院, 天津 300052)

**【摘要】** 在医疗体制不断深入改革和“互联网+”的新形势下, 医院药学工作由传统的药品供应保障型向临床药学与研究相结合的技术服务型转变, 医院药师的服务重心从“以药品为中心”转变为“以患者为中心”。药师在传统职业风险和岗位风险的基础上, 将面临新的风险与挑战。因此, 提高对药师职业风险的认识, 加强风险管理, 关系到药学服务质量和医疗安全。笔者通过对医疗机构药师职业风险与防范管理进行探讨, 旨在提高药学服务水平, 从而为患者提供安全、有效、可靠的药学服务。

**【关键词】** 药师; 职业风险; 防范管理

**【中图分类号】** R95

**【文献标志码】** A

**【文章编号】** 1672-3384(2016)05-0079-004

doi:10.3969/j.issn.1672-3384.2016.05.020

## Professional risks and precaution management of pharmacists in hospitals

YANG Yan, LI Zheng-xiang, XIE Dong

(1. Tianjin Pharmaceutical Association, Tianjin 300040, China; 2. Tianjin Medical University General Hospital, Tianjin 300052, China)

**【Abstract】** With the new situation of continuous reform in the medical system and “Internet Plus”, hospital pharmacy is transforming from traditional drug supply system to the system combining clinical pharmacy and pharmaceutical research. Pharmacists in hospitals pay more attention to patients rather than only medicines. Pharmacists will face greater professional risks beyond the traditional condition and risks in the specific work. Thus, under the new environment of pharmaceutical service, increasing the awareness of professional risks and strengthening the risk management are related to the quality of pharmaceutical service. Pharmacists should pay more attention to these problems. Through discussing professional risks of pharmacists and precaution management in hospitals, the paper aims to raise the awareness of professional risks of pharmacists and pharmaceutical service level in order to provide more safe, effective and reliable pharmaceutical service for patients.

**【Key words】** pharmacist; professional risks; precaution management

“医疗机构药师职业风险”是指在执业过程中具有一定发生频率并由药师承受的风险, 包括法律风险、经济风险和人身风险等, 职业风险有其特殊性并与职业特点密切相关。由于医药学领域尚存在许多未知领域, 医院药师的工作对象(患者、医生和护士)和工作职能(药品保障、技术服务和药事管理)复杂, 药师专业技能的不足, 以及患者维权意识的增强等因素, 使药师的职业风险具有多样性和复杂性的特点<sup>[1]</sup>。随着我国医药卫生事业的发展,

新医改的不断深入, 相关法律法规的健全, 以及互联网+药学服务等工作的不断开展, 医疗机构的药师将面临一系列新的职业风险。因此, 了解和评估执业过程中所面临的各类风险, 提高风险意识并进行有效的风险控制, 是药师需关注的新课题。

### 1 药师的传统职业风险与防范

#### 1.1 药师的法律地位和权利义务不明确

我国至今未出台《药师法》, 没有法律对药师

[收稿日期] 2016-08-02

[作者简介] 杨燕, 女, 大学本科, 主管药师, 研究方向: 药事管理; Tel: 022-23032639; E-mail: yaoxuehuil@163.com

[通讯作者] \*谢栋, 男, 硕士, 药师, 研究方向: 临床药学; Tel: 022-60366162; E-mail: xiedongsuper@163.com

的执业资格、职业准入和执业行为等依法实行严格有效的管理,虽然《医疗机构药事管理规定》对药学专业技术人员的配置和药师的工作职责等做出了相应的规定,但相比医生和护士可以依据的《中华人民共和国执业医师法》和《护士条例》,《医疗机构药事管理规定》从权威性和颁布时间等方面均不能和前两者相比。相比于国内药师立法滞后的情况,许多国家或地区目前已形成了比较完善的药师管理法律法规体系,能够依法对药师实行执业准入并对药师的执业行为进行监管和引导。如1815年英国首先颁布了《药师法》,美国、日本等也相继颁布《药房法》、《药事法》、《药剂师法》,我国香港、澳门、台湾地区以及菲律宾、立陶宛等国也都制定了药师管理的法律<sup>[2]</sup>。尽管在《国务院办公厅关于印发国务院2016年立法工作计划的通知》里《药师法》(由卫生计生委组织起草)位列其中,但根据我国立法的程序,依然需要相当漫长的过程。因此,药师应结合自身的工作岗位和性质,从不同角度提出可行性建议,为立法工作建言献策,而政府管理部门,应更多地关注药师的专业技术特点,积极听取行业内专家的意见,使立法工作稳步推进,确保其科学性、规范性和可持续性。

## 1.2 药师被认知的程度不高

既往多数患者和临床医护人员对药师的认知局限于“药房发药的工作人员”这一概念,认为其工作内容仅为药品供应、药品调剂和药物制剂等。而目前由于卫生管理部门的重视,以及药师参与临床和开展合理用药工作,临床医护人员对药师的认知程度较前已有明显提升,但对于药师在临床治疗中扮演的角色和承担的责任等方面的认知总体仍停留在表面。王芬等<sup>[3]</sup>对上海市30所二、三级医院的医护人员对临床药师的认知情况进行问卷调查,结果显示尽管医护人员对医疗工作需要临床药师参与达成共识,对临床药师工作内容有一定了解,但对临床药学学科、临床药师制及国内外临床药学发展不够了解,尤其缺乏对临床药学相关法规条例的了解。此外,相较医师在医疗中的主导地位,药师至今仍未被患者完全接受,患者对药师的认知程度普遍不高。黄肖梅等<sup>[4]</sup>通过问卷调查患者对医院药学服务的认知状况,结果显示当患者遇到用药问题时,仅有5.94%的患者咨询药师,知道医院药师的仅有75.59%,当被问到“您知道药师是做什么工作的

吗?”这个问题时,56.01%患者认为其为药房窗口发药,仅17.71%知道其指导患者合理用药,不了解的占25.65%。

患者和临床医护人员需要药学服务,在既往“以药品为中心”的工作模式下,药师与患者和临床医护人员缺少交流与合作,其自身专业水平的欠缺,临床药学工作开展较少是影响其在医、护和患者中认知度的原因。因此开展“以患者为中心”的临床药学工作,参与临床药物治疗,加强与患者的沟通,指导其合理用药<sup>[5]</sup>,使药师由间接服务于患者向直接服务于患者转变,是提高药师认知程度的必由之路。

## 2 医院药师不同岗位的风险与防范

### 2.1 药品供应中的风险与防范

药品的供应在制定采购计划、进行采购、验收、入库、储存、出库到医院药房的整个过程中,每个环节都存在隐形风险,影响药品质量。王佳等<sup>[6]</sup>对药品供应中的风险类型进行评估,显示库房储存条件不达标、药品请领计划不准确,麻醉药品和精神药品是药品供应中涉及范围最大的风险事件。而药品采购不及时、入库验收不仔细、库房储存条件不达标、药品近效期或过期、采购药品质量有问题、高危药品等是药品供应中风险级别最高的风险事件。药师应定期对这些高危风险因素进行评估,并制定合理有效的防控措施,从而保障药品的质量安全和正常供应。

### 2.2 药品调剂中的风险与防范

药品调剂具有随机性、规律性、紧急性、终端性、咨询服务性等特点,药品调剂中的风险主要涉及医生处方(处方字迹潦草、药名、用法用量、剂型规格、用药途径、数量等)、药师审核和发药(药名、剂型规格、用药交代、工作状态等)及其他方面(药品摆放、患者因素等)。医生不合格处方是出现调剂差错的根源,药师应在加强专业知识和技能的基础上,与处方医生加强沟通交流,使其了解药品相关信息。药师应严格执行“四查十对”,做好处方审核工作,积极开展处方点评,加强合理用药审查,从而避免用药差错的发生。在强化药师风险意识的同时,应通过建立健全调剂工作制度,加强用药交待,建设数字化药房等措施,提高药品调剂质量和患者正确使用药物的能力,保证患者用药的安全性和有效性。

## 2.3 静脉用药调配中的风险与防范

静脉用药调配(PIVAS)工作具有重复性、节奏快、数量大以及易疲劳、高压、高强度等特点<sup>[7]</sup>,如果人员和软硬件条件达不到要求,或者存在管理不规范、操作不合格等问题,会给患者、医护人员带来不必要的损害。根据“医院药学未来发展的巴塞爾共识修订版”第34条,危险药品(包括细胞毒性药品)的配制必须由医院药师在适当的环境条件下进行,并且需要满足相关的实践标准,使药品与环境污染和PIVAS工作人员药品暴露的风险降至最低。此外,药师应通过使用信息自动化的工作模式,对配置流程进行控制,对配置环境进行监测,保证药品配置过程的准确、可控和效率,从而降低差错和院内感染的风险,提高静脉输液的安全性。

## 2.4 临床药学服务中的风险与防范

临床药学服务以患者为中心,研究与实践临床药物治疗,保障药物合理应用,提高药物治疗质量,是药师参与临床最直接的表现。美国从20世纪50年代开始即建立了基于Pharm.D教育的临床药师制度体系,在1997年临床药师已占医院药师总量的38%以上,目前美国绝大多数医院(94.63%)已开展了临床药学服务。而我国临床药学尚处于发展阶段,现行的药学教育模式不符合临床药师的要求,导致临床药师的综合能力相对不足。因此,需对药学教育模式进行改革,培养出更多的优秀的临床药学专业人才。

临床药学服务的职业风险与传统的药品调剂相比,具有多样化,高频率,控制难和严重性强的特点,而许多临床药师在高风险的临床进行工作时缺乏风险意识和防范措施。在临床药师提供与药物治疗有关的药学技术服务过程中,其职业风险主要为法律风险和社会风险,其次为自身能力的不足,患者和临床医护人员的不认可或不配合等。降低临床药学服务的风险需从个人风险(临床药师在实际工作中遇到的问题能否防范和规避)和组织风险(医院药事管理委员会及相关临床科室是否建立并维护药学服务质量保障体系)两方面着手。此外,应在建立和完善临床药师制度的基础上,加强药事管理和建立纠纷风险预警系统,加强药学部和相关科室的合作,提高临床药师自身的专业水平和工作的严谨性,加强临床药师的法律意识和风险防范意识,从而降低临床药师工作中的风险<sup>[8]</sup>。

## 3 新形势下药师的职业风险与防范

### 3.1 公立医院改革中的风险与防范

随着“国务院关于城市公立医院综合改革试点的指导意见”中“取消药品加成”等措施的出台,将会加速以合理用药为基础的新的药学服务模式的探索和更新,药师的职能则需转变为“以患者为中心,科学指导合理用药,控制药品使用率,降低药品所占成本”,药师要从关注药品转为关注患者,并与医师和护士组成临床药物治疗团队。在新医改的契机下,药师在加强自身专业水平提高的基础上,应积极参与临床药物治疗,加强合理用药和处方监管,通过处方点评等形式控制抗菌药物不合理使用,强化激素类药物、抗肿瘤药物、辅助用药等的临床使用干预,通过促进合理用药控制药占比,降低患者医疗费用,辅助医保控费,减轻医保负担。此外,药师可通过开展TDM、基因检测以及群体PK/PD的患者个体化给药方案设计等工作,为临床提供精准药学服务。

目前医院药师做的很多增值工作多数为无偿服务,如药师参与临床药物治疗,药品费用控制,临床药学实验室检测,个体化制剂配制,药品供应的延伸和增值服务等,药师的价值被严重低估和忽略。取消药品加成后,实施合理的药事服务收费无疑可以大大提高药师队伍工作的积极性,但目前仅重庆自2013年12月开始收取药事服务费,安徽、广东、云南、黑龙江、浙江、河南、湖南(部分医院)和山东(部分医院)地区对PIVAS进行收费外,其他关于药师的技术服务均没有明确的收费标准。2013年世界药学大会上就已明确提出“没有付费的药学服务不可持续”,目前,许多国家对药师提供的专业技术服务都有收费项目和收费标准,如药品的调剂费,静脉药物配置费,药师的咨询费等。我国药师价值无从体现,影响了药师开展技术服务的积极性,而药学服务的质量直接关系医疗安全与质量。因此,药师在加强自身宣传和提高社会认知度的前提下,行业管理部门应对药师的作用和价值进行正确评估,对药师的服务进行合理收费,保证医院药学健康稳固的发展。

### 3.2 “互联网+药物服务”中的风险与防范

互联网+药物服务的推出对医院药学服务模式产生了深远影响,使药学服务从医院向院外进行了延伸,对指导大众合理用药和展示药师的能力具

有积极意义<sup>[9]</sup>。通过互联网,如微信客户端,药师360等专业App,可以宣传推广药师形象,宣传合理用药理念,传播正确的用药指导信息,从而扩大社会对药师的认知程度。目前,药师已开始积极借助互联网进行药学服务工作,如天津市药学会将建立“天津药学服务”公众平台,宣传合理用药知识,提升公众健康理念、提高药学服务水平,彰显药师价值。此外,根据健康界《医院药学服务微信传播影响力指数分析报告》,医院药学服务微信热点文章内容多数通过围绕医药学常识和资讯展开,文章中的“用药”、“药师”、“药物”、“服用”、“医院”、“合理”等关键词都与患者用药息息相关,药师通过对生活中疾病防范和用药知识进行宣传,在对公众进行疾病和用药宣教的同时,增加了患者对药师的认知。

互联网+药学服务为药师的职业发展带来机遇,同时也会引起一定的职业风险。药师在互联网平台提供服务,应注意责任主体是个人还是医院,注意互联网平台类型的区分,注意关于有偿与无偿服务的界定,远程审方时要注意医生处方的有效性。通过互联网为老年人、儿童、妊娠期妇女、肝肾功能不全的患者以及精神疾病患者等特殊患者提供用药监护和药物咨询,药师可能面临更大的风险,需在严格评估患者病情后再进行相应的指导和建议。根据《药师通过互联网提供药学服务指南(征求意见稿)》,互联网+药学服务风险主要体现在法律责任、用药咨询、处方审核、用药管理、用药建议、药物警戒、药学资讯与科普信息等方面。药师在互联网上进行药学服务过程中,应对自身的行为和后果负责,必须注重法律责任。药师需将自己的真实姓名、专业技术资格证书在服务平台上备案,保存工作数据,做好相关工作记录,以作为工作凭证,保障药师、服务机构和患者等的合法权益。互联网+药学服务扩大了药师的工作范围和工作内容,增加了药师与患者交流的粘合度,但药师需在发挥自身价值的同时,规范自己的行为,从而规避风险。

#### 4 结语

药师是保证社会安全和公众生命安全不可替代的力量,根据美国2012年盖洛普(美国权威调查机构)职业可信度民意调查结果显示,药师的可信度排名第二,相较于医师还要靠前。药学服务是国

家民生工程建设的组成部分,医院药师的终极目标是通过协作的、跨领域的和尽责的使用药物及医疗器械来最优化患者的治疗结果。在药师的执业过程中,保证药品的质量,提供安全有效的药品和“以患者为中心,以合理用药为核心”的药学服务是药师不可推卸的责任,并与药师的职业风险息息相关。

药师职业风险具有医疗职业风险的普遍特性,同时又具有区别于医师、护士等职业风险的特点。评估医院药师在执业过程中的风险,加强防范管理是十分必要的。新医改和“互联网+”对医院药学工作提出了新的要求和挑战,要求医院药学工作由药品供应保障型向临床药学与研究相结合的技术服务型加快转变,医院药学工作应更加重视加强合理用药,加强技术性服务,加速药师向“为患者提供优质的药学服务”这样的角色转变。药师在法律地位和权利义务不明确、被认知程度不高等传统职业风险和岗位职业风险的基础上,还将面临新的职业风险,而新的职业风险与药师工作职能的转变密切相关。因此,在药师工作转型的过程中,应从不同的方面进行职业风险的控制和管理,从而不断提高药学服务质量,保障医疗质量和安全。

#### 【参考文献】

- [1] Schommer J C, Pedersen C A, Worley M M, et al. Provision of risk management and risk assessment information: the role of the pharmacist[J]. Res Social Adm Pharm, 2006, 2(4):458-478.
- [2] 吴永佩, 颜青. 国外医院药学的地位与药师的价值[J]. 中国医院, 2013, 17(10): 55-56.
- [3] 王芬, 蔡卫民, 马国, 等. 上海市二、三级医院的医护人员对临床药学工作和临床药师认知情况的调查研究[J]. 中国医院药学杂志, 2016, 36(2):122-125.
- [4] 黄肖梅, 黄卫娟, 王志威, 等. 患者对医院药学服务认知状况的调查分析[J]. 中国药业, 2015, 24(16):105-107.
- [5] Clark J A, Gates B J, McKeirnan K C, et al. Assessed value of consultant pharmacist services in a home health care agency[J]. Consult Pharm, 2016, 31(3):161-167.
- [6] 王佳. 医院药师在执业过程中的风险评估与控制[D]. 山东: 山东大学, 2015.
- [7] 杨景秀, 戈升荣. 儿童医院静脉用药集中调配用药安全探讨[J]. 临床药物治疗杂志, 2014, 12 (6): 55-59.
- [8] McCullough M B, Petrakis B A, McKeirnan K C, et al. Knowing the patient: A qualitative study on care-taking and the clinical pharmacist-patient relationship[J]. Res Social Adm Pharm, 2016, 12(1):78-87.
- [9] 丁晴, 唐静, 冯端浩. “互联网+慢性病管理”中的药师作用[J]. 解放军药学学报, 2015, 31(6):563-565.