分享 | 慰藉 | 互动
适合药师及糖尿病人阅读

十二天学会
糖尿病基础服务



刘春荣/编著

把眼前的事情
做到极致/下一步
的美好就自然会呈现

吉林科学技术出版社

需要全本请访问 www.ertongbook.com

十二天学会

糖尿病基础服务



刘春荣/编著

吉林科学技术出版社

图书在版编目（CIP）数据

十二天学会糖尿病基础服务 / 刘春荣编著. -- 长春：吉林科学技术出版社，2018.12
ISBN 978-7-5578-5306-8

Ⅰ. ①十… Ⅱ. ①刘… Ⅲ. ①糖尿病－卫生服务 Ⅳ. ①R587.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第290167号

十二天学会糖尿病基础服务

编　　著　刘春荣
出 版 人　李　梁
责任编辑　孟　波　孙　默
装帧设计　梁　晶
开　　本　787mm×1092mm　1/16
字　　数　300千字
印　　张　23.5
版　　次　2019年5月第1版
印　　次　2019年5月第1次印刷

出　　版　吉林科学技术出版社
发　　行　吉林科学技术出版社
地　　址　长春市人民大街4646号
邮　　编　130021
电　　话　0431-85635171
网　　址　www.jlstp.net
印　　刷　三河市天润建兴印务有限公司

书　　号　ISBN 978-7-5578-5306-8
定　　价　138.00元

如有印装质量问题　可寄出版社调换
版权所有　翻印必究

祝贺春荣老师的书发行——李英杰·序

我是李英杰，这是我第一次接受朋友请求为朋友的书写序。

我认为，非同行不得为人写序，因为隔行如隔山；即便是同行，每个人意识里的抉择和转换也有不同，思维模式和认知无法统一，如果仅为序而序，非我所能接受。

但是，帮春荣老师写序，我下笔极舒服自然。

近几年，同春荣老师一样，见证并参与了多个连锁药店慢病管理从起步到发展的过程；了解到各连锁药店在慢病管理中的诸多问题，一路探索不停思考，并在这个过程中给予春荣老师一些个人的见解与分享。因为是同路人，自然能有共知、易有共识。

我同春荣老师一样面对全国范围各连锁的员工专业现状；一样每天面对门店员工小伙伴们的困惑；同春荣老师一样了解门店员工的期盼；因为理解春荣老师帮助门店员工提升服务之创作目的。

因为理解，所以认可。认可春荣老师牺牲几年的业余休息时间为连锁员工奉献的服务经验；认可春荣老师这种门店员工易接受的接地气的专业写法；认可春荣老师有关连锁门店慢病发展之论点。



因为认可，所以支持。支持春荣老师的书稿快速发行、快速推广流传；支持门店员工小伙伴们学习书中春荣老师为大家分享的宝贵经验；支持春荣老师做自己喜欢的事，并一直坚定信念走下去。

祝福春荣老师！

春荣老师是大家的知音——阮天翔·序

我叫阮天翔，对春荣老师的广大读者来说，我是陌生人，但今后会与春荣老师一样，努力成为小伙伴们的知音。为早一天达到这个目标，我帮春荣老师设计了书中的所有插图，春荣老师希望各位读者在阅读同时有更多的乐趣，我很荣幸来帮春荣老师完成这个心愿。

我是漫画业余爱好者，这几年与一些出版传媒有过合作，如，口口相传杂志社、万华媒体、榕树下、欢乐传媒、天象国际广告，但正式的为一本书做系列的设计还是第一次，设计本书插图用了我近一年的业余时间，但我觉得很值！

因为春荣的精神感动着我，她在工作之余一直勤于笔耕、为药店人奉献自己的学识和经验，写这本书她拼上几年的时间、熬过无数长夜。在与春荣沟通中得知慢病人群管理的重要意义，身边一些患慢病的亲朋的认知缺乏也证实了春荣老师所说的必要性。

健康对我们每个人都是第一重要的，春荣是希望我们共同经营健康，一个人的健康不是幸福，全家人全社会的健康才是我们共同期待的。



从春荣老师这里，我们可以学会更多的慢病管理常识，好好珍惜自己身体，多学习医学常识是所有人的责任，从这个角度我也必须支持春荣老师。

春荣老师，你是健康使者！我们大家的知音！

需要全本请访问 www.ertongbook.com

我的自序

做自己喜欢的事，是幸福的！

能帮助药店的慢病专员、能为糖尿病患者（糖友）解忧，是我日常的工作、也被我视为最幸福的事。和大家接触的多了，都亲切地叫我春荣老师。

这些年工作中接触到太多的糖友。我发现，庞大的糖尿病患者群体对糖尿病的认知真可谓是千奇百怪。

我在药店遇到过这样的糖友，问她空腹血糖怎样，她回答说："中午空腹是8"，明显混淆了空腹血糖与餐前血糖的概念；也遇到过一些糖友，问到血糖值是多少时，一脸无视的表情；有些糖友几个月、一年甚至几年都没有监测过血糖水平。

这都还不算是最可悲的，曾遇到过一位老糖友，住药店附近，因视力不佳请店员帮忙更换胰岛素注射针头，看到他注射器上的针头已严重弯曲变形，老糖友说已经一个月没换针头了，因为视力不好还想要节约，但他不清楚他的血糖忽高忽低与他不按说明更换针头以及没有避开注射部位的硬结有关。

除了上面的例子，还有更多更可怕的误区与错误认知，甚至有些糖友为这些付出了生命的代价！我工作中就曾有过患者对糖尿病知识的不正确认识，引发视网膜病变而导致最终失明、因缺乏糖尿病知识发生低血糖失去生命的事件！在本书12章糖友故事中，我就记录了一个发生在我身边的一个真实的低血糖悲剧！

让更多的同行伙伴能担负起糖尿病患者教育、让糖尿病知识快速普及，是我们的责任！

医药连锁门店有更多的机会、更广泛的接触到糖尿病患者，慢病教育应该也必须从医药连锁门店开始！

让每一位店员都能了解最基础的糖尿病知识，及时为广大到店内购药或咨询糖尿病知识的糖友提供宣教服务，提高全社会对糖尿病的认识，医药连锁必须为之付出努力！这份努力有付出也必将有收获！

我参与医药连锁慢病培训工作近十年，目睹并见证了连锁做慢病管理的发展过程，平时工作之余喜欢记录搜集门店中糖友、及门店慢病专员提出的问题，然后把这些问题归类并整理，杨历军会长及李英杰老师鼓励我说："你应该整理出来，让门店更多的店员知道如何更好的为糖友服务，同时也让糖友懂得更多的糖尿病常识、提高糖尿病患者的生活质量"。在他们的鼓励下，我下决心整理了书稿，在书中把门店慢病成长的过程、糖友对糖尿病知识的认知过程，用文字呈现给大家。

我个人觉得，严格来说这并不可以称为一本"书"，更像是一本问答手册。因为书店里有关糖尿病知识科普的书籍很多，专家学者们也写了好多给糖友读的好书。而我这些年的工作之一就是不断解答门店慢病专员和糖友的问题，书中整理的多是所经历的问题的解答，所以，通篇看起来更像是@他们、与他们的对话。

我之所以说是对话，首先是针对门店店员整体的专业认知，他们更喜欢接受直白的、通俗接地气的专业知识宣教，对他们的专业培训也需要用更形象的语言对专业知识进行讲解。他们再把这些知识传播给糖友时就更需要生活化的语言，所以，在书中我尽量让文字通俗易懂、如同聊天，这样的文字才是慢病专员和糖友所需要的。

也曾把这些整理过的文字发表在药店人喜欢看的公众号上，看到评论中店员的鼓励，更增强了我写下去的信心，普及糖尿病知识、尽一点微薄之力帮到更多的糖尿病患者是我们共同的责任！

我的理想是，通过门店店员共同的努力，使糖尿病患者了解并掌握饮食、运动对血糖的影响，使他们能通过完善自我管理，增强相关知识，实现血糖全面达标，争取最大程度地减少糖尿病相关并发症的发生和发展。

行动起来！"一起努力改变糖尿病！"不再只是一句口号！

目　录

开篇　了解门店慢病专员的工作 1
第一天　药事服务，真诚互动 26
第二天　实践技能，始于监测 57
第三天　自我管理，事半功倍 88
第四天　要降血糖，减重先行 123
第五天　把血糖“吃”下去，这样做 144
第六天　“非常时期”，这样度过 168
第七天　误区教育，每日坚持 191
第八天　忠告糖友，常备不懈 223
第九天　不可或缺——药理知识服务 250
第十天　血压高的糖友，需未雨绸缪 283
第十一天　用与否，胰岛素误区解读 325
第十二天　药事服务，讲故事可秉轴持钧 348

开篇　了解门店慢病专员的工作

导语：药房做慢病管理，本意是想帮糖友做好疾病管理，达到保健、预防或延缓并发症，提高广大糖友用药的依从性、进而达到提升销售、盈利的目的。但截至目前，并没有哪家药房做慢病非常成功的案例。问题在于缺乏专业性、系统性、长期性、持续性的慢病管理体系。慢病专员，作为药房慢病服务的一线人员，到底要做怎样的服务？面对的问题都有哪些？怎样才算是一名合格的慢病专员？

一、门店要设慢病专职人员

1. 慢病专职人员（简称专员）工作内容详解。

这些专职慢病店员工作存在的意义是什么？

当很平常的一次亲朋好友聚餐、当一次寻常的体检报告发出，都有可能无法避免地与血糖高、血脂高、血压高这些话题联系起来，当“糖尿病”“高血压”经常成为茶余饭后的谈资，不能不说是一种悲哀。

令人欣慰的是，开始有越来越多的人认识到慢病的危害，有越来越多的医务工作者参与到慢病的科普宣传。

我们的生活越来越好，我们体检时检测的项目越来越细致，我们身边的慢病病人也被发现越来越多。在连锁门店，慢病病人群体庞大，但慢病本身

又是需要长期管理的过程，慢病病人整体达标率低得可怜！对这些病人，院内医生如何能做到一直追踪服务？谁又来担此重任？

“中国七成以上的糖尿病患者都存在高血压、血脂异常等心血管疾病的高危因素，其中血压、血脂和血糖水平同时控制达标的患者仅有5.6%”

自己能做出决定，才会有精彩的人生。改变！终将化羽成蝶！

多数连锁门店在招收店员时对专业并没有严格要求，店员专业水平参差不齐，有初中、高中毕业生，少数本专业毕业的店员并不甘心与初、高中毕业的营业员一样被人当成“卖药的”，这些人多数有专业情怀，想在本专业上有所成就的人却被埋没在普通店员的队伍中。我曾与好多店员聊过，她们有过郁闷、有过愤愤不平，但渐渐地这些梦想终在门店沉甸甸的销售任务面前被捻的粉碎！

这时，机会来了！

慢病专员，一个成就你的平台！有专业情怀的人经过老师专业培训走上这个岗位，用今天的努力让明天没有遗憾！

在为连锁做培训的过程中，无数店员小伙伴表示过喜欢做这项工作、表示终于有好机会可以施展自己的专业才华。

2. 慢病专员是连锁的主力军，是时下企业亟需人才！

慢病专员必须接受连续有规划的专业训练课程，连锁总部认可后可颁发认证证书。在我培训过的连锁中，济南漱玉、长沙诺舟的一些专员都被本公司授予正式的证书。

优秀的慢病专员已在自己的岗位上成为患者尊敬为“小老师”、尊称为“某医生”。门店慢病病人越来越多，专业人才价值凸显，连锁公司已意识到这个现实。慢病专员在领导眼里、在同伴眼中已是众星捧月。





需要全本请访问 www.ertongbook.com

这些成就来之不易，我总结过，做出成绩的慢病专员有大致类似成长过程：

①有规划的专业课程的培训，有规范的授课时间和方式（不同于以往以游戏奖品为鼓励的单品培训），连锁方面建立奖惩制度、有专人负责考核，简化制度促进门店之间相互竞争，培养设有慢病专职人员的门店人员主动学习的习惯。

②走专业的路并没有拖销售任务的后腿。门店惯用的促销手段只是把价格卖出去，而营销是把品牌及商品卖出去；促销透支消费者需求，营销是挖掘消费者需求，慢病专员有服务中了解到慢病病人的真实需求。很多专员已是公司的销售主力军，专业为销售助燃！

③一段时间坚持做下来后，受欢迎的慢病专员都有属于自己的患者粉丝。有发展意识的连锁对这种受患者欢迎的专业人才也是舍得投入的，我的学员中每有工资提升或收到公司红包奖励，总会与老师悄悄分享这份快乐。



3. 慢病专员是门店的明星、为连锁赢得好口碑。

有这样一种说法：“产品是最大的媒体，产品任何时候都是品牌最重要的宣传工具”。如果做一条广告、拍下来百十来万，推广出去还要花几倍的成本，喜欢看、坚持看的人可能还没多少，但我们慢病专员的一场小班教育所带来的连锁效应可以对门店宣传发挥着无穷的威力。





慢病专员做一场成功的患教会，可能五六个患者参加、也可能更多的患者参加，但在门店收到的围观广告效应是强大的。因为：

①门店患教从患者生活细节出发、做接地气的专业解读，打破患者对专业的传统思维观念，从而折服患者；

②患教会上患患沟通，通过患患间的信任，进一步与患者建立信任关系。当病人开始相信专员，才会在自己的病情管理上更具备依从性。

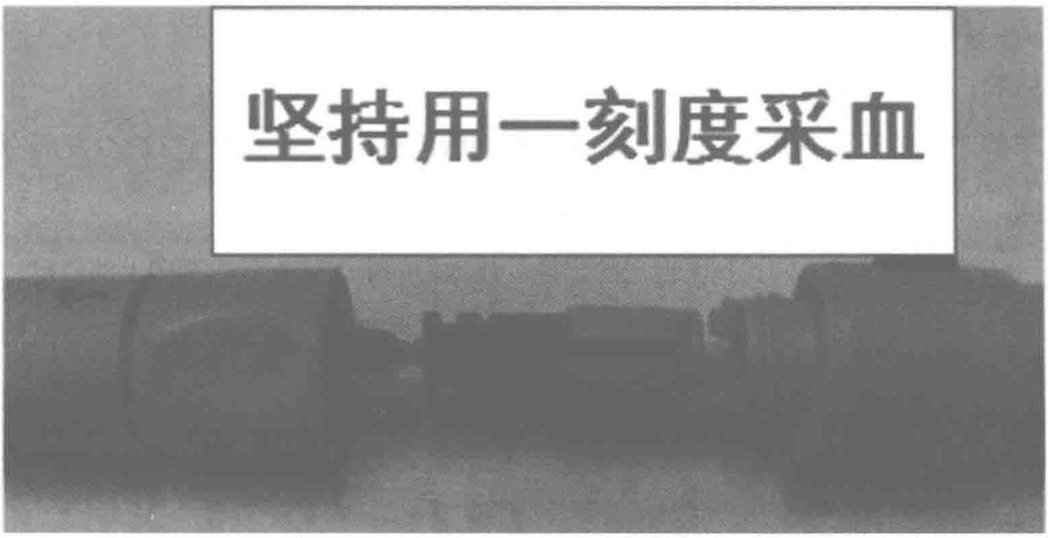
4. 慢病专员是活说明书、是门店最具说服力的演说家。

专业学习提升的过程没有捷径、无法一蹴而成，接受专业的培训提升专业直到考核达标，因接受程度及门店实践机会的不同，时间从3～6个月不等。但达到一定高度后带来的一次次成就感及收获到的惊喜是相同的！



帮患者管理血糖、血压、血脂的过程，从细节出发（慢病与生活细节

相关，收集信息时注意生活习惯等相关细节），对患者关爱是始终如一的原则——坚持一刻度采血、坚持经常的正确时间的电话沟通嘘寒问暖。



专员要去做健康教育，必须具备简报与演讲的技巧，还要带领店员去实施，也要具备一定的领导技巧。经培训后的慢病专员就是这样全才！



5. 慢病专员，女性成就、成就女性！

我们的慢病专员99%是女性，这些人中以中年女性居多。

曾经一度感觉岁月无情、美丽离我们越来越远；曾经的亭亭玉立变得臃肿；感觉头脑迟缓、保守、甚至固执；感觉被另一半嫌弃、孩子嫌弃……年龄带来的无法抗拒的孤独恐惧感，家族角色演不好，工作岗位缺少发展空间，但这一切都因为选择做慢病专职人员而改变！

慢病工作中她们找到了自己的定位，让她们的亲人又看到乐观向上的自己。

我们女性天生是善于沟通、富有亲和力的，在慢病工作领域放大我们的闪光点，学会去争取更多的患者支持，累积的粉丝就是我们最终获胜的资源。我培训过的慢病专员，有很多从一个普通药师成长为连锁不可或缺的人才。



不仅如此，通过我们耐心细致的服务帮助，使越来越多的糖友受益。慢病专员对社会的贡献，简单地说是从保护病人的一只眼（糖尿病视网膜病

变）、一只脚（糖尿病足）开始，持久坚持下去将为社会贡献的是从个人健康——到家庭幸福——到社会和谐。

二、门店慢病专区，特色专区

做慢病不要表面形式上的风光无限，踏实落地做好服务。不要外强中干，只做落地的服务。

1. 专区无需高大上——专区普通、专业精彩。

说是专区，其实只是提供一个可以为患者服务的角落。可能开始时需要有一些标识、一些POP的提示。一段时间的服务后，这些提示也起不到实质的作用了。有意愿再来找服务的顾客来专区找的是专员本人，他们需要的只是坐在那里的人，如果坐那里的人能为他们解决问题，他们对这些宣传提示都可以视而不见的。

所谓专区，是可以简单到哪怕是只有一桌一椅，只要坐在专区服务的人专业和服务是精彩的，同样达到被顾客围观的效果。但一定不要简单到没有桌椅，如果站立服务，有多少顾客会长时间等你建档、听你对检测结果的解析？站着做慢病服务，结果是很尴尬的。

一桌一椅，坐下来低声细语慢慢聊，温馨的场面比高大上的专区设置更有吸引力！

需要全本请访问 www.ertongbook.com