

# 广州市城区居民社区药学服务需求的调查分析<sup>△</sup>

韦敏\*, 陈沁, 余大敏, 郭俐麟(广州医学院卫生职业技术学院, 广州 510180)

中图分类号 R197.1 文献标志码 C 文章编号 1001-0408(2013)12-1060-04

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2013.12.02

**摘要** 目的:了解广州市城区居民对社区药学服务的需求,为促进社区药学服务的发展提供参考。方法:在广州市城区10个不同的药店设立调查点,对进店购药的850名顾客发放调查问卷进行调查,调查内容包括其用药行为、药品知识及获取药品知识的途径、接受药店药学服务情况、对药店药学服务的评价等。结果:共回收有效问卷687份。66.8%的受访者最近3个月曾因治疗疾病用过药,药店为主要药品来源。受访者存在多种错误的用药行为,如随意增减用药的剂量和次数(35.0%~54.1%)、随意存放药品、未能及时清理过期药品、根据广告自行购买药品等;受访者用药后感觉不适的发生率较高(10.5%);受访者药品使用常识缺乏;48.4%的受访者认为不同的服药时间会影响药物的治疗效果,22.7%的受访者认真关注药品的副作用,清楚3种曾使用过的药品的主要副作用。药店销售人员成为购药者获取药品知识的主要途径之一(仅次于医师)。顾客在药店接受的药学服务不足,经常接受药店销售人员提供的以下4项服务的平均比例为25.01%,即病情、病史及服药历史询问,解释药品的服用方法、用量及用药时间,解释药品的副作用及服药过程的注意事项,告知相关的健康知识或是提供宣传健康及用药知识的宣传册。受访者对药店工作人员的专业水平评价不高。结论:广州城区居民对社区药学服务需求巨大,而现阶段接受药店药学服务不足,提示药店的社区药学服务有待进一步加强。

**关键词** 社区药学服务;广州市;居民;调查分析

## Investigation and Analysis of the Needs of Urban Residents on Community Pharmaceutical Care in Guangzhou

WEI Min, CHEN Qin, YU Da-min, GUO Li-lin (School of Health, Guangzhou Medical College, Guangzhou 510180, China)

**ABSTRACT** OBJECTIVE: To provide reference for the development of community pharmaceutical care by investigating the demands of urban residents on community pharmaceutical care. METHODS: 10 different pharmacies in the urban area of Guangzhou set up survey sites, survey questionnaires were sent to 850 customers who purchase medicines in the store, covering medicine use behaviors, medicine knowledge and acquirement way, acceptance degree of pharmaceutical care of community pharmacies, evaluation of pharmaceutical care in community pharmacies, etc. RESULTS: There were 687 questionnaires recovered. 66.8% subjects used drugs in the last 3 months because of diseases, and the pharmacy was their major drug source; there were many wrong medication behavior: randomly increase or decrease the dose and frequency of drug use (35.0%-54.1%), freely drugs storage, failed to clean up the expired drugs, drug purchase by themselves according to the advertisement; high incidence of ADR after treatment (10.5%); interviewee lacked of general knowledge about drug use: such as only 48.4% interviewees believed different medication time would affect the effects of drug treatment, only 22.7% respondents seriously concerned about the side effects of drugs, clearly understood the main side effects of the three kinds of drugs used; pharmacy clerk become one of the main access to pharmaceutical knowledge (after doctors). Pharmaceutical care which was provide for customer in the community pharmacy was not enough: the average percentage of the following four services provided by the clerk was 25.01%: inquiry of illness, medical history and medication history, explanation of administration pattern, dosage and administration time, interpretation of side effects and precautions during process of taking drugs, information of the relevant health knowledge or brochure for the promotion of health and medication knowledge. Interviewees had a low opinion of professional ability of pharmacy staff. CONCLUSION: Urban residents show huge demand to community pharmaceutical care in Guangzhou, but haven't receive enough community pharmacies pharmaceutical care at this stage, which indicate that community pharmaceutical care of social pharmacy should be further strengthened.

**KEY WORDS** Community pharmaceutical care; Guangzhou; Residents; Investigation and analysis

药学服务是指药师运用最新的知识与技术,通过与其他医药专业人员合作,设计、执行和监测将对患者产生特定结果

<sup>△</sup> 基金项目:广州市教育局资助课题(No.09A109)

\* 讲师,硕士。研究方向:药学教育。电话:020-86201900-5031。

E-mail: Vicky@vip.163.com

的药物治疗方案,这些结果包括疾病的痊愈、症状的消除或减轻、疾病进程的阻止或延缓、疾病或症状发生的预防等<sup>[1-2]</sup>。社区药学服务是以社区为载体的药学服务。在我国,开展社区药学服务的主体是社区卫生服务中心(站)和药店的药学工作者。近年来,随着我国医药卫生体制改革的推进,执业药师制

度与药品分类管理制度的逐步实行,药店蓬勃发展,已成为民众购买药品、获取药学服务的重要场所。药店所提供的药学服务是促进居民合理用药,维护健康的重要途径。基于此,本课题组于2011年5—6月对广州市城区居民的社区药学服务需求进行问卷调查,了解所存在的问题,以为促进社区药学服务的发展提供参考。

## 1 对象与方法

### 1.1 调查对象

调查对象为广州市城区居民,在广州市城区10个不同的药店设立调查点,对进店购药的顾客发放调查问卷进行调查。

### 1.2 调查方法

采取问卷调查的方式,由经过培训的调查员发放自行设计、经我学院学术委员会和预防医学专家论证的调查问卷,不记名,当场回收。共发放问卷850份,收回填写完整率在80%以上的有效问卷687份,有效回收率为80.8%。

### 1.3 调查内容

受访者的基本信息、用药行为、用药知识及获取药品知识的途径、接受药店药学服务的情况、对药店药学服务的评价等。

### 1.4 统计学方法

数据采用SPSS 16.0统计学软件进行录入、分析。

## 2 结果

### 2.1 受访者的基本信息

本次调查的687名受访者中,男性231名(占33.7%),女性456名(占67.3%);年龄18~44岁492名(占71.6%),45~59岁144名(占21.0%),60岁以上51名(占7.40%);大专以上学历237名(占34.5%),高中或中专学历297名(占43.2%),初中学历120名(占17.5%),小学及以下学历33名(占4.8%);机关事业单位工作人员87名(占12.7%),企业工作人员222名(占32.3%),商业、服务业人员234名(占34.1%),个体经营者144名(占21.0%);享有公费医疗保险者114名(占16.6%),享有“社保”者324名(占47.2%),享有商业医疗保险者89名(占12.2%),无医疗保险者165名(占24.0%)。

### 2.2 用药行为调查

66.8%的受访者最近3个月曾因治疗疾病用过药,药品的来源分别为:医院和药店均有(55.0%)、药店(33.5%)、医院(14.8%)、其他地方(1.7%)。调查发现,受访者存在多种错误的用药行为,见表1。

表1 受访者常见错误用药行为

Tab 1 Common wrong medication behavior of interviewees

错误用药行为	具体行为	受访者,名	百分比,%
为增强药物的疗效,没有咨询医师或药师和阅读药品说明书,自行决定	加大服药的剂量但不增加服药次数	330	48.0
	加大服药的剂量,并同时增加服药的次数	243	35.4
	增加服药次数,但不加大服药的剂量	240	35.0
在疾病症状减轻时,不咨询医师或药师和阅读药品说明书,自行决定	减少服药的剂量但不减少服药次数	312	45.4
	减少服药的剂量,并同时减少服药的次数	372	54.1
	减少服药次数,但不减少服药的剂量	354	51.5
未按说明书要求,随意存放药品		195	28.4
很少清理过期药品		195	28.4
根据广告购买药品		468	68.1

当回答“有无发生过用药不当后不舒服”的经历时,45.9%的受访者表示有过,但症状比较轻微,会自行缓解;有10.5%的受访者表示曾因不当服药后的不适到医院就诊。

### 2.3 药品知识及获取途径

当问及不同的服药时间(如饭前、饭后、早晨、晚上等)是否会影响药物的治疗效果时,只有48.4%的受访者回答会,16.6%的受访者明确表示不同的服药时间不会影响治疗效果。只有22.7%的受访者认真关注药品的副作用,清楚3种曾使用过的药品的主要副作用,47.6%的受访者表示知道一部分的副作用,22.7%的受访者表示完全不清楚。受访者获得药品知识的主要途径有医师、药店店员、自行阅读药品说明书、亲朋好友介绍和上网查询(按频率高低排列)。对药品的信息关注程度最高的3项内容为药品的副作用及应对方法、药品的服用方法和疗程、该疾病的一些注意事项。而对于药品说明书的内容,只有37.1%的受访者表示能较好地理解,10.0%的受访者表示大部分内容都不能理解,52.8%的受访者表示只能理解一部分内容。对于药品说明书中的内容,受访者认为最难理解的部分分别为:药物的相互作用、不良反应、禁忌、注意事项、药品的贮存和保管。

### 2.4 受访者接受药店药学服务情况

18.3%的受访者表明经常接受药店提供购药以外的服务,如称体质量、量血压、测血糖等,43.2%的受访者表示有时候接受上述服务,而38.4%的受访者表示很少接受上述服务。当问及最希望药店能提供哪些药品销售以外的相关服务时,受访者所希望的服务项目依次为:提供健康及用药资料、测量血压、建立用药档案、称体质量、测量血糖。23.6%的受访者表示愿意提供个人资料给药店以建立用药档案,24.9%的受访者明确表示不会,其余则表示视情况而定。受访者接受药店药学服务情况见表2。

表2 受访者接受药店药学服务情况

Tab 2 Situation of pharmaceutical care interviewees received

接受药店药学服务情况	结果	受访者,名	百分比,%
药店工作人员推荐药品之前详细询问病情、病史及服药历史等	经常	194	28.2
	有时候	282	41.0
	很少	141	20.5
药店工作人员解释药品的服用方法、用量及用药时间	经常	201	29.3
	有时候	339	49.3
	很少	147	21.4
药店工作人员解释药品的副作用及服药过程的一些注意事项	经常	147	21.4
	有时候	333	48.5
	很少	207	30.1
药店工作人员告知相关的健康知识或是提供宣传健康及用药知识的宣传册	经常	147	21.4
	有时候	306	44.5
	很少	234	34.1

### 2.5 受访者对药店药学服务的评价

受访者对药店药学服务的评价见表3。

本次调查表明,受访者对药店最不满意的方面主要有:感觉不到药店工作人员是真正为自己服务,总是介绍价格高的药品或保健品;药店工作人员的专业水平不够;买不到所需的药品。当问及在药店购买药品时是否会听取店员的推荐意见时,有44.1%的受访者表示会采纳店员的合理意见,而23.1%的受访者认为店员都是推荐利润高的药品,所以从来不听其意见;21.8%的受访者表示到药店只按医嘱购买或购买长期服用的药物;只有10.9%的受访者表示会主动咨询店员,再作决定。

表3 受访者对药店药学服务的评价

Tab 3 Evaluation of pharmaceutical care of pharmacy by interviewees

对药店药学服务情况的评价	结果	受访者,名	百分比,%
对药店工作人员的专业水平评价	优秀	70	9.6
	良好	300	43.7
	一般	294	42.8
	较差	21	3.1
	差	6	0.9
对药店提供服务的满意度评价	非常满意	42	6.1
	比较满意	354	51.5
	一般	273	39.7
	比较不满意	15	2.2
	不满意	3	0.4

### 3 讨论

#### 3.1 广州市城区居民对社区药学服务需求巨大

本次调查结果显示,广州市城区居民对社区药学服务需求巨大。药店已成为其获取药品的主要来源,超过八成的受访者在最近3个月曾到药店购药。但同时受访者的药品知识匮乏,药品常识掌握不够,如约二成的受访者错误认为服药时间不会影响药物的治疗效果。在调查中也发现多种错误的用药行为,包括随意增减用药的剂量和次数、随意存放药品、未能及时清理过期药品、根据广告自行购买药品等。上述不当的用药行为给用药安全带来极大的威胁,因此广州市城区居民对社区药学服务存在巨大的潜在需求。本次调查还表明,有10.5%的受访者曾因服药后感觉不适而到院就诊。调查还显示其期望从药店工作人员处获得药品的知识(仅次于医师),他们最希望得到药品的副作用及应对方法、药品的服用方法和疗程、该疾病的一些注意事项等方面的指导。

上述调查结果与我国第四次国家卫生服务调查结果<sup>[3]</sup>和卫生部公布的首次中国居民健康素养调查结果<sup>[4]</sup>相吻合。2008年的第四次国家卫生服务调查结果表明:调查地区居民慢性病患病率(按病例数计算)为20.0%(其中:城市28.3%、农村17.1%),与2003年调查结果相比,患病率增加4.9个百分点,推算全国2008年慢性病总病例数达到2.6亿,比2003年增加了0.6亿。调查地区居民利用医疗服务的比例下降。2周内新发病例未就诊比例为38%,比2003年下降了6个百分点。在未就诊病例中,70%的患者采取药店购药、自我药疗方式进行治疗。慢性病患者在药店购药的比例通常较高,而且慢性病群体中老年患者占了相当大的比例,他们对健康知识、用药知识的渴求远远超过其他年龄段的群体,对药学服务的需求尤其突出。2009年12月18日,卫生部首次公布的中国居民健康素养调查结果显示,我国居民具备健康素养的总体水平仅为6.48%,在正确回答率低于20%的6项指标中,与药品使用有关的就占了2项,分别是:对镇止痛药的正确理解(正确率为13.95%)、认识药品说明书(正确率为18.70%)。

#### 3.2 广州市城区居民接受药店的社区药学服务不足

调查显示,广州市城区居民在药店接受的药学服务是明显不足的。如,超过二成的受访者表示店员很少在推荐药品之前详细询问病情、病史及服药历史,也很少向其解释药品的服用方法、用量及用药时间等;超过三成的受访者表示店员很少解释药品的副作用及服药过程的一些注意事项,也很少告知相关的健康知识或是提供宣传健康及用药知识的宣传册。

而这些知识是其迫切想要了解的。受访者认为,药店工作人员的注意力主要放在营销上,另外专业知识水平不太令人满意。上述原因导致了居民的矛盾心理,一方面希望得到药店从业人员的用药指导和健康资讯;一方面对药店店员怀有戒心。如,超过二成的受访者认为店员经常推荐利润高的药品,所以从来不听从其意见。

药学服务的理念是20世纪90年代Hepler等人提出的,即“药学服务是围绕提高生活质量这一既定目标,直接为公众提供负责任的、与药物治疗相关的服务”<sup>[1-2]</sup>。目前,药学服务概念已经在世界范围内得到认同,并被许多药学组织不同程度地采纳为服务标准。如美国药师协会明确提出,自20世纪90年代起,药师的任务就是实施药学服务。经过将近20年的实践,药店所提供的社区药学服务已成为发达国家药学服务的主流和发展趋势,其便利、经济和易获得性的优点,使其得到了公众的接受和认可及政府的支持。如,美国药店的药师会向患者提供用药咨询服务,慢性病如哮喘病、糖尿病、心血管病的管理,免疫服务,紧急避孕服务,为毒品滥用者及性传播病患者提供防治服务、戒烟服务。虽然大部分的保险项目只为药师的调剂服务付费,但为其他药学服务付费的保险项目也在增加,充分肯定了社区药学服务的价值<sup>[1-5]</sup>。在德国,社区药学服务的价值更是被充分肯定。2003年,德国最大的医疗保险基金与部分药店签订全国性的合同,为这些药店中提供药品调剂以外的其他药学服务项目支付报酬,这个合同被称为“家庭药学合同”。2004年时,医疗保险基金签订了全科医师、家庭医生和家庭药师三者共同参与的完整医疗健康合同。之后几个月内,绝大部分的社区药剂师都注册加入到完整医疗健康合同项目中<sup>[6]</sup>。澳大利亚和丹麦等国家的社区药学服务也开展得相当好<sup>[7-9]</sup>。

方宇等<sup>[10]</sup>对药品零售企业、高等院校、医院和药品监督管理部门中熟悉药学服务理论和实践且有一定影响力的15位药学专家进行访谈,对我国药店的药学服务情况进行调研后认为,我国药店的药学服务还处于起步阶段,水平较低,深度不够,竞争还停留在价格战上。本调查结果与上述访谈结果一致,表明即便位于经济发达地区的广州市,药店所提供的社区药学服务仍然是有限的。

健康素养严重不足的居民越来越多采用自我药疗和到药店购药的方式来维护健康。如果在这种状况下药店不能提供专业的药学服务,则用药安全问题将日益突出。许多业内人士也意识到药店药学服务的重要性,老百姓大药房董事长谢子龙在2010年“两会”期间向商务部提交的药品零售企业经营服务规范中提到,药店应加强健康服务,提升为健康管理中心。健康管理中心是能为患者及亚健康人群提供从用药指导、饮食及保健、康复、亚健康管理等系列、系统服务,到建立药历制度和用药跟踪服务的药店。能针对接受健康管理者存在的健康危险因素进行全面管理,制定针对性的健康计划,并协助实施一系列健康提升过程。通过一整套针对性的、个性化的健康管理标准和计划,有效地利用各种资源,调动会员的积极性,使会员改善健康状态、恢复健康体质、保持健康身心。在专业药店的基础上还提供免费缺钙检测、免费保健治疗、免费理疗、免费骨密度检测服务和开展社区服务讲座。药店在向健康管理中心提升的过程中,将会有效加强社区药学服务。

# 我院医务人员麻醉药品、精神药品规范化管理与使用认知度的调查分析<sup>Δ</sup>

韦 宁\*, 盘红梅#, 蔡 乐, 廖 艺(南宁市第二人民医院, 南宁 530031)

中图分类号 R954;R195 文献标志码 C 文章编号 1001-0408(2013)12-1063-04

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2013.12.03

**摘要** 目的:了解我院医务人员对麻醉药品、精神药品(以下简称“麻精药品”)规范化管理、使用知识的认知度,为进一步提高我院麻精药品管理水平,保障合理用药提供参考。方法:依据相关法律法规并结合医院实际工作,对我院医师、护士、药师进行关于麻精药品规范化管理与使用认知度的问卷调查,共发放问卷410份,回收有效问卷399份。对调查结果进行统计、分析。结果:受访医务人员对麻精药品管理法律法规有较好的认知度,对医院管理机构的组成、管理人员的要求,处方权的获得,“五专”管理,随诊、复诊制度,“三阶梯止痛原则”等有较好的认知度。结论:麻精药品管理、使用所涉及的知识较多,医疗卫生机构应加强管理法律法规的落实,采取多种方式定期对医务人员进行培训,提高管理水平,简化管理环节及手续。

**关键词** 医务人员;麻醉药品;精神药品;认知度;调查分析

## Investigation and Analysis on the Cognition of Medical Staff about Standard Management and Use of Narcotics and Psychotropic Substances

WEI Ning, PAN Hong-mei, CAI Le, LIAO Yi(Nanning Second People's Hospital, Nanning 530031, China)

**ABSTRACT** **OBJECTIVE:** To comprehend the medical staff's cognition toward the standard management and use of narcotics and psychotropic substances, and to provide reference for further improvement of management level and the rational use of those drugs. **METHODS:** According to the relevant laws and practical work in hospital, questionnaires investigation was conducted among doctors, nurses and pharmacists in our hospital. 410 questionnaires were sent out, of which 399 questionnaires were collected. The result of survey was analyzed statistically. **RESULTS:** The medical staff who were investigated had a quite well understanding of the relevant laws and regulations of narcotics and psychotropic substances. They also had some recognition of those drugs in aspects of composition of the hospital management department, requirements of managers, acquirement of the prescription rights, the “five special” management, system of follow-up and further consultation, three-step treatment principles, etc. **CONCLUSION:** The management and use of narcotic and psychotropic substances involve various knowledge. Medical institutions should strengthen the implementation of the regulations of management, train periodically the medical staff by a variety of ways, improve the level of management, and simplify the procedures of management.

**KEY WORDS** Medical staff; Narcotics; Psychotropic; Cognition; Investigation and analysis

## 参考文献

- [1] 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.
- [2] 胡晋红,蔡臻,孙华君.药学服务与全程化药学服务[J].药学服务与研究,2008,8(3):161.
- [3] 卫生部新闻办公室.卫生部公布第四次国家卫生服务调查主要结果[EB/OL].(2009-02-27)[2011-08-11].http://www.moh.gov.cn/publicfiles/business/htmlfiles/mohbgt/s3582/200902/39201.htm.
- [4] 卫生部新闻办公室.卫生部公布首次中国居民健康素养调查结果[EB/OL].(2009-12-18)[2011-08-11].http://www.moh.gov.cn/publicfiles/business/htmlfiles/mohfybjy-sqwss/s3590/200912/45121.htm.
- [5] Christensen DB, Farris KB. Pharmaceutical care in community pharmacies: practice and research in the US[J]. *Ann Pharmacother*, 2006, 40(7/8):1 400.
- [6] Eickhoff C, Schulz M. Pharmaceutical care in community pharmacies: practice and research in Germany[J]. *Ann Pharmacother*, 2006, 40(4):729.
- [7] 冯修猛.澳大利亚药剂师在药学服务中的角色及对我国药学教育的启示[J].药学教育,2007,23(1):61.
- [8] Benrimoj SI, Frommer MS. Community pharmacy in Australia[J]. *Aust Health Rev*, 2004, 28(2):238.
- [9] Herborg H, Sørensen EW, Frøkjær B. Pharmaceutical care in community pharmacies: practice and research in Denmark[J]. *Ann Pharmacother*, 2007, 41(4):681.
- [10] 方宇,黄泰康,杨世民,等.国内药店药学服务的专家访谈分析[J].医药导报,2007,26(6):693.

(收稿日期:2012-04-28 修回日期:2012-08-16)

Δ广西壮族自治区卫生厅自筹经费科研项目(No.E2010128)

\* 副主任药师,本科。研究方向:医院药学。电话:0771-2246506。E-mail: weilini0410@yahoo.com.cn

# 通信作者:副主任药师,本科。研究方向:医院药学。电话:0771-2246460。E-mail: deyyphm@tom.com