

合肥市零售药店药学服务开展现状调查[△]

何丹*,吕雄文#,解雪峰(安徽医科大学药学院,合肥 230032)

中图分类号 R952;R195 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2017)36-5053-03

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2017.36.04

摘要 目的:为提升零售药店的药学服务能力提供参考。方法:设计调查问卷,对合肥市180家零售药店的180名执业药师就药学服务开展现状进行调查,并就数据进行统计和分析。结果:共发放问卷180份,回收有效问卷150份,有效回收率为83.33%。150名受访药师中,大专及以下学历者占74.67%,药学及药学相关专业人员仅占44.66%;经常及较多提供用药指导的分别占72.67%和21.33%,经常及较多开展处方审核的分别占53.33%和27.33%,经常及较多收集投诉建议的分别占50.67%和35.33%,而经常及较多为患者建立药历的分别均仅占1.33%,经常及较多追溯患者用药情况的分别仅占18.67%和14.00%,经常及较多开展健康教育及用药讲座的分别仅占4.00%和6.00%;对所从事的工作表示满意的占58.67%。结论:目前合肥市零售药店的执业药师学历及专业层次总体较低,药店药学服务内容较为单一,执业药师的工作满意度不理想,虽基本能为患者提供用药指导服务,但在开展处方审核、收集投诉建议等项目上仍有待进一步加强,在为患者建立药历、追溯患者用药情况等项目上所做工作较少。故需要采取相应措施,有效提升零售药店的药学服务能力。

关键词 零售药店;药学服务;调查;执业药师

Investigation on the Situation of Pharmaceutical Care in Retail Pharmacies in Hefei

HE Dan, LYU Xiongwen, XIE Xuefeng (College of Pharmacy, Anhui Medical University, Hefei 230032, China)

ABSTRACT OBJECTIVE: To provide reference for improving the pharmaceutical care ability of the retail pharmacies. METHODS: The questionnaires were designed to investigate 180 licensed pharmacists from 180 retail pharmacies. The survey data were analyzed statistically. RESULTS: A total of 180 questionnaires were sent out, and 150 effective questionnaires were collected with effective recovery rate of 83.33%. Among 150 investigated pharmacists, the junior college degree or lower accounted for 74.67%, and the professionals of pharmacy or related only accounted for 44.66%; the pharmacists who always and often provided medication guidance accounted for 72.67% and 21.33%, respectively; the pharmacists who always and often developed prescription review accounted for 53.33% and 27.33%, respectively; the pharmacists who always and often collected complaint suggestions accounted for 50.67% and 35.33%, respectively; the pharmacists who always and often established medication history both only accounted for 1.33%; the pharmacists who always and often retrospect drug use of patients accounted for 18.67% and 14.00%, respectively; the pharmacists who always and often conducted lectures on health education and drug use accounted for 4.00% and 6.00%, respectively; the pharmacists who satisfied with the work accounted for 58.67%. CONCLUSIONS: Recently, the degree and professional ability of the licensed pharmacists are relatively low in retail pharmacies in Hefei. The pharmaceutical care contents of drugstores are unitary, the work satisfaction degree of the licensed pharmacists is unsatisfactory. Although they can provide the patients with drug use guidance basically, the projects such as carrying out prescription auditing and collecting complaint suggestions need to be further strengthened. Less work has been done in establishing medication history and retrospect drug use. So, we need to take some measures to improve the pharmaceutical care ability of retail pharmacies effectively.

KEYWORDS Retail pharmacies; Pharmaceutical care; Investigation; Licensed pharmacists

“药学服务”的概念由 Minnesota 大学 Hepler 教授于 1987 年率先提出,很快得到了许多国家学者的一致认可,并在 1988 年新德里世界药学大会上得到确认^[1]。1990 年,Hepler 教授和 Strand 教授联合对药学服务的定义进行了进一步明确,他们认为:药学服务是提供负责的药物治疗,目的在于实现改善患者生活质量的既定

△ 基金项目:安徽省教育厅高校领军人才引进与培育计划项目 (No.gxbjZD2016032)

* 主管药师。研究方向:药事管理。电话:0551-63710238。E-mail:hedan1228@163.com

通信作者:教授,博士。研究方向:药事管理。E-mail:lxw31288@aliyun.com

结果^[2]。近年来,伴随着经济的快速增长以及生活水平的显著提高,我国民众的健康意识不断增强,逐渐形成了“大病去医院,小病去药店”的理念,与此同时对于药学服务的需求也在不断增长。在激烈的市场竞争之下,零售药店的药学服务质量将越来越受到患者(顾客)的关注,其将直接影响到药店的生存与发展。本研究以执业药师为调查对象,就合肥市零售药店的药学服务开展现状进行调查和分析,进而提出建议,旨在为提升零售药店的药学服务能力提供参考。

1 对象与方法

1.1 调查对象

本研究调查范围涉及合肥市蜀山区、瑶海区、包河

区、庐阳区、高新区、经开区、新站区的180家零售药店,共纳入180名执业药师作为调查对象。

1.2 调查方法

本课题组通过参考相关文献资料^[3-4],并根据合肥市零售药店发展状况设计调查问卷。问卷主要涉及3个方面内容:受访药师学历及专业分布情况、零售药店药学服务开展情况和受访药师工作满意度情况。其中,零售药店药学服务开展情况所调查的内容包括提供用药指导、处方审核、收集投诉建议、为患者建立药历、开展健康教育及用药讲座等项目。本调查中根据1周内某个药学服务项目开展的天数,对各项药学服务开展情况进行评价,分为5级:从未开展(0天)、极少开展(1~2天)、偶尔开展(3~4天)、较多开展(5~6天)和经常开展(7天)。为保证调查结果的真实、可靠,问卷内容不涉及被调查者个人姓名及单位名称。调查在2017年2-6月进行,由经统一培训的调查员向纳入调查的零售药店的执业药师发放调查问卷,问卷填写后当场回收。

1.3 数据统计方法

对回收问卷逐一核对和筛选后,采用Excel 2003软件对相关数据进行统计和分析。

2 结果

2.1 受访药师学历及专业分布情况

共发放问卷180份,回收有效问卷150份,有效回收率为83.33%。150名受访药师学历分布如下:中专及以下学历人员40人,占26.67%;大专学历人员72人,占48.00%;本科学历人员37人,占24.67%;硕士研究生学历人员仅1人,占0.67%。专业分布如下:非医学相关专业人员25人,占16.67%;医学及医学相关专业人员58人,占38.67%;药学相关专业人员32人,占21.33%;药学专业人员35人,占23.33%。

2.2 零售药店药学服务开展情况

经过调查,受访药师所在的150家零售药店各项药学服务开展情况见表1。从表1可知,150家零售药店中,经常及较多提供用药指导的分别占72.67%和21.33%,经常及较多开展处方审核的分别占53.33%和27.33%,经常及较多收集投诉建议的分别占50.67%和35.33%,经常及较多适时推荐患者就医的分别占62.00%和16.67%,而经常及较多提供免费测试项目的分别占38.67%和10.67%,经常及较多为患者建立药历的分别均仅占1.33%,经常及较多追溯患者用药情况的分别仅占18.67%和14.00%,经常及较多开展健康教育及用药讲座的分别仅占4.00%和6.00%,经常及较多发放健康教育手册的分别仅占4.00%和4.67%。

表1 150家零售药店各项药学服务开展情况[例(%)]

Tab 1 The development of pharmaceutical care in 150 retail pharmacies [case(%)]

药学服务项目	从未开展	极少开展	偶尔开展	较多开展	经常开展
提供用药指导	0(0)	0(0)	9(6.00)	32(21.33)	109(72.67)
处方审核	7(4.67)	9(6.00)	13(8.67)	41(27.33)	80(53.33)
收集投诉建议	5(3.33)	4(2.67)	12(8.00)	53(35.33)	76(50.67)
适时推荐患者就医	10(6.67)	5(3.33)	17(11.33)	25(16.67)	93(62.00)
提供免费测试项目	16(10.67)	27(18.00)	33(22.00)	16(10.67)	58(38.67)
为患者建立药历	108(72.00)	30(20.00)	8(5.33)	2(1.33)	2(1.33)
追溯患者用药情况	67(44.67)	27(18.00)	7(4.67)	21(14.00)	28(18.67)
开展健康教育及用药讲座	85(56.67)	27(18.00)	23(15.33)	9(6.00)	6(4.00)
发放健康教育手册	84(56.00)	27(18.00)	26(17.33)	7(4.67)	6(4.00)

2.3 受访药师工作满意度情况

150名受访药师中,88人对所从事的工作表示满意,占58.67%;48人对所从事的工作满意度一般,占32.00%;14人对所从事的工作表示不满意,占9.33%。在调查中通过进一步访谈得知,部分受访药师对所从事的工作满意度较低的主要原因是:药店经营者对药学服务工作不够重视,受访药师的工作价值不能通过工资待遇体现,以及不能得到公众及行业对其社会地位的认同。

3 讨论与建议

3.1 讨论

本调查结果表明,目前合肥市零售药店的执业药师学历及专业层次总体较低,尤其来自药学专业的高学历层次人员严重缺乏,药店药学服务内容较为单一,执业药师的工作满意度不理想。

零售药店药学服务的内涵主要包括3个方面:一是核心服务,将合适的药品提供给有相应需求的患者;二是感知服务,如药师在进行用药指导时采取的沟通技巧等个性化的服务方式,是患者满意的载体;三是扩展服务,在做好前两项服务的同时主动去拓展其他药学服务项目,如开展用药知识讲座、为患者建立药历等^[5]。从一些发达国家零售药店药学服务实践来看,以执业药师为代表的药学服务人员除了提供与药学相关的服务(如处方审核)以外,还提供多种健康检查及疾病咨询等服务^[6],以此改善民众的健康状况和生活质量。而本调查结果显示,目前合肥市零售药店基本能为患者提供用药指导服务,但在开展处方审核、收集投诉建议、适时推荐患者就医等项目上仍有待进一步加强,在提供免费测试项目一项上超过半数零售药店开展情况不够令人满意,在为患者建立药历、追溯患者用药情况、开展健康教育及用药讲座、发放健康教育手册等项目上关注度较低,所做工作较少。

另外,关于受访药师工作满意度方面的调查结果显

示,超过40%对所从事的工作满意度不高。导致其工作满意度较低的原因主要有两方面:一方面,部分零售药店经营者对药学服务工作不够重视,受访药师的工资待遇不能体现其工作价值,即药店经营者将追求经济效益放在首位,对药学服务工作人力和物力投入欠缺,且执业药师的药学服务开展情况及药学服务水平与其收入未能挂钩;另一方面,受访药师社会地位得不到认同,对于部分顾客而言,零售药店执业药师等同于普通店员,认为其工作仅限于提供导购及收银结算服务,没有意识到其在指导公众合理用药方面的重要作用^[7]。而工作满意度不高也阻碍了零售药店执业药师主动提升其业务能力,拓展药学服务工作内容。

3.2 建议

基于以上调查结果及讨论,结合当前国内零售药店药学服务工作的实际情况,为有效提升零售药店的药学服务能力,提出以下几条建议:

3.2.1 建立多元化的药学服务模式 在药品零售行业竞争日趋激烈的今天,零售药店应转换经营理念,结合顾客对药学服务的需求,建立多元化的药学服务模式^[8],提高其在药品零售市场中的竞争力。一是根据企业自身实际情况,适时提供免费的健康体检等健康服务项目;二是严格执行药品分类管理制度,对方剂药依据医师处方进行调剂并确保对每一张处方进行审核;三是建立患者个人用药记录,为其提供个性化的用药服务,强化售后咨询服务,以便及时解决其购药后的疑问和用药不适症状;四是利用举办健康用药知识讲座等方式将用药服务窗口前移至周边人群聚集地,如菜市场、小区门口等,不仅可以帮助所处社区的老年人、妊娠及哺乳期妇女等提高对疾病和药物的认识,还可以帮助社区居民树立合理用药的科学理念。

3.2.2 提高执业药师的专业水平 随着“医药分开”政策的逐步推进,零售药店在保障公众合理用药中的作用日益凸显,执业药师作为直接与自我药疗人群接触的一线工作者,需要不断提高药学专业水平。为此,一方面应提高执业药师资格考试报考学历和专业门槛,可将报考学历条件提升至大学本科,并限制非药学专业人员报考;改变考试方式,提高实践技能操作的分值比例,对药学服务实践能力进行考核,以促使执业药师将理论知识更好地运用到日常工作中^[9]。另一方面,要加强执业药师药学继续教育及考核。零售药店应建立药学专业知识内部培训机制,对执业药师进行培训及考核,促进其药学专业水平不断提升,并通过建立学分榜等方式促进药师之间形成竞争,培养其主动学习的意识。政府主管

部门应加大资金投入,为药师打造互相交流和学习平台,帮助其进行经验的分享,实现相互促进和提高。在继续教育的培训内容上,应针对零售药店执业药师增加药学服务模拟实践的内容,包括常见病的用药指导、书写药历等,不断提高药学服务实践操作能力,从而切实满足公众合理用药的需求。

3.2.3 培养执业药师的职业认同感 我国一直以来实行的是以医师为主、药师为辅的医疗体系,公众通常认为药师就是调剂药品、分发药品的药房(药店)工作人员。执业药师的职业价值无法体现,则药学服务难以发挥其应有的作用。为此,一方面,需要药品监管部门、医院、零售药店、媒体等全方位对药学服务作用进行宣传,使公众改变对执业药师浅显的认知;培养患者形成良好的购药习惯,促使其主动向执业药师咨询用药相关问题,而零售药店门店内醒目位置也应设置标识牌,引导患者前往执业药师处寻求帮助。另一方面,零售药店应根据马斯洛需求层次理论,建立对于执业药师提供药学服务的激励机制,从精神和物质两方面对其进行奖励,以激发其工作热情,提高其工作满意度和职业认同感,从而提升药学服务质量。

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] Moullin JC, Sabater-Hernández D, Fernandez-Llimos F, et al. Defining professional pharmacy services in community pharmacy[J]. *Res Social Adm Pharm*, 2013, 9(6): 989-995.
- [3] 李颖仪,颜建峰,陈哲妮.佛山市零售药店驻店药师知识结构调查与研究[J]. *当代医学*, 2011, 17(31): 130-131.
- [4] 米攀义.新医改背景下我国零售药店经营与药学服务现状及发展策略研究[D]. 郑州:郑州大学, 2016.
- [5] 张颖,谢明,孔旭.从执业药师的角度看零售药店药学服务质量[J]. *海峡药学*, 2014, 26(12): 280-282.
- [6] 王梦鸾.驻店药师药学服务职能现状及对策研究[D]. 武汉:华中科技大学, 2008.
- [7] 李满.对我国药学服务中若干问题的探讨[D]. 郑州:郑州大学, 2016.
- [8] 孙鉴.我国医疗机构开展临床药学服务有效模式的探讨[D]. 济南:山东中医药大学, 2014.
- [9] 王旭.当前我国执业药师管理问题与对策研究[D]. 秦皇岛:燕山大学, 2014.

(收稿日期:2017-06-27 修回日期:2017-11-05)

(编辑:周 箐)