

社区药学服务调查报告 I

陈晔^{1,2}, 林俊榜³, 张晓丹², 钱建畅⁴, 鲍仕慧^{5*} (1.浙江中医药大学, 浙江 杭州 310053; 2.温州市第七人民医院, 浙江 温州 325000; 3.温州市蒲鞋市社区卫生服务中心, 浙江 温州 325000; 4.复旦大学药学院, 上海 201203; 5.温州医科大学附属第二医院, 浙江 温州 325000)

摘要: 目的 调查分析不同人群对社区药学服务的知晓与需求情况, 为社区药学服务的有效开展提供科学依据。方法 对温州 12 个社区的居民、药师、医护人员及卫生管理者进行问卷调查, 并对调查数据进行统计、分析。结果 79.42% 的社区居民对药师的职责认识不全面, 63.02% 的居民不了解药学服务内容, 但经过讲解, 86.67% 的居民认为社区药学服务重要, 他们主要在用药指导和咨询服务(50.38%)、推荐安全有效经济的药品(49.27%)等方面存在需求; 另外, 46.67% 的社区医护人员对社区药师的职责认识不全面, 43.81% 的人对药学服务不了解, 经过讲解, 96.19% 的医护人员认识到药学服务的重要性, 社区医护人员主要在不良反应(81.4%)、配伍禁忌(71.9%)、注意事项(70.5%)等药学服务需求比较突出; 55% 的社区卫生管理者对药师职责认识不全面, 65% 的人对药学服务的概念不了解, 但经过讲解, 90% 的人对药学服务的开展表示支持; 18.75% 的社区药师对自身的工作职责认识不全面, 37.5% 对社区药学服务的认识不足, 98.44% 认为有必要开展社区药学服务, 并希望通过不同渠道提升自身业务水平。结论 目前不同人群对社区药学知晓率较低, 但对药学服务的需求却很大。面对医疗体制改革, 社区药师首先要提高自身素质, 还需要通过多方面努力得到社区居民、医护及卫生管理者的支持和理解, 才能更好、更全面地开展社区药学服务。

关键词: 社区药学服务; 多角度; 知晓; 需求

中图分类号: R952

文献标志码: B

文章编号: 1007-7693(2015)01-0114-05

DOI: 10.13748/j.cnki.issn1007-7693.2015.01.031

Investigation Report of Community Pharmaceutical Service I

CHEN Ye^{1,2}, LIN Junbang³, ZHANG Xiaodan², QIAN Jianchang⁴, BAO Shihui^{5*} (1.Zhejiang Chinese Medical University, Hangzhou 310053, China; 2.The Seventh People's Hospital of Wenzhou, Wenzhou 325000, China; 3.Wenzhou PU-xie-shi Community Health Care Center, Wenzhou 325000, China; 4.Pharmacy School of Fudan University, Shanghai 201203, China; 5.The Second Hospital Affiliated to Wenzhou Medical University, Wenzhou 325000, China)

ABSTRACT: OBJECTIVE To investigate and analyze the different groups of community pharmacy care awareness and demand, therefore, providing the scientific basis for the effective development of community pharmacy cares. **METHODS** A large questionnaire survey was conducted in 12 communities, which includes residents, pharmacists, nurses and health management. The data was summarized and statistics finally. **RESULTS** According to the results, more than 79.42% of residents are not fully learned about the responsibility of pharmacist. 63.02% of residents do not understand pharmacy care. However, 86.67% residents believe that the community pharmacy cares are very valuable after introduction. Guidance and counseling cares (50.38%), the recommended safe and effective economic drug (49.27%) are the most necessary for them. Thereafter, more than 46.67% community health workers do not fully understand community pharmacists' responsibilities. 43.81% of them do not fully understand the pharmaceutical cares. But, after explaining, 96.19% medical personnel are aware of the importance of pharmaceutical care. Adverse drug reactions (81.4%), incompatibility of drugs (71.9%), matters need attention (70.5%) are the priority demand for them. Meanwhile, more than 55% of the community health management of the clinical pharmacist does not fully make sense of pharmacists' responsibility, 65% of them don't know the concept of pharmaceutical cares. After introduction, 90% of them support these cares. Only 18.75% community pharmacists do not fully get the idea about pharmacists' responsibility. 37.5% lack of the awareness of community pharmacy cares. However, 98.44% of them think it is necessary to carry out community pharmaceutical care, and hope that through different channels to enhance their business Level. **CONCLUSION** The awareness of responsibility of community pharmacy is poor among the different groups, but the demand of pharmacy care is huge. Facing the reform of medical system, community pharmacists should improve their own quality, then

基金项目: 温州市科技局项目(R20110102); 浙江省康恩贝医院管理项目(2011ZHA-KEB104)

作者简介: 陈晔, 女, 硕士生, 主管药师 Tel: 13857772369 E-mail: 87057960@qq.com *通信作者: 鲍仕慧, 男, 副主任药师
Tel: 13757718157 E-mail: bsh5171@126.com

make effort to get the support and understand from community residents, the medical and health management. Only through this way can they do better during community pharmaceutical care.

KEY WORDS: community pharmaceutical care; multi aspect; awareness; demand

社区药学服务 (community pharmaceutical care, CPC)是药师应用药学专业知识向公众(包括医务人员、患者及其家属)提供直接的、负责的与药物治疗有关的技术服务,以期提高药物治疗的安全性、依从性、有效性和经济性,实现改善和提高人类生活质量的理想目标^[1]。CPC 是社区卫生服务的重要内容,在医护人员及患者的用药安全指导上起重要作用。因此,笔者对温州 12 个社区的居民、社区药师、社区医护人员及社区卫生管理者进行问卷调查,分析不同人群对 CPC 的知晓与需求情况,为 CPC 的有效开展提供科学依据。

1 资料及方法

1.1 对象

对温州市蒲鞋市、南门、水心、黄龙、江滨、莲池、南浦、五马、洪殿、黎明、绣山及上戍等 12 个社区发放 1 536 份调查问卷,其中社区居民 1 200 份、社区药师 72 份、社区医护人员 240 份及社区卫生管理者 24 份。

1.2 方法

采用问卷调查的形式。课题组成员与社区药师详细了解社区药学现状,根据社区实际情况自行设计,专家论证修改调查问卷,由经过培训的

调查员利用门诊或上门服务的机会,对居民逐项询问、填写,并现场回收。

1.3 调查内容

主要包括被调查者对药学服务的知晓程度及对 CPC 的需求。主要包括 3 个方面:①基本资料(性别、年龄、文化程度);②不同人群对 CPC 认知(对药师职责的认识、对药学服务的了解及经过讲解对 CPC 的看法);③不同人群对 CPC 需求。

1.4 数据处理

数据资料用 Epidata 3.0 双录入核对,用 Excel 和 SPSS 19.0 进行数据处理,计数资料用 χ^2 检验, $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

共发放调查问卷 1 536 份,总收回有效问卷 1 465 份,其中居民 1 171 份、社区药师 64 名份、社区医护人员 210 份及社区卫生管理者 20 份,回收率 95.38%。选取的 12 个社区卫生服务中心,覆盖在鹿城区的市中心、城乡结合处及偏远山区,对本次调研具有全面性意义。

2.1 基本资料

调查对象的基本资料包括性别、年龄及学历,见表 1。

表 1 调查对象的基本资料

Tab. 1 Basic information of survey

人 群		性别		年龄/岁						学历				
		男性	女性	≤18	19~35	36~60	61~70	71~80	≥81	不识字	小学及初中	高中及中专	大专	本科
社区居民	人数	560	611	28	488	427	167	49	12	32	438	381	236	134
	比例	47.82	52.18	2.39	41.67	36.46	14.26	4.18	1.02	2.73	37.40	32.54	20.15	11.44
社区药师	人数	20	44	0	48	16	0	0	0	0	0	4	31	29
	比例	31.25	68.75	0	75.00	25.00	0	0	0	0	0	6.25	48.44	45.31
社区医护	人数	72	138	0	123	82	5	0	0	0	0	36	71	103
	比例	34.29	65.71	0	58.57	39.05	2.38	0	0	0	0	17.14	33.81	49.05
社区卫生管理者	人数	14	6	0	7	13	0	0	0	0	0	1	8	11
	比例	70	30	0	35	65	0	0	0	0	0	5	40	55

2.2 不同人群对 CPC 的认知程度

不同人群对 CPC 的认知程度见表 2。由表 2 可知,社区居民与社区卫生服务人员相比,在配药发药、用药指导和咨询服务、合理用药知识宣

传方面,这 2 组人群对药师职责的认识差异均有统计学意义(均 $P<0.05$),因而提示社区应该多做宣传,增强社区居民的认识。社区药师与社区其他卫生服务人员相比,在配药发药、用药指导和咨

询服务方面,差异无统计学意义($P>0.05$),在合理用药知识宣传方面,差异有统计学意义($P<0.05$),说明社区其他卫生服务人员对药师职责的认识也不是很全面。表 2 结合图 1~2 可以看出,79.42%以上的社区居民对药师的职责认识不全面,63.02%不了解药学服务,但经过讲解,86.67%认为 CPC 重要;46.67%以上的社区医护人员对社区药师的职责认识不全面,43.81%对药学服务的概念不了解,经过讲解,96.19%认识到药学服务的重要性;55%以上的社区卫生管理者对药师职责认识不全面,65%对药学服务的概念不了解,但经过讲解,90%对药学服务的开展表示支持;18.75%以上的社区药师对自身的工作职责认识不全面,37.5%对 CPC 的认识不足,98.44%认为有必要开展 CPC。

表 2 不同人群对社区药师职责的认识(多选)
Tab. 2 Understanding of responsibilities of community pharmacists among different groups(multiple choice)

人 群		认为药师的职责		
		配药发药	用药指导和咨询服务	合理用药知识宣传
社区居民	人数	978	421	241
	比例	83.51	35.95	20.58 ²⁾
社区医护	人数	210	186	112
	比例	100 ¹⁾	88.57 ¹⁾	53.33 ¹⁾²⁾
社区卫生管理者	人数	20	15	9
	比例	100 ¹⁾	75 ¹⁾	45 ¹⁾²⁾
社区药师	人数	64	58	52
	比例	100 ¹⁾	90.63 ¹⁾	81.25 ¹⁾

注:与社区居民相比,¹⁾ $P<0.05$;与社区药师相比,²⁾ $P<0.05$ 。
Note: Compared with community residents, ¹⁾ $P<0.05$; compared with community pharmacists, ²⁾ $P<0.05$.

表 3 社区居民对 CPC 需求(多选)
Tab. 3 Community residents' demand of CPC(multiple choice)

项目	推荐安全有效经济的药品	用药指导和咨询服务	上门服务	指导家庭备药的选用	合理用药知识宣传	其他
人次	577	590	167	348	388	20
百分比/%	49.27	50.38	14.26	29.72	33.13	1.71

表 4 社区医护人员药学服务需求(多选)
Tab. 4 Community health workers' demand of pharmacy care(multiple choice)

项目	不良反应	相互作用	配伍禁忌	药动学知识	个体化给药方案	特殊人群用药	新药咨询	注意事项
人次	171	127	151	50	60	87	59	148
百分比/%	81.4	60.5	71.9	23.8	28.6	41.4	28.1	70.5

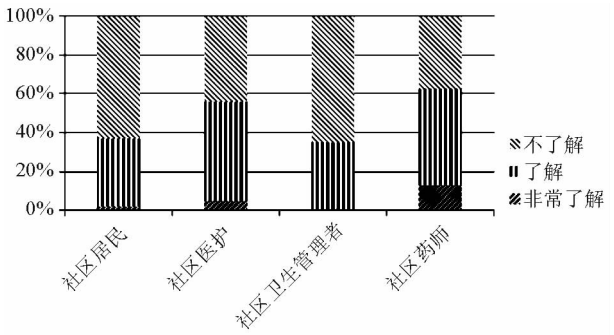


图 1 不同人群对 CPC 的了解程度
Fig. 1 Cognitive level of CPC among different groups

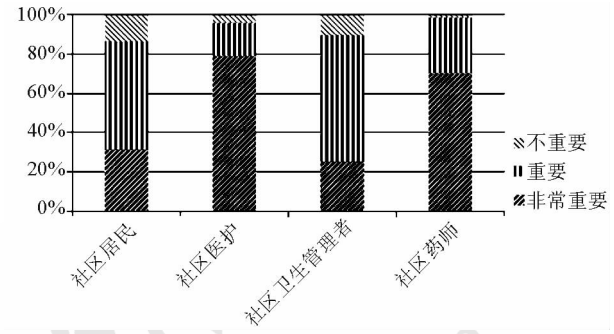


图 2 不同人群经过讲解后对 CPC 的看法
Fig. 2 The realization of CPC among different groups after introduction

2.3 不同人群对 CPC 的需求
89.06%的社区药师迫切要求提高自身药学服务能力,57.81%的社区药师接受过培训,且大多年均仅 1~2 次。社区药师认为需要熟练掌握的药学知识:药品适应证 84.38%,用法用量服用时间 79.69%,药品不良反应 76.56%,药物相互作用 73.44%,配伍禁忌 73.44%。大部分社区药师都希望以多种形式与大医院开展合作,如开展专业知识交流会 90.63%,定期上门指导 73.44%,建立电话咨询专线 64.06%,进修学习 53.13%。社区居民和医护人员对 CPC 的需求见表 3~4。

3 讨论

目前 CPC 在一些发达国家开展比较普遍, 研究水平也比较高, 社区药师不仅对社区进行全面的药学服务调查及评价, 还主动上门为家庭患者做药学服务以及为滥用药物和酒精者提供药学服务等^[2-3]。世界卫生组织确立的 21 世纪人人享有卫生保健的目标迫切要求发展社区卫生服务。英国、日本、加拿大、澳大利亚的社区卫生服务代表了世界先进水平, 亚洲开展社区卫生服务较活跃的地区有韩国、马来西亚、新加坡、香港、澳门、台湾、印度等^[4-7]。CPC 在许多国家已是一个比较成熟和完善的药学服务项目, 形成了 CPC 的理论模式和实施模式, 药师要在患者用药前对患者进行用药宣传和教育、用药过程中监测及用药后进行评估等服务, 也就是所谓的以患者为中心的全程化 CPC^[2,8-9]。

国内 CPC 尚属起步阶段, 开展 CPC 调研也十分有限。常利杰等^[10]选择对北京方庄社区卫生服务中心建立健康档案的 2 000 名居民进行问卷调查, 结果显示社区居民对 CPC 的需求与本次调查结果大致相同。卢结文等^[11]采用参考文献资料及医院药学咨询工作中居民普遍关心的问题及内容, 设计调查问卷, 收回有效问卷进行统计分析, 结果显示大部分社区居民自我保健意识增强, 获得的药学服务还比较缺乏, 社区居民对药师的信任度较高, 渴望获得专业的合理用药指导。陈玉能等^[12]在上海金山社区居民中开展了一项有关慢性病药物使用情况调查, 分析显示 CPC 需求满足程度较低。曾颖等^[13]对医院药师介入 CPC 进行了探索, 结论是医院药师介入 CPC, 将对提高社区居民药物治疗的合理性、社区药学人员服务质量的提高等方面发挥重要作用。国内学者的调查研究结果基本反映了社区居民对 CPC 的迫切需求。

温州地处浙江东南部, 而鹿城区是温州市的政治、经济、文化中心, 辖区面积 294.38 km², 截止 2010 年 12 月, 常住人口 69.98 万, 暂住 6 个月以上外来人口 85.82 万。自 2007 年开始至今已建成 21 家社区卫生服务中心, 但每个社区卫生服务中心仅配备 1~2 名药师以上职称的药学人员, 目前药师主要从事配发药、药品出入库管理等工作, 没有更多的时间做药学服务工作, 这也直接导致 CPC 在社区得不到有效发展。本调查通过不同人群的角度来讨论温州 CPC 的发展与需求。

3.1 从社区居民角度看 CPC

社区居民是 CPC 的主要服务对象。调查发现, 大多数居民认为药师的职责只是配发药品, 对 CPC 这个概念更是陌生, 但经过调查人员的讲解, 大多表示对 CPC 的开展表示欢迎。据了解, 多数居民用药存在疑问时, 首先选择向医师寻求帮助, 其次是向社区药师咨询, 表明越来越多患者注重安全用药, 迫切需要专业人士进行合理用药指导, 但又过分依赖医师。分析其原因, 药师的不作为, 尤其是药房窗口岗位药师的工作繁忙, 以及自身药学服务能力的欠缺也是居民不选择药师进行用药咨询的重要原因。因此, 社区药师要想改变居民的思想, 必须先努力提升自我, 宣传药学知识, 积极参与社区开展的各种医疗公益活动, 让更多的人了解药学, 从而提高患者用药的依从性及合理性, 提高治疗效果及患者的生活质量。

3.2 从社区医护角度看 CPC

社区医护人员对社区药师的职责比较了解, 但对药学服务的概念并不是很了解, 经过讲解, 大部分医护人员认为药学服务的开展对整个社区医疗的开展都很重要。社区药师在药理学、药事管理学等方面具有一定的专业水平, 而在诊断学、治疗学方面的知识非常缺乏, 而社区医护人员药学知识没有药学人员丰富。社区医疗机构可以通过组织药事委员会以讨论会或讲座等形式让药师与临床医师、护士共同讨论工作中遇到的问题, 如药品不良反应、配伍禁忌、用药注意事项、药物相互作用及药物经济学等各个方面。通过讨论, 扬长避短, 有助于社区医护人员在药物治疗中实现合理用药, 为社区居民提供更好的药物治疗方案。

3.3 从社区卫生管理角度看 CPC

社区卫生管理者多数对社区药师要求还停留在正确配药发药及准确交代用法用量, 对药学服务的概念了解不多, 对药师在医疗工作中的直接或间接的积极作用更是知之甚少。这可能与卫生管理者行政业务繁忙及长期脱离临床等原因有关。这种现象也不单单在社区存在, 甚至三级甲等医院也有同样的问题, 比如张春红等^[14]发现部分医院领导对药学部门重要性认识尚不足, 认为药学专业没有临床医学科室的工作内容科技含量高, 忽视了医院药师的重要性, 影响了药师的工作热情。因此社区药师职能的转变更需要卫生管理部门牵头推广, 培养一批高素质的社区药师,

让他们承担起 CPC 的重任。同时还需要管理者在绩效工资中体现药事服务费的价值,有助于调动社区药师的工作积极性。

3.4 从社区药师角度看 CPC

大多数社区药师对自己的职责认识比较正确,但仍有 37.5% 的社区药师对药学服务这一概念不了解,经过讲解,几乎所有药师都认为药学服务在社区的开展重要。目前社区药师队伍存在数量不足(平均每个社区 5 人)、知识水平与业务能力有限及工作内容繁杂的问题,且社区 3 类人群对社区药师及 CPC 的认识不足,都说明社区药师的素质亟待提高。郭铁建^[15]认为药师由于缺乏必要的医学和临床治疗学方面的知识,且未进行如住院医师的临床轮转培训及继续教育,因而在合理用药方面缺乏对医师和患者的说服力,不能满足患者对医药保健的需求。因此,开展优质的 CPC 工作,还需要药师具备良好的职业道德、扎实的医学基础、社会学知识、丰富的临床实践经验以及较强的社会交往能力。

调查表明,社区药师有提升业务水平的积极性,却没有获得相应的机会。本课题组杨莲华等人就将三甲医院药师援助社区药师的议题进行分析,表明各自的意愿想法大致一致^[16]。大医院已经培养了一定数量的临床药师,并在逐年扩大临床药师队伍,发展临床药学已经成为医院药学的一个重要方向,而社区药师的年资较浅,在药学服务方面更是缺少经验。因此,社区药师可以与大医院药师通过进修学习、定期举办交流学习会及电话咨询平台等途径达到提升自我专业水平的目的。同时,政府应鼓励接受过长期规范培训及具有丰富药物治疗知识的高素质医院药师深入社区为广大民众提供药学服务,以加强对社区居民安全用药知识教育的广度和深度^[13]。

综上所述,目前不同人群对社区药学知晓率低,但对药学服务的需求却很大。CPC 的开展因各种原因受到限制,这与居民、医护、卫生管理及药师自身均有一定的关系。笔者认为,面对医疗体制改革,药学服务必须随之逐步改进,社区药师首先要提高自身素质,尤其应重视对临床指导用药能力的培养和提高;对居民来说,社区药师需要扩大服务面,让居民切实感觉到 CPC 所带来的好处;对医护来说,社区药师要积极与医护

人员交流,让他们感觉到药学服务所带来的工作上的帮助;对卫生管理者来说,社区药师需要在原有工作基础上扩大药学影响,让他们体会到药学服务带来的医患关系的改善^[17-18],也可以进一步提升社区卫生服务中心的整体医疗水平及整体形象。

REFERENCES

- [1] "Millions of Pharmacists Care Project" Series Editorial Board. Pharmacy Cares and Consulting(药学服务与咨询)[M]. Beijing: Beijing science and Technology Press, 2005: 2.
- [2] SEEHUSEN D A, EDWARDS J. Patient practices and beliefs concerning of medications [J]. J Am Board Fam Med, 2006, 19(6): 542-547.
- [3] WANG Y Q. Community pharmacy overview [J]. Chin Pharm J(中国药学杂志), 2007, 42(24): 1924-1928.
- [4] 郭清. 国外社区卫生服务现状与展望[J]. 中国社区医师, 2005, 21(276): 3-5.
- [5] MURTHY N R, OKUNADE A A. Managed care, deficit financing, and aggregate health care expenditure in the United States: a cointegration analysis [J]. Health Care Manag Sci, 2000, 3(4): 279-285.
- [6] ZHANG Z, QI S W. Present situation and enlightenment of the foreign community health care [J]. Chin Gen Pract(中国全科医学), 2005, 8(15): 1283-1284.
- [7] YAN J, HUANG G W, ZHANG J C. Research and Enlightenment of the foreign community health care system [J]. Chin Gen Pract(中国全科医学), 2010, 13 (9A): 2853-2854.
- [8] WILLIAMS S E, BOND C M, MENZIES C. A pharmaceutical needs assessment in a primary care setting [J]. Br J Gen Pract, 2000, 50(451): 95-99.
- [9] 黎曙霞. 法国药学纵览[J]. 中国处方药, 2002, 10(8): 77-79.
- [10] CHANG L J, ZHANG T H. Investigation and analysis of community pharmaceutical care demand of residents [J]. Chin Gen Pract(中国全科医学), 2008, 13(8A): 2441-2444.
- [11] 卢结文, 陈文伟, 陈统清. 佛山地区社区药学服务现状及需求分析[J]. 医药导报, 2011, 30(5): 671-673.
- [12] CHEN Y N, LU Y M, GU T H, et al. A survey of investigation of demand for pharmacy services in the community of Jinshan district Shanghai [J]. China J Pharm Economic(中国药物经济学), 2010(2): 5-10.
- [13] CENG Y, LI Y, ZHANG X J, et al. The necessity and feasibility for hospital pharmacists involving in Community Pharmacy Services [J]. Today Pharma(今日药学), 2009, 19(1): 52-55.
- [14] 张春红, 石大伟, 张晓颖, 等. 关于患者对医院药师工作知晓情况的调查分析[J]. 中国药房, 2007, 18(31): 2473-2474.
- [15] 郭铁建. 药师与患者的沟通技巧[J]. 中国社区医师(综合版), 2006, 8(5): 111.
- [16] YANG L H, BAO S H, PAN Y. Investigation and analysis of present situation of pharmaceutical care in Wenzhou city community pharmacists [J]. Chin Rem Clin(中国药物与临床), 2013, 13(7): 887-888.
- [17] 徐道英. 试论药师在药学服务中的语言修养与沟通技巧[J]. 药学服务与研究, 2006, 6(5): 391-393.
- [18] 戴倩丹. 论药学服务模式与和谐医患关系构建[J]. 中国医药导报, 2008, 27 (5): 127-128.

收稿日期: 2014-01-25