

基于消费者视角的成都市连锁药店药学服务情况调查[△]

金朝辉^{1*}, 郑明琳¹, 张 剑¹, 赵 森^{2#}(1.四川大学华西医院, 成都 610041; 2.成都医学院药学院, 成都 610000)

中图分类号 R952;R195 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2017)30-4194-04
DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2017.30.05

摘要 目的:为提高连锁药店药学服务水平提供参考。方法:采用方便抽样的方法,在成都市选定的5家连锁药店(各选择1家具备一定规模的分店),对在其中购药的消费者进行关于药店药学服务情况的问卷调查,并就调查数据进行统计和分析。结果:共发放问卷413份,回收有效问卷400份,有效回收率为96.9%。受访者中能区分执业药师的比例仅为25.5%,文化程度更高的受访者和具有医药相关学业背景的受访者能区分执业药师的比例更高($P<0.05$);受访者中经常接受介绍药品服务、推介低价同效药品服务和用药指导服务的比例分别只有45.5%、19.0%和48.3%,而从未接受过此类服务的分别有5.3%、13.0%和10.8%;受访者对药店普通服务员的满意度(64.0%)远高于对执业药师的满意度(34.3%);受访者认为最重要的3项药学服务依次是用药指导、代煎中药和免费健康测试。结论:消费者在药店不能很好地区分执业药师,接受主要药学服务项目情况仍不理想,对执业药师的满意度较低,而对用药指导服务的重视体现了其较强的用药安全意识。

关键词 成都市;连锁药店;药学服务;消费者;调查

Investigation on Pharmaceutical Care of Chain Drug Stores in Chengdu from the Consumers' Angle

JIN Zhaohui¹, ZHENG Minglin¹, ZHANG Jian¹, ZHAO Miao²(1. West China Hospital, Sichuan University, Chengdu 610041, China; 2. School of Pharmacy, Chengdu Medical College, Chengdu 610000, China)

ABSTRACT OBJECTIVE: To provide reference for improving the pharmaceutical care of chain drug stores. METHODS: By convenience sampling, questionnaire survey about pharmaceutical care of drug stores was conducted among the customers in 5 chain drug stores (selecting each one branch drug store with certain scale) from Chengdu. The data were analyzed statistically. RESULTS: A total of 413 questionnaires were issued, of which 400 were valid, with effective recovery rate of 96.9%. Only 25.5% respondents could identify the licensed pharmacist; higher educated respondents and respondents with academic background of medicine were more likely to make distinction ($P<0.05$). The respondents who had often received the service of medication guidance, the service of recommending same effect medicine with low price and the service of medication instruction was only 45.5%, 19.0% and 48.3% respectively, 5.3%, 13.0% and 10.8% of those who had never received such services. Respondents' satisfaction with the general service staff (64.0%) was much higher than with licensed pharmacist (34.3%). Respondents believed that the three most important pharmaceutical care were medication guidance, helping boiling TCM and free health test. CONCLUSIONS: Consumers can not clearly distinguish the licensed pharmacist in drug stores. The situation that consumers can get major items of pharmaceutical care is still unsatisfactory. Consumers are less satisfied with licensed pharmacists, but their attention to medication guidance services reflects their strong awareness of medication safety.

KEYWORDS Chengdu; Chain drug store; Pharmaceutical care; Consumers; Investigation

药店不仅是销售药品的场所,同时还承担着指导消费者正确选购药品、宣传合理用药的任务^[1],而恰当的用药指导对于需要长期服用药品的慢性病患者以及老年患者等特殊用药人群尤为重要^[2]。药店所提供的药学服务作为一种特殊的服务形式,是自我药疗人群安全、合理用药的保障。当前,随着自我药疗的普及,加强“以患者为中心”的药学服务也成为了全社会对药店的必然要求^[3-4]。连锁药店在药品零售市场占有较大的市场份额,是消费者选择自我药疗的主要消费场所,也是为消费者

提供药学服务的重要主体。因此,本研究从消费者的视角出发,对我市几家连锁药店的药学服务情况进行调查,在分析问题的基础上提出建议,旨在为提高连锁药店药学服务水平提供参考。

1 对象与方法

1.1 调查对象

根据全国连锁药店的营收情况以及成都市2010—2011年连锁药店收入前100名排行榜^[5],结合成都市连锁药店分店数量排名,选定同仁堂、德仁堂、海王星辰、本草堂、康贝大药店5家连锁药店。由于同一连锁药店下属分店的服务标准与管理制度相同,故从上述5家连锁药店中各随机选取1家经营面积100平方米以上的分店作为调查地点;同时,由于连锁药店的会员对该药店

[△] 基金项目:四川省教育厅科研项目(No.12SB021)

* 主管药师,硕士。研究方向:医院药学与药事管理。电话:028-85422666。E-mail:695025422@qq.com

通信作者:讲师。研究方向:药事管理与法规。电话:028-68289198。E-mail:xiangxiajiuxia@163.com

药学服务情况的感受更加深切,所以本研究以连锁药店的会员群体作为调查对象。

1.2 调查方法

设计结构式问卷,问卷涉及的内容主要包括:(1)消费者基本情况;(2)消费者对执业药师的区分情况;(3)消费者在药店接受主要药学服务的情况,包括介绍药品服务、推介低价同效药品服务和用药指导服务;(4)消费者的满意度情况(以受访者感到满意的比例为指标),包括对药店执业药师和普通服务员的满意度;(5)消费者对各项药学服务重要性的评价情况(让受访者从列表中选择自己认为最重要的3项药学服务,并按照顺序排列出来,按重要性高低依次赋分为3~1分,没有入选的项目赋分为0分)。

采用方便抽样的方法,于2013年11月1日—12月8日对在上述5家连锁药店分店购药的消费者(会员)进行偶遇式问卷调查(注:本次调查只反映该时段上述5家连锁药店分店的情况,并不代表其在该时段之前和之后的情况)。

1.3 统计学方法

调查数据采用SPSS 13.0软件进行处理,有关计数资料(以率表示)的显著性分析采用 χ^2 检验。 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 受访者基本情况

共发放问卷413份,回收问卷413份,剔除不完整问卷13份,获得有效问卷400份,有效回收率为96.9%。400名受访者中,男性略多;年龄以18~60岁人群为主体;文化程度以高中(职高)和大学为主体;学业背景以非医药相关为主体,详见表1。

表1 受访者基本情况

Tab 1 General information of respondents

项目	分项	人数	构成比, %
性别	男性	220	55.0
	女性	180	45.0
年龄,岁	<18	12	3.0
	18~40	204	51.0
	41~60	136	34.0
	>60	48	12.0
文化程度	初中及以下	78	19.5
	高中(职高)	192	48.0
	大学(含本专科)	124	31.0
	硕士研究生及以上	6	1.5
是否具有医药相关学业背景	是	67	16.8
	否	333	83.3
合计		400	100

2.2 受访者对执业药师的区分情况

消费者在药店能否将执业药师与普通营业人员进行区分,将对其寻求用药指导的行为产生影响,也会对药店药学服务的质量产生影响^[9]。本次调查分别考察了不同年龄、文化程度、学业背景的受访者对执业药师的区分情况,结果显示,受访者中能区分执业药师的总体

比例仅为25.5%;文化程度更高的受访者和具有医药相关学业背景的受访者能区分执业药师的比例更高($P < 0.05$),详见表2。

表2 受访者对执业药师的区分情况[人数(%)]

Tab 2 Licensed pharmacists identification by respondents [number(%)]

项目	分项	能	不能	χ^2	P
年龄,岁	<18	2(16.7)	10(83.3)	6.437	0.092
	18~40	63(30.9)	141(69.1)		
	41~60	27(19.9)	109(80.0)		
	>60	10(20.8)	38(79.2)		
文化程度	初中及以下	10(12.8)	68(87.2)	9.805	0.020
	高中(职高)	50(26.0)	142(74.0)		
	大学(含本专科)	40(32.3)	84(67.7)		
	硕士研究生及以上	2(33.3)	4(66.7)		
是否具有医药相关学业背景	是	24(35.8)	43(64.2)	4.513	0.034
	否	78(23.4)	255(76.6)		
合计		102(25.5)	298(74.5)		

2.3 受访者接受介绍药品服务的情况

药店服务人员(含执业药师)是否能根据消费者需求介绍药品,不仅是服务能力的体现,也是药店药学服务工作的一个主要方面^[10]。本次调查结果显示,有94.8%的受访者曾经接受过药店服务人员提供的此类服务,其中经常接受此类服务的占45.5%,而有5.3%从未接受过此类服务。

2.4 受访者接受推介低价同效药品服务的情况

药店服务人员(含执业药师)为消费者推介低价同效药品,有利于减轻其药品费用负担,在一定程度上也体现了药店药学服务工作的细致程度^[9]。本次调查结果显示,有87.0%的受访者曾经接受过药店服务人员提供的此类服务,其中经常接受此类服务的占19.0%,而有13.0%从未接受过此类服务。

2.5 受访者接受用药指导服务的情况

提供用药指导是药店药学服务中最核心的部分。本次调查结果显示,有89.3%的受访者曾经接受过药店服务人员提供的此类服务,其中经常接受此类服务的占48.3%,而有10.8%从未接受过此类服务。

2.6 受访者对药店药师的满意度情况

消费者对执业药师的满意度,是体现药店药学服务质量的重要指标。本次调查结果显示,有39.5%的受访者表示没有与药店执业药师有过接触无法评价,有34.3%对执业药师感到满意,有25.0%对执业药师的满意度一般,仅1.3%对执业药师感到不满意。

2.7 受访者对药店普通服务员的满意度情况

消费者对普通服务员的满意度,是药店基本服务质量的主要指标。本次调查结果显示,有10.0%的受访者没有与药店普通服务员有过交流无法评价,有64.0%对普通服务员感到满意,有23.3%对普通服务员的满意度一般,仅2.8%对普通服务员感到不满意。

2.8 受访者对各项药学服务重要性的评价情况

由消费者对各项药学服务重要性进行评价,可以直

观地看出其最需要获得哪些方面的药学服务,从而为药店药学服务工作开展指明方向。本次调查结果显示,受访者认为最重要的3项药学服务依次是用药指导、代煎中药和免费健康测试,详见表3。

表3 受访者对各项药学服务重要性的评价情况

Tab 3 Evaluation of pharmaceutical care importance by respondents

项目	用药指导	代煎中药	免费健康测试	介绍药品知识	推介低价药品	用药情况回访	建立健全康档案	提供参考资料	拆零服务
重要性评分	901	300	298	254	242	151	104	95	79
排名	1	2	3	4	5	6	7	8	9

3 讨论

3.1 关于消费者对执业药师的区分情况

本次调查结果显示,受访者对药店执业药师的区分情况不容乐观,能区分执业药师的比例仅为25.5%;初中及以下文化程度人群(12.8%)和不具有医药相关专业背景人群(23.4%)能区分执业药师的比例均低于总体比例。进一步的统计学检验结果显示,受访者文化程度越高能区分执业药师的比例相应越高,且具有医药相关专业背景的受访者相比不具有医药相关专业背景的受访者能区分执业药师的比例更高。这表明,文化程度较低和具有非医药相关专业背景的消费者对于执业药师的区分情况更差。造成上述结果的一个主要原因就是执业药师经常不在岗,即使在岗也没有佩戴便于识别的工作牌。而这也从侧面反映了药店在执业药师的管理上不够严格,对相关制度执行不到位,同时监管部门对此的监管力度也不够。

3.2 关于消费者接受主要药学服务的情况

本次调查结果显示,经常接受介绍药品服务、推介低价同效药品服务和用药指导服务的受访者分别只占45.5%、19.0%和48.3%,而分别有5.3%、13.0%和10.8%的受访者从未接受过此类服务。受访者经常接受3项主要药学服务的情况并不令人满意,没有一项的比例超过50%。这与消费者不完全了解用药安全与药学服务的内在联系,习惯性将购买药品等同于购买普通商品,缺乏主动寻求药学服务的意识有一定关系。但更主要的还是因为连锁药店欠缺提供药学服务的积极性。当前我国的连锁药店还处在急于扩大市场规模的发展阶段,大多数的连锁药店目前还只停留在销售医药商品这个层面^[9],所以连锁药店的业绩考核更看重营收而选择性忽视开展药学服务。经常接受推介低价同效药品服务的受访者的比例是以上3项中最低的,也反映出连锁药店的经营策略以利润为先。另外,药店药学服务开展情况不理想与执业药师素质尚不能很好满足药学服务工作的要求亦有一定关系。当前我国执业药师制度对执业药师的角色定位及相关人才培养模式与药店对其药学服务能力的实际需求还存在差异。

3.3 关于消费者对药师和普通服务员的满意度情况

本次调查结果显示,受访者对药店药师的满意度

(34.3%)远低于对普通服务员的满意度(64.0%);并且,表示没有与药店执业药师有过接触的比例(39.5%)远高于没有与普通服务员有过交流的比例(10.0%)。造成这种差异的原因主要在于普通服务员在服务的主动性与服务态度方面要远远优于药师。通常普通服务员会从消费者进入药店开始就主动询问其具体购药需求,并推荐和介绍药物,微笑服务方面也做得比较好。而反观执业药师,要么是不在岗,即便在岗往往也没有主动服务的意识,只是坐在执业药师服务区,有消费者咨询时其态度大多也比较冷淡^[8]。进一步深入分析可能与以下因素有关:普通服务员工资绩效与服务质量有较紧密的联系,同时其对自身工作性质和服务目的认识更加清楚;而执业药师工资绩效与服务质量联系不够紧密,且其对自身定位和工作职能认识也不够清楚。

3.4 关于消费者对各项药学服务重要性的评价情况

本次调查结果显示,受访者认为最重要的药学服务项目是用药指导,重要性评分远远高于其他各项。这反映了绝大部分消费者还是有一定的用药安全意识,认识到使用药品需要有专业的指导,并且对用药指导服务有较大的需求^[10]。重要性评价排第2位的是代煎中药。这主要是因为中医中药是我国的传统医药,有很广泛的群众基础,而四川也是一个中医中药大省,当地消费者对中药的需求较大,但中药煎煮有特别的程序,操作较烦琐,也比较耗时,所以消费者希望有专门的设备及专业的人员来帮助其完成中药煎煮。这属于药学服务在我国具体国情基础上的一种发展。重要性评价排第3位的是免费健康测试。目前我国已步入老龄化社会,糖尿病、高血压等“老年病”往往需要长期药物控制并随时监测相关指标。如果消费者在药店购买药品的同时,能获得相应的免费健康测试服务,就可以随时了解到自身状况,有利于疾病的治疗。

4 建议

4.1 加强执业药师管理

在政府监管方面,应当加强对药店执业药师在岗和佩戴标牌的监管和检查,切实落实药店配备执业药师的相关规定,以保证消费者在药店能较容易地识别和找到执业药师并获得其提供的药学服务。在服务态度要求上,应当提倡执业药师主动服务与微笑服务,通过执业药师的实际行动使药学服务真正实现“以患者为中心”,从而提高患者的用药依从性和切实保障其用药安全。在监督机制方面,应当充分发挥群众监督的作用,完善药店执业药师相关监督举报机制,以弥补政府部门人力资源的不足。

4.2 加强执业药师素质建设

应当通过深入的人才培养模式和选拔制度改革,全面提高执业药师的素质,以更好地满足药店药学服务工作的要求。在人才培养模式方面,执业药师培养应当推行以服务为导向的教学模式及教学内容。在人才选拔

上海市两个新老社区“空巢老人”储药情况及用药习惯调研

高利民^{1*}, 黄炜雯², 赵龙刚², 谭红阳^{1#} (1.上海市浦东新区精神卫生中心, 上海 200124; 2.上海浦东联洋新社区健康服务中心, 上海 200135)

中图分类号 R195;R473.2;R955 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2017)30-4197-05
DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2017.30.06

摘要 目的:为更好地开展针对“空巢老人”的安全用药干预提供依据。方法:选取上海市浦东新区花木街道两个经济收入水平和文化水平不同的社区——新型社区A和传统社区B,采用整群抽样的方法分别抽取69和110位“空巢老人”作为调查对象,对其储药情况及用药习惯等进行问卷调查,并就调查数据进行统计和分析。结果:两个新老社区分别发放问卷69和110份,回收有效问卷44和63份,有效回收率分别为63.8%和57.3%。传统社区B受访居民家庭储药率高于新型社区A(100% vs. 88.6%, $P=0.010$);两个社区受访居民家庭将药品储存于抽屉的比例均最高(59.0%和57.1%);两个社区受访居民家庭近一半没有形成定期清理储存药品的习惯,传统社区B储存药品清理频率相对高于新型社区A($P=0.009$);对于过期药品,两个社区受访居民家庭有超过70%选择扔到垃圾桶,仅有约11%选择将药品回收到药店或社区卫生服务中心。新型社区A受访居民有阅读药品说明书习惯的比例高于传统社区B(95.5% vs. 77.8%, $P=0.024$);新型社区A受访居民遇到用药疑惑时咨询社区医师的比例低于传统社区B(56.8% vs. 76.2%),而咨询大医院医师的比例高于传统社区B(34.1% vs. 9.5%),差异有统计学意义($P=0.034$)。新型社区A受访居民最需要的健康服务是开通用药咨询热线(65.9%),而传统社区B受访居民最需要的健康服务是定期检测血压血糖并建立健康档案(41.3%);新型社区A受访居民在开通用药咨询热线、宣传疾病与用药知识、举办讲座3项上的需求比例均高于传统社区B($P<0.001$, $P=0.006$, $P=0.018$)。结论:两个社区空巢家庭储药率很高,但药品储存方式、清理频率等不够理想,仍有少部分老年人没有阅读药品说明书的习惯,新老社区的相关情况存在着一些差异,同时,新老社区的健康服务需求也有所不同。
关键词 上海市;社区;空巢老人;储药情况;用药习惯;调研

制度方面,应当改革现有的执业药师资格制度,将不同岗位的执业药师能力要求加以区分,通过设定合理的准入要求和考试安排,引导相关药学人员流入目前执业药师紧缺的药品零售行业。

4.3 加强对药学服务的宣传和引导

政府相关管理部门应当从保障药品使用安全的角度加强对药学服务和药学服务提供者的宣传,同时,药店也应当从提升服务品质与自身竞争力的角度对消费者药学服务的需求进行正确引导。当消费者对于药学服务的认识提高时,才会主动寻求药师提供药学服务,从而使药店药学服务工作得以全面的展开。

参考文献

- [1] Mossialos E, Courtin E, Naci H, et al. From “retailers” to health care providers: transforming the role of community pharmacists in chronic disease management[J]. *Health Policy*, 2015, 119(5): 628-639.
- [2] Kathryn Wood, Fiona Gibson, Andrew Radley, et al. Pharmaceutical care of older people: what do older people

want from community pharmacy?[J]. *Int J Pharm Pract*, 2015, 23(2): 121-130.

- [3] Saramunee K, Krska J, Mackridge A, et al. How to enhance public health service utilization in community pharmacy? General public and health providers' perspectives [J]. *Res Social Adm Pharm*, 2014, 10(2): 272-284.
- [4] Martins SF, van Mil JW, da Costa FA. The organizational framework of community pharmacies in Europe[J]. *Int J Clin Pharm*, 2015, 37(5): 896-905.
- [5] 赵振基. 群雄争霸: 2010—2011年度中国药店排行榜解析[J]. *中国药店*, 2011(4): 36-54.
- [6] 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.
- [7] 关业枝, 李爱军. 浅析药学服务对消费者购买行为影响[J]. *中国医药指南*, 2011, 9(23): 363-364.
- [8] 魏理. 药师对现代药学服务认识的调查分析[J]. *临床合理用药杂志*, 2013, 6(21): 8-10.
- [9] 徐娟. 浅析连锁药店服务营销的现状与问题[J]. *中国市场*, 2014(13): 38-39.
- [10] 韦敏, 陈沁, 余大敏, 等. 广州城区居民社区药学服务需求的调查分析[J]. *中国药房*, 2012, 23(36): 3371-3373.

(收稿日期: 2016-11-13 修回日期: 2017-09-11)

(编辑: 周 箐)

* 主治医师, 硕士。研究方向: 中医药防治情志疾病以及中医药社区综合防治轻度认知功能障碍。E-mail: healthybank@126.com

通信作者: 主管药师。研究方向: 双相情感障碍患者药物治疗的有效干预及社区老人用药。E-mail: tanhongyang2013@126.com