

# 零售药店从业人员和家长对儿童OTC药品知识了解情况的调查与分析

李迎春\*, 鲁卓林, 高 艳, 孙燕燕<sup>#</sup>(天津市儿童医院/天津大学儿童医院药剂科, 天津 300134)

中图分类号 R952;R179 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2021)23-2917-07  
DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2021.23.18



**摘要** 目的:规范我国儿童非处方(OTC)药品使用,控制儿童自我药疗风险,确保儿童用药安全。方法:采取问卷调查的方式,随机向13个省、直辖市的零售药店从业人员和16个省、直辖市的家长发放问卷,对问卷调查结果进行描述性分析,并针对零售药店从业人员和家长在儿童OTC药品使用过程中存在的问题提出相应建议。结果:药店端问卷填写人数5 367人,有效填写人数5 353人,有效填写率为99.74%;消费者端(家长)问卷填写人数6 111人,有效填写人数5 094人,有效填写率为83.36%。调查结果显示,93.67%的零售药店配备了1~2名执业药师;药店从业人员的学历以大专居多(46.59%),专业知识相对薄弱,非常了解药专业知识的仅占30.00%;药店从业人员可以提供基础的药学服务,但对儿童年龄、体质量等信息不敏感,仅44.11%的从业人员会根据患儿年龄、体质量核准给药剂量;98.09%的药店会定期进行OTC药品知识培训,但对儿童相关用药知识缺乏重视;仅五成左右的药店从业人员对儿童OTC药品的适应证、用法用量及注意事项非常清楚。约70%的家长不完全了解处方药、绿色标OTC药品与红色标OTC药品的区别,不清楚居家OTC药品的治疗风险;63.06%的家长根据经验选购OTC药品,23.05%的家长依赖药品广告选购OTC药品;92.64%的家长会在使用OTC药品前仔细阅读药品说明书,但对药品说明书很多内容存在理解盲点。在OTC药品使用过程中,46.21%的家长曾给孩子服用成人OTC药品,且41.54%的家长不会进行儿童用量的换算;52.89%的家长表示给孩子服用OTC药品后出现过不良反应。结论:药店从业人员整体学历较低,专业水平亟待提高,对儿童OTC药品的了解不够全面,缺乏儿童用药知识相关培训;家长对儿童OTC药品认知度较低,在儿童OTC药品使用过程中存在用量不准确、用药成人化等诸多问题。笔者建议应提高药店从业人员准入标准,增加执业药师配备数量;组织儿童安全用药专项培训,提高药店药学服务能力;加强对零售药店的监管,制订儿童OTC药品使用药学服务规范;加强儿童合理用药宣传教育,普及儿童OTC药品安全用药知识;充分发挥药师的指导作用,重视对患儿家长的用药指导。

**关键词** 零售药店从业人员;家长;儿童;非处方药;安全用药

## Investigation and Analysis of the Understanding of Pharmacy Practitioners in Retail Pharmacies and Parents of Children's OTC Drug Knowledge

LI Yingchun, LU Zhuolin, GAO Yan, SUN Yanyan (Dept. of Pharmacy, Tianjin Children's Hospital/Tianjin University Children's Hospital, Tianjin 300134, China)

**ABSTRACT** OBJECTIVE: To standardize the use of children's over-the-counter (OTC) drugs in China, control the risk of children's self medication and ensure the safety of children's medication. METHODS: The questionnaire was randomly distributed to pharmacy practitioners in retail pharmacies in 13/provinces and municipalities directly under the central government. The results of questionnaire survey were analyzed descriptively. The corresponding suggestions were put forward for the problems existing in the use of OTC drugs for children among pharmacy practitioners in retail pharmacies and parents. RESULTS: Totally 5 367 people filled the questionnaire at pharmacies, and 5 353 questionnaires were filled validly with effective rate of 99.74%; the number of consumers (parents) who filled the questionnaires was 6 111, and 5 094 questionnaires were filled validly with effective rate of 83.36%. The results of survey showed that 93.67% of retail pharmacies were equipped with 1-2 licensed pharmacists; most of the employees in pharmacies had college degree (46.59%), and their professional knowledge was relatively weak, and only 30.00% of them were very familiar with pharmaceutical professional knowledge. Pharmacy practitioners could provide basic pharmaceutical care, but they were not sensitive to the information of children's age and weight; only 44.11% of the practitioners would approve the dosage according to the age and weight of the children; 98.09% of pharmacies would regularly conduct OTC drugs knowledge training, but they did not pay attention to the knowledge of children related to drug use. About half of the pharmacy practitioners were very clear about the indications, usage and dosage, precautions of OTC drugs for children. About 70% of parents did not fully understand the difference between prescription drugs, green OTC drugs and red OTC drugs, and did not know the risk of home OTC treatment; 63.06% of parents chose OTC drugs according to their previous

\* 药师, 硕士。研究方向:药事管理。电话:022-87787923。E-mail:18364166372@163.com

# 通信作者:主任药师,硕士生导师,硕士。研究方向:药事管理。电话:022-87787305。E-mail:syytjcn@sina.com

experience, and 23.05% of parents relied on drug advertisements to choose OTC drugs; 92.64% of parents would read the drug instruction carefully before using OTC drugs, but they had blind spots in understanding many

contents of the drug instruction. In the process of OTC drug use, 46.21% of parents had used adult OTC drugs for their children, and 41.54% of parents did not convert the amount of children; 52.89% of parents said that their children suffered from adverse reactions after taking OTC drugs. CONCLUSIONS: The pharmacy practitioners have low education on the whole, professional level needs to be improved, their understanding of children's OTC drugs is not comprehensive enough, and there is a lack of training on children's medication knowledge. Parents have a poor awareness of children's OTC drugs, and there are many problems in the process of using children's OTC drugs, such as inaccurate dosage, using adult's drugs. It is suggested that we should improve the access standard of pharmacy practitioners and increase the number of licensed pharmacists; organize special training on safe drug use for children to improve the pharmaceutical service ability of pharmacies; strengthen the supervision of retail pharmacies and formulate pharmaceutical care standards for the use of OTC drugs for children; strengthen the publicity and education on rational drug use for children and popularize the knowledge of safe drug use of OTC drugs for children; give full play to the guiding role of pharmacists and pay attention to the medication guidance of parents.

**KEYWORDS** Pharmacy practitioners in retail pharmacies; Parents; Children; OTC drugs; Safe use of drugs

非处方(OTC)药品是指“由国务院药品监督管理部门公布的,消费者不需要凭执业医师或执业助理医师处方即可自行判断、购买和使用的药品”<sup>[1]</sup>。随着我国药品分类管理制度的深化实施和医疗制度的不断改革,消费者自行购买和使用OTC药品的频率逐渐增加。虽然与处方药相比,OTC药品是经过长期应用、确认有疗效、质量稳定、非医疗专业人员也能安全使用的药物,但在其使用过程中因不合理用药导致的药品不良事件层出不穷<sup>[2]</sup>。儿童作为特殊用药群体,其身体的组织结构和器官的生理功能尚未发育成熟,导致药物在其体内的吸收、分布、代谢、排泄与成人存在显著差异,且比成人更易发生不良反应<sup>[3]</sup>。近几年,因药品外包装相似导致药品误服、感冒药与解热镇痛药联合使用、维生素类药品过量服用以及药品使用方法不当等引起的儿童OTC药品不良反应屡见不鲜。据《国家药品不良反应监测年度报告(2020年)》显示,我国14岁以下儿童药品不良反应报告数占总报告数的7.7%,其中1岁以下儿童占1.4%,1~4岁儿童占3.2%,5~14岁儿童占3.1%<sup>[4]</sup>。

随着我国医疗改革的推进,“大病上医院,小病去药店”为人民群众提供了更多的就医方式,零售药店成为OTC药品的主要经营场所<sup>[5]</sup>,这就更加需要药店药师的专业指导以确保患者合理用药。而儿童患者自我药疗难度较大,故家长安全用药相关知识的储备直接关系到儿童居家药疗的安全性。为此,本团队设计调查问卷,重点关注零售药店儿童OTC药品的药学服务开展现状及消费者对儿童OTC药品安全用药认知和行为的现状,发现存在的问题并提出相应建议,以达到规范我国儿童OTC药品使用、控制儿童自我药疗风险、确保儿童用药安全的目的。

## 1 对象与方法

### 1.1 调查对象

本次调研分为药店端和消费者端两部分:药店端主要调查对象为零售药店从业人员(问卷如图1所示),问卷覆盖东北地区、华北地区、西北地区、华东地区、中南地区及西南地区6大地区(区域划分标准依据国务院相

关规定),涉及13个省、直辖市;消费者端主要调查对象为14岁及以下儿童的家长(问卷如图2所示),问卷覆盖上述6大地区,涉及16个省、直辖市。问卷区域的分布情况如表1所示。

### 1.2 调查内容

本问卷采用德尔菲法(Delphi technique)设计:首先设计调查问卷初稿,使用问卷初稿进行问卷预调研,之后通过向专家咨询确定正式的调查问卷。药店端调查问卷主要包括药店及药店从业人员的基本情况(包括性别、年龄、学历、药店执业药师配备及OTC药品知识培训情况等)、药店从业人员专业知识储备情况、药店药学服务开展情况及药店从业人员对儿童OTC药品使用知识的掌握情况;消费者端调查问卷主要包括儿童家长基本情况(包括性别、年龄、学历等)、儿童家长对OTC药品相关知识的认知度、儿童家长日常用药习惯及儿童家长OTC药品使用行为等。

### 1.3 数据收集与处理

对回收的问卷进行逐一核对并筛选,使用Excel 2007软件录入数据并对相关数据进行统计分析。所有数据以率或构成比表示,进行描述性分析。

## 2 结果

### 2.1 药店端调查结果

2.1.1 药店及药店从业人员基本情况 药店端问卷填写人数为5 367人,有效填写人数为5 353人,有效填写率为99.74%。药店基本情况如表2所示,药店从业人员基本情况如表3所示。

从表2可以看出,本次问卷调查中连锁药店占比为98.65%;93.67%的零售药店执业药师配备数量为1~2名,提示零售药店存在执业药师人员配备不足的情况。98.09%的零售药店会对员工进行OTC药品相关知识培训,培训频率以>4次/年居多(占比为66.90%),其次是1次/年(占比为16.68%)。不同药店的OTC药品知识培训情况存在差异。从表3可以看出,药店从业人员大多为女性,男性仅占10.20%;年龄大多为31~40岁,占比为40.82%;受教育程度以大专居多(占46.59%),本科学

OTC药品使用现状问卷调查(药店端)  
引言(略)

- 您的性别  
男 女
- 您的年龄(岁)  
18~20 21~25 26~30 31~40 41~50 51(含)以上
- 您的学历  
初中 中专 高中 大专 本科 硕士 博士
- 您的职位及在目前岗位的工作年限  
4.1 职位 店长 店助 组长 组长 班长 审方员 调剂员 导购员  
4.2 工作年限 3年及以下 3~5年 5~10年 10~15年  
15~20年 20年以上
- 本药店类型  
连锁药店 单体药店
- 您所在药店共有几名执业药师在岗  
1~2名 3~4名 4名以上
- 您所在药店的儿童常用OTC药品分类(多选题)  
解热镇痛类 消化系统类 呼吸系统类 中成药类 其他(请注明)\_\_\_\_\_
- 您所在药店OTC药品是否按照药品功能分类摆放?  
是 否
- 您所在药店是否将化学药与中成药类OTC药品分别摆放?  
是 否
- 您所在药店是否对员工进行OTC药品知识的培训?  
是 否(跳至第12题)
- 您所在药店进行OTC药品知识的培训频率  
1次/年 2次/年 3次/年 4次/年 4次/年以上
- 您所在药店是否对OTC药品进行效期检查?  
是 否(跳至第14题)
- 您所在药店对OTC药品进行效期检查的频次  
每月1次 每2个月1次 每3个月1次 每年2次 每年1次
- 您对OTC药品分类管理制度是否了解?  
非常了解 大部分了解 部分了解 大部分不了解 不了解
- 您是否了解《药品管理法》与药事管理等相关规定?  
非常了解 大部分了解 部分了解 大部分不了解 不了解
- 您是否了解医学基础知识?  
非常了解 大部分了解 部分了解 大部分不了解 不了解
- 您是否熟悉药理学、药剂学等专业知识?  
非常熟悉 大部分熟悉 部分熟悉 大部分不熟悉 不熟悉
- 您向患者推荐OTC药品时是否主动询问患者症状?  
每次都问 大部分情况下问 半数情况下问 偶尔问 从不问
- 您向患者推荐OTC药品时是否主动询问患者过敏史、疾病史?  
每次都问 大部分情况下问 半数情况下问 偶尔问 从不问
- 您向患者推荐OTC药品时是否提醒药物的不良反应?  
每次都提醒 大部分情况下提醒 半数情况下提醒  
偶尔提醒 从不提醒
- 您向患者推荐OTC药品时是否提供用药指导?  
每次都提供 大部分情况下提供 半数情况下提供  
偶尔提供 从不提供
- 您向患者推荐儿童OTC药品时是否根据患儿年龄、体质量核准给药剂剂量?  
每次都核准 大部分情况下核准 半数情况下核准  
偶尔核准 从不核准
- 您是否清楚您药店里儿童OTC药品的适应证/功能主治?  
非常清楚 大部分清楚 部分清楚 大部分不清楚 不清楚
- 您是否清楚您药店里儿童OTC药品的用法用量?  
非常清楚 大部分清楚 部分清楚 大部分不清楚 不清楚
- 您是否清楚您药店里儿童OTC药品的注意事项?  
非常清楚 大部分清楚 部分清楚 大部分不清楚 不清楚
- 您是否掌握基础的心理学知识,可进行心理沟通、指导和服务?  
非常掌握 大部分掌握 部分掌握 大部分未掌握 未掌握

图1 药店端调查问卷

Fig 1 Questionnaire for pharmacies

历者仅占17.50%,仅有15人为研究生学历(其中博士研究生学历仅1人),表明药店从业人员整体学历层次较低,提示全面提高药店从业人员的文化素质已成为当务之急<sup>[6]</sup>。

OTC药品使用现状调查问卷(消费者端)  
引言(略)

- 您家中是否有14岁及以下儿童?  
是 否
- 您的性别  
男 女
- 您的年龄是\_\_岁
- 您的文化程度  
初中以下 中专 高中 大专及本科 硕士 博士
- 您的职业  
机关、事业单位人员 专业技术人员 商业、服务人员 其他人员
- 您通过何种途径获得育儿知识(多选题)  
经验 育儿书籍 网络媒体 电视媒体 家人朋友 育儿机构  
其他
- 您的孩子出现感冒、发烧、腹泻等不适症状时首选  
医疗机构就医 药店自行购药 互联网咨询购药
- 您是否了解处方药与非处方药(OTC药品)的区别?  
非常了解 大部分了解 部分了解 大部分不了解 不了解
- 您是否了解绿色标OTC药品与红色标OTC药品的区别?  
非常了解 大部分了解 部分了解 大部分不了解 不了解
- 您是否了解居家OTC药品治疗的风险,比如重复用药、过量用药?  
非常了解 大部分了解 部分了解 大部分不了解 不了解
- 您是否曾在药店购买过OTC药品?  
是 否(跳至第15题)
- 您在药店为孩子选购OTC药品时,影响您选购某药品的因素(多选题)  
曾经使用过 药品广告 朋友介绍 药店药师推荐  
医生建议 药品促销活动
- 您给孩子使用OTC药品前是否会仔细阅读药品说明书?  
是 否
- 您在阅读OTC药品说明书时,您认为最难理解哪部分内容?(多选题)  
适应证或功能主治 用法用量 药理作用  
药动学 其他(请注明)\_\_\_\_\_
- 您是否给孩子服用成人OTC药品?  
经常 偶尔 从不(跳至第17题)
- 您为何给孩子服用成人OTC药品?(多选题)  
急用,来不及去药店买  
觉得适应证一样,稍微减量就可以  
不确定是否有儿童专用剂型  
其他原因
- 您对儿童OTC药品使用是否能做到儿童用量的换算?  
是 否
- 您的孩子服用OTC药品后是否出现过异常反应(或不良反应)?  
经常 偶尔 从不
- 出现用药问题时,您会首先选择从哪种渠道咨询?(多选题)  
医生 药师 亲朋好友 互联网查询

图2 消费者端调查问卷

Tab 2 Questionnaire for consumers

表1 问卷区域分布情况

Tab 1 Regional distribution of questionnaires

地区	问卷数量	问卷占比,%	有效问卷数量	有效问卷占比,%
药店端				
东北地区	7	0.13	7	0.13
华北地区	555	10.34	555	10.37
西北地区	27	0.50	27	0.51
华东地区	1 781	33.18	1 775	33.16
中南地区	612	11.40	611	11.41
西南地区	2 385	44.44	2 378	44.42
药店端合计	5 367	100	5 353	100
消费者端				
东北地区	974	15.94	802	15.74
华北地区	2 342	38.32	1 951	38.30
西北地区	205	3.35	192	3.77
华东地区	1 029	16.84	837	16.43
中南地区	1 114	18.23	914	17.94
西南地区	447	7.31	398	7.81
消费者端合计	6 111	100	5 094	100

表2 药店基本情况

Tab 2 Basic information of pharmacies

项目	选项	人数	占比, %
药店类型	连锁药店	5 281	98.65
	单体药店	72	1.34
执业药师配备数量	1~2名	5 014	93.67
	3~4名	237	4.43
	4名以上	102	1.91
药店是否对员工进行OTC药品知识培训	是	5 251	98.09
	否	102	1.91
药店进行OTC药品知识培训的频率(无培训的不需作答)	1次/年	876	16.68
	2次/年	271	5.16
	3次/年	233	4.44
	4次/年	358	6.82
	>4次/年	3 513	66.90

表3 药店从业人员基本情况

Tab 3 Basic information of pharmacy practitioners

项目	人数	占比, %	项目	人数	占比, %	
性别			学历			
	男	546		10.20	初中	129
	女	4 807	89.80	中专	1 118	20.89
年龄, 岁			高中	660	12.33	
	18~20	96	1.79	大专	2 494	46.59
	21~25	418	7.81	本科	937	17.50
	26~30	595	11.12	硕士	14	0.26
	31~40	2 185	40.82	博士	1	0.02
	41~50	1 731	32.34	博士	1	0.02
51(含)以上	328	6.13				

2.1.2 药店从业人员专业知识储备情况 药店从业人员专业知识储备情况如表4所示。从表4可以看出,零售药店中60.30%的从业人员非常了解OTC药品分类管理制度;仅有41.19%的从业人员非常了解《药品管理法》与药事管理等相关规定;仅有33.50%的从业人员非常了解医学基础知识;仅有30.00%的从业人员非常了解药理学、药剂学等药学专业专业知识。这提示药店从业人员对相关专业知识掌握不到位,药店应加强对员工的专业教育培训,以提高员工药学服务水平。

表4 药店从业人员专业知识储备情况[例数(占比, %)]

Tab 4 Professional knowledge reserve of pharmacy practitioners[case number (proportion, %)]

项目	非常了解	大部分了解	部分了解	大部分不了解	不了解
您对OTC药品分类管理制度是否了解	3 228(60.30)	1 749(32.67)	334(6.24)	31(0.58)	11(0.21)
您是否了解《药品管理法》与药事管理等相关规定	2 205(41.19)	2 599(48.55)	504(9.42)	35(0.65)	10(0.19)
您是否了解医学基础知识	1 793(33.50)	2 625(49.04)	876(16.36)	41(0.77)	18(0.34)
您是否了解药理学、药剂学等药学专业专业知识	1 606(30.00)	2 614(48.83)	1 029(19.22)	71(1.33)	33(0.62)

2.1.3 药店的药学服务开展情况 药店的药学服务开展情况如表5所示。从表5可以看出,在药店向患者推荐OTC药品时,92.98%的从业人员每次都会主动询问患者症状,82.23%的从业人员每次都会询问患者过敏史和疾病史,70.35%的从业人员每次都会提醒患者药品存

在的不良反应,77.34%的从业人员每次都会向患者提供用药指导,但仅有44.11%的从业人员会每次根据患儿年龄、体质量核准给药剂量。这表明零售药店的大多数从业人员可以提供基本的药学服务,但大多数药物服务还只是局限在询问患者症状、过敏史、疾病史及药物可能存在的不良反应等内容,对不同年龄、体质量患儿的给药剂量问题缺乏重视。

表5 药店的药学服务开展情况[例数(占比, %)]

Tab 5 Development of pharmaceutical care in pharmacies[case number (proportion, %)]

项目	每次	大部分情况	半数情况	偶尔	从不
您向患者推荐OTC药品时是否主动询问患者症状	4 977(92.98)	357(6.67)	15(0.28)	4(0.07)	0
您向患者推荐OTC药品时是否主动询问患者过敏史、疾病史	4 402(82.23)	838(15.65)	75(1.40)	34(0.64)	4(0.07)
您向患者推荐OTC药品时是否提醒药物的不良反应	3 766(70.35)	1 380(25.78)	129(2.41)	77(1.44)	1(0.02)
您向患者推荐OTC药品时是否提供用药指导	4 140(77.34)	1 136(21.22)	59(1.10)	14(0.26)	4(0.07)
您向患者推荐儿童OTC药品时是否根据患儿年龄、体质量核准给药剂量	2 361(44.11)	2 320(43.34)	623(11.64)	28(0.52)	21(0.39)

2.1.4 药店从业人员对儿童OTC药品使用知识的掌握情况 药店从业人员对儿童OTC药品使用知识的掌握情况如表6所示。儿童作为特殊用药群体,其生理特点与成人不同,用药不能按照“缩小的成人”标准来衡量;且儿童在不同年龄阶段对药物的吸收和代谢能力也不一样,存在个体差异,不了解儿童OTC药品使用知识很难保证为患儿家属提供安全有效的药学服务。但表6结果显示,仅有55.37%的药店从业人员非常清楚儿童OTC药品的适应证/功能主治,55.09%的药店从业人员非常清楚儿童OTC药品的用法用量,49.92%的药店从业人员非常清楚儿童OTC药品的注意事项,提示药店应特别加强员工针对不同年龄段儿童OTC药品安全用药的相关培训。

表6 药店从业人员对儿童OTC药品使用知识的掌握情况[例数(占比, %)]

Tab 6 Knowledge of children's OTC drug use among pharmacy practitioners[case number (proportion, %)]

项目	非常清楚	大部分清楚	部分清楚	大部分不清楚	不清楚
您是否清楚您药店里儿童OTC药品的适应证/功能主治	2 964(55.37)	2 143(40.03)	238(4.45)	7(0.13)	1(0.02)
您是否清楚您药店里儿童OTC药品的用法用量	2 949(55.09)	2 136(39.90)	253(4.73)	14(0.26)	1(0.02)
您是否清楚您药店里儿童OTC药品的注意事项	2 672(49.92)	2 309(43.13)	350(6.54)	17(0.32)	5(0.09)

## 2.2 消费者端调查结果

2.2.1 儿童家长基本情况 消费者端问卷填写人数为6 111人,排除非儿童家长的问卷,最终有效填写人数为

5 094人,有效填写率为83.36%。儿童家长基本情况如表7所示。

表7 儿童家长基本情况

Tab 7 Basic information of parents

项目	人数	占比,%	项目	人数	占比,%
性别			学历		
男	2 159	42.38	初中及以下	804	15.78
女	2 935	57.62	中专	604	11.86
年龄,岁			高中	844	16.57
18~25	887	17.41	大专及本科	2 304	45.23
26~30	839	16.47	硕士	448	8.79
31~40	1 396	27.40	博士	90	1.77
41~50	1 143	22.44	博士	90	1.77
51(含)以上	829	16.27			

从表7可以看出,被调查儿童家长中男性占42.38%,女性占57.62%;31~40岁者最多,占27.40%;受教育程度以大专及本科居多,占45.23%。此外,被调查者的职业覆盖了机关及事业单位人员、专业技术人员、商业及服务人员等,覆盖面较广。

2.2.2 儿童家长对OTC药品的认知度 儿童家长对OTC药品的认知度如表8所示。从问卷调查结果来看,仅有25.81%的家长非常了解处方药和OTC药品的区别,8.58%的家长表示不了解;在绿色标OTC药品与红色标OTC药品的区别方面,仅有21.28%的家长表示非常了解,26.74%的家长表示不了解;19.67%家长非常了解居家OTC药品治疗的风险,10.84%的家长表示不了解。这提示家长对OTC药品的认识不够深入、全面,需要加强对儿童家长的OTC药品相关知识宣传工作,加大科普力度。

表8 儿童家长对OTC药品的认知度[例数(占比,%)]

Tab 8 Awareness of parents to OTC drugs[case number(proportion,%)]

项目	非常了解	大部分了解	部分了解	大部分不了解	不了解
您是否了解处方药与非处方药(OTC药品)的区别	1 315(25.81)	1 392(27.33)	1 439(28.25)	511(10.03)	437(8.58)
您是否了解绿色标OTC药品与红色标OTC药品的区别	1 084(21.28)	956(18.77)	1 085(21.30)	607(11.92)	1 362(26.74)
您是否了解居家OTC药品的治疗风险,比如重复用药、过量用药	1 002(19.67)	1 375(26.99)	1 611(31.63)	554(10.88)	552(10.84)

2.2.3 儿童家长的日常用药习惯 儿童家长日常用药习惯如表9所示。问卷调查结果显示,69.57%的家长曾在药店购买过OTC药品;选购OTC药品时,63.06%的家长选择以往使用过的药品,42.61%的家长则根据医生建议选购药品,31.69%的家长听从药店药师的推荐选购OTC药品,23.05%的家长依赖药品广告选购OTC药品。这提示仍有部分家长依赖过往经验和广告来选择OTC药品,缺乏一定的专业性和科学性。92.64%的家长在用药时较为谨慎,在使用OTC药品前会仔细阅读药

品说明书,但仍有7.36%的家长从不阅读药品说明书;在阅读药品说明书的过程中,31.80%的家长不能理解适应证或功能主治项,25.56%的家长不能理解药品的用法用量项,也有接近50%的家长对药理作用、药动学等专业性较强的部分存在理解盲点。这提示药品说明书作为安全用药的重要依据,除了要保证规范性、完整性和专业性外,还应当易于理解。

表9 儿童家长的日常用药习惯

Tab 9 Daily medication habits of parents

项目	选项	人数	占比,%
您是否曾在药店购买过OTC药品	是	3 544	69.57
	否	1 550	30.43
您在药店为孩子选购OTC药品时,影响您选购某药品的因素(多选)	曾经使用过	2 235	63.06
	药品广告	817	23.05
	朋友介绍	1 019	28.75
	药店药师推荐	1 123	31.69
	医生建议	1 510	42.61
您给孩子使用OTC药品前是否会仔细阅读药品说明书	是	3 283	92.64
	否	261	7.36
您在阅读OTC药品说明书时,您认为最难理解哪部分内容(多选)	适应证或功能主治	1 127	31.80
	用法用量	906	25.56
	药理作用	1 770	49.94
	药动学	1 699	47.94
	其他	213	6.01

2.2.4 儿童家长OTC药品使用行为 儿童家长OTC药品使用行为如表10所示。问卷调查结果显示,13.25%的儿童家长经常会给孩子服用成人OTC药品,32.96%的家长偶尔会给孩子服用成人OTC药品,提示儿童“用药成人化”现象严重;在为何给孩子服用成人OTC药品方面,55.31%的家长认为适应证一样、稍微减量即可,28.84%的家长则表示不清楚是否有儿童专用OTC剂型。41.54%的儿童家长在使用OTC药品时不会进行儿童用量的换算,对儿童OTC药品使用缺乏精准的计量;在儿童服用OTC药品后的情况调查中,15.06%的家长表示给孩子服用OTC药品后经常出现不良反应,37.83%的家长则表示偶尔会出现不良反应,提示儿童OTC药品使用不良反应发生率较高;使用OTC药品出现用药问题时,71.95%的家长选择咨询医生,39.97%的家长询问药师,仍有24.66%的家长选择互联网查询,提示家长对医生的信任感较高,但对药师的工作和职责较为陌生,且部分家长依靠互联网等非专业渠道。

### 3 讨论与建议

#### 3.1 提高药店从业人员准入标准,增加执业药师配备数量

本次问卷调查发现,药店从业人员整体学历层次较低,受教育程度以大专居多(46.59%),高中及以下学历占35.63%;且药店从业人员对相关专业知识的掌握不到

表10 儿童家长OTC药品使用行为

Tab 10 OTC medication behavior of parents

项目	选项	人数	占比, %
您是否给孩子服用成人OTC药品	经常	675	13.25
	偶尔	1 679	32.96
	从不	2 740	53.79
您为何给孩子服用成人OTC药品(多选)	急用,来不及去药店买	960	40.78
	觉得适应证一样,稍微减量就可以	1 302	55.31
	不确定是否有儿童专用药品	679	28.84
	其他原因	19	0.81
您对儿童OTC药品使用是否能做到儿童用量的换算	是	2 978	58.46
	否	2 116	41.54
您的孩子服用OTC药品后是否出现过异常反应(或不良反应)	经常	767	15.06
	偶尔	1 927	37.83
	从不	2 400	47.11
出现用药问题时,您会选择从哪种渠道咨询(多选)	医生	3 665	71.95
	药师	2 036	39.97
	亲朋好友	1 060	20.81
	互联网查询	1 256	24.66

位,仅有30.00%的从业人员非常了解药理学、药剂学等药学专业专业知识。但医药行业对专业性要求较高,药店从业人员不仅需要具备一定的药学专业专业知识,全面了解各种药物的适应证、用法用量和注意事项等内容,还要掌握与药学服务相关的法律和规章制度<sup>[7]</sup>。因此,须重视药店从业人员的队伍建设,提高准入门槛。笔者建议将药店从业人员的学历条件提升至大专及以上,且应限定只有教育部颁布的专业目录中药学和中药学门类下的专业毕业生才能从事药学服务。

本次调查还发现,零售药店执业药师配备有限,大部分药店仅配备了1名执业药师,较难提供高质量的药学服务。执业药师是零售药店开展药品质量管理、提供药学专业服务、保证药品合理使用的中坚力量,是零售药店开办必备的人员条件,药师人员结构、学历、配备合理与否以及专业水平直接影响到药店的药学服务质量<sup>[8-10]</sup>,因此需要不断加强执业药师制度建设和队伍建设,持续推动执业药师配备使用,积极发挥执业药师在保障公众用药安全有效方面的重要作用。一方面,针对执业药师配备不足的现状,建议政府可制定差异化配备政策,设置过渡期,根据执业药师和药学技术人员队伍实际情况,结合药店经营规模、地域差异以及药品安全风险等因素,制定具体实施方案,分阶段、分区域推进执业药师配备使用,稳步提升药品零售企业执业药师配备使用比例;另一方面,政府应高度重视执业药师队伍建设,制定相关政策引导药学技术人才积极参加执业药师资格考试,规范执业药师继续教育,促进执业药师持续更新药学专业知识和提升药学服务水平,充分发挥执业药师的作用。

### 3.2 组织儿童安全用药专项培训,提升药店的药学服务能力

本次调查发现,多数零售药店会定期对员工进行

OTC药品知识培训,但并没有意识到儿童用药的特殊性,缺乏对儿童OTC药品使用知识培训的重视。零售药店的药学服务局限在询问患者症状、提醒患者药物不良反应等基础层面上,对不同年龄、体质量儿童用药的药动学、药效学特点及安全用药知识缺乏全面的了解。

儿童处于迅速生长发育期,各阶段儿童的生理、易患疾病和用药均有不同特点,对药物的反应也存在较大差异。目前儿童药物品种、规格和剂型较少,存在较大用药风险<sup>[11-12]</sup>。药店从业人员应掌握不同年龄段儿童用药注意事项、药物代谢等相关知识,并能够根据儿童年龄和体质量进行儿童剂量的换算,判断药品不良反应的发生和药物禁忌等信息<sup>[13]</sup>。因此,药店应加强对从业人员的规范化、专业化培训,除了增强医药专业知识的储备外,还应依据儿童合理用药教育培训内容,制订专项培训计划,加强儿童OTC药品制度建设、岗位操作与专业知识等方面的落实,重点增加针对不同年龄段儿童生理特点和用药原则的专业培训内容,提升药师的专业水平和服务能力。

### 3.3 加强零售药店监管,制定儿童OTC药品使用药学服务规范

零售药店是开展合理用药的关键环节,在预防药物不良反应事件中发挥着重要作用,因此必须加强对零售药店的监管,规范其药学服务流程及内容。根据我国2000年《药品经营质量管理规范》(GSP)附录8《药品零售药学服务规范(征求意见稿)》的规定,零售药店基本的药学服务内容和流程主要为:帮助顾客正确选择药品;为顾客提供个性化用药指导服务,充分告知顾客药品的适应证、用法用量、不良反应、禁忌、注意事项、有效期、贮藏要求等信息;为顾客提供用药咨询服务;收集、上报顾客提供的药品不良反应信息;开展合理用药、安全用药的科普宣传等。儿童用药较为复杂,且目前并没有儿童专项药学服务规范,国家相关部门应综合儿童生理特性和用药原则出台儿童OTC药品使用药学服务规范,在基本药学服务内容基础上增设儿童个体情况调查(例如年龄、体质量、用药史、过敏史等),依据儿童身体情况提供个性化用药指导服务等内容。

### 3.4 加强儿童合理用药宣传教育,普及儿童OTC药品安全用药知识

在我国合理用药工作中,患者用药知识宣传教育始终是薄弱环节。儿童由于年龄限制、表达能力有限,家长在其用药过程中扮演的角色就显得尤其重要。家长对儿童安全用药相关知识和信息的关注及了解程度将直接影响儿童的用药安全<sup>[14]</sup>,因此引导家长形成正确的用药理念和用药行为十分重要。本次调查发现,70%左右的家长不了解处方药、绿色标OTC药品和红色标OTC药品的区别,多数家长选购OTC药品的渠道缺乏

专业性和科学性、安全用药知识教育有待提高。因此,政府应加强药品分类管理和儿童OTC药品安全使用的宣传指导工作,特别注意针对文化程度较低及接收信息较为困难的儿童家长设计个性化的宣教方式,安排更具针对性的宣教内容,有效引导消费者正确购买、使用OTC药品,提高药品使用的安全性。同时,政府还应加大媒体宣传和健康教育力度,积极开展形式多样的儿童合理用药宣传和健康活动。零售药店也应积极配合,向公众传播儿童安全用药理念,普及多种形式的儿童OTC药品合理使用宣传教育,例如利用公众号进行儿童药知识科普、深入社区开展安全用药宣传、发放儿童安全用药宣传手册、开设儿童用药专项咨询服务等。

### 3.5 充分发挥药师指导作用,重视对患儿家长的用药指导

本次调查发现,近50%的家长有过给孩子服用成人OTC药品的经历,且多数家长在使用OTC药品时不会进行儿童用量的换算,也不理解OTC药品说明书内容。52.89%的孩子服用OTC药品后出现过不良反应,儿童OTC药品使用存在诸多不合理使用现象,不良反应发生率较高。儿童发生用药错误的概率是成人的3倍以上,而用药交代能提高患儿的用药依从性<sup>[15]</sup>,药师参与儿童用药干预可极大降低其用药风险,所以药师应充分发挥自身专业指导作用,加强对患儿家长的指导,如依据儿童的年龄、体质量及体表面积等特点制订个体化的用药剂量,详细交代药物不良反应、服用方法和注意事项,重点关注药品说明书中标注的儿童禁用与慎用情况,推荐儿童专用OTC药品,根据儿童不同年龄段推荐合适的药物剂型,开展多形式的药学咨询服务,进行培训及专题讲座等,纠正药品不合理使用<sup>[16]</sup>。通过上述多种措施,有助于不断规范我国儿童OTC药品使用、控制儿童自我药疗风险、确保儿童用药安全。

### 参考文献

- [1] 林焕冰,黎依娴,周恒,等.对500份OTC药品说明书中特殊人群用药标注情况调查分析[J].齐鲁药事,2012,31(5):294-299.
- [2] 陈虹,胡豪.银川市居民购买非处方药品时对社区药房药

师提供药学服务感知的调查[J].中国药房,2016,27(30):4197-4199.

- [3] 夏红杰,田启运,盛家峰,等.药师在促进儿童合理用药中的作用[J].中国现代药物应用,2015,9(22):256-257.
- [4] 国家药品监督管理局.国家药品不良反应监测年度报告:2020年[EB/OL].(2020-03-26)[2021-09-09].<https://www.nmpa.gov.cn/xxgk/fgwj/gzwj/gzwjyp/20210325170127199.html>.
- [5] 龚会,李颖.居民非处方药购买行为的调查分析[J].中国药房,2014,25(4):314-317.
- [6] 张杨,温爱萍,潘晨,等.北京市5家“三甲”医院周边零售药店的分布,药品供给和执业药师配备情况调研[J].中国药房,2019,30(7):991-995.
- [7] 李展城,舒友平,肖冬.基层药品零售业药学从业者的素质研究[J].首都食品与医药,2016(10):12-13.
- [8] 李迎,刘国琴,张文志,等.贵州省零售药店执业药师药学服务胜任力的调查研究[J].中国药房,2019,30(12):1712-1716.
- [9] 张守钗,贺伟.零售药店执业药师注册情况分析及其对策研究[J].中国合理用药探索,2020,17(5):12-16.
- [10] 班粼涓,李朝辉,李瑞锋.云南省零售药店执业药师配备及使用情况分析[J].中国药业,2019,28(8):82-84.
- [11] 萧红街,周梦蝶,孙阳,等.中国儿童用药现状及监管政策概述[J].国际药学研究杂志,2016,43(4):579-584.
- [12] 米清仙.儿童用药现状及思考[J].中国药物与临床,2017,17(1):136-138.
- [13] 田怀平,王斌,姚慧娟,等.基于胜任力的儿科调剂药师药学服务能力提升体系设计[J].实用药物与临床,2019,22(10):114-118.
- [14] 林津晶,黄文龙.福建省部分城区儿童家长与儿童安全用药相关的认知、态度及行为调查与分析[J].中国药房,2018,29(12):15-20.
- [15] 廖靖萍,于西全,宋洪涛.分级用药交代,实现精准用药[J].实用药物与临床,2018,21(11):1324-1326.
- [16] 李源,李仁秋,李全红.临床药师在儿童合理用药中的作用探讨[J].临床合理用药杂志,2015,11(24):178-179.

(收稿日期:2021-06-07 修回日期:2021-09-10)

(编辑:刘明伟)

《中国药房》杂志——中国科技论文统计源期刊,欢迎投稿、订阅