

# 湖南永州农村地区357家零售药店药学服务的现状调查<sup>△</sup>

李贝晶<sup>1\*</sup>, 王文渊<sup>1#</sup>, 王明荣<sup>2</sup>(1.永州职业技术学院, 湖南永州 425100; 2.永州市食品药品检验所, 湖南永州 425103)

中图分类号 R952 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2015)28-4030-03

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2015.28.45

**摘要** 目的:为促进和强化湖南永州农村地区零售药店开展药学服务提供参考。方法:通过对湖南永州农村地区357家零售药店的服务理念、服务方式、服务流程、服务内容、软硬件设施及从业人员的专业素质等13个方面进行调查,了解其开展药学服务的现状。结果与结论:该地区有78.9%的药店存在执业药师或药师挂靠现象,从业人员中仅有53.3%是药学专业毕业;每年参加培训的人员比例不足30.0%,平均培训时间不超过8小时;65.3%的药店从业人员尚未树立药学服务理念;未配备基本药学服务软硬件设施的药店达47.0%,未建立药学服务管理流程的达87.4%;不足10.0%的零售药店开展了药学上门服务。应该通过强化零售药店从业人员管理和培训、规范药店药学服务内容、建立标准化的药学服务流程、明确药店基本药学服务软硬件设施的配置、加强对药店药学服务绩效的考核与评价、督促药店药学服务社会功能的发挥等,实现居民安全、有效、合理用药。

**关键词** 永州地区;基层药店;药学服务;对策

## Investigation of Pharmaceutical Services by 357 Retail Pharmacies in Rural Area in Yongzhou of Hunan Province

LI Bei-jing<sup>1</sup>, WANG Wen-yuan<sup>1</sup>, WANG Ming-rong<sup>2</sup>(1.Yongzhou Vocational Technical College, Hunan Yongzhou 425100, China; 2.Yongzhou Institute of Food and Drug Control, Hunan Yongzhou 425103, China)

**ABSTRACT** OBJECTIVE: To provide a reference for promoting and strengthening pharmaceutical services by retail pharmacies in rural area in Yongzhou of Hunan. METHODS: Investigation was conducted on 13 aspects including the service concept, service mode, service process, service contents, hardwares and softwares and professional quality of practitioners of 357 retail pharmacies in rural area in Yongzhou of Hunan to know about current pharmaceutical services. RESULTS & CONCLUSIONS: In this area, 78.9% of pharmacies operated in the name of a licensed pharmacist or pharmacist who did not work in that pharmacy; only 53.3% of practitioners were pharmacy graduates; the proportion of the practitioners who takes part in training every year was less than 30.0%, average training time was not more than 8 hours; 65.3% of practitioners in the pharmacies were not aware of the concept of pharmaceutical services; the pharmacies which were not equipped with basic hardwares and softwares for pharmaceutical services accounted for 47.0%, those which had not established a pharmaceutical service management process accounted for 87.4%; and less than 10.0% of retail pharmacies provided door-to-door pharmaceutical services. Safe, effective and rational drug use should be achieved by intensifying the management and training for retail pharmacy practitioners, standardizing the contents of pharmaceutical services, establishing standard pharmaceutical service process, defining basic hardwares and softwares for pharmaceutical services, strengthening performance appraisal and evaluation for pharmaceutical services and urging the pharmacy to serve society.

**KEYWORDS** Yongzhou area; Community-level pharmacy; Pharmaceutical service; Counter measure

随着社会发展、医疗卫生体制改革逐步深入和新医改与医保的实施,“小病进药店,大病上医院”已成为大众保健的首选方式<sup>[1]</sup>。自我药疗的行为越来越多,大众对药学服务的需求日益增加,安全用药成为国民共同关注的话题<sup>[2]</sup>。而在占我国总人口数逾60%的农村,不合理用药现象突出<sup>[3]</sup>,因此,农村零售药店作为基层药学服务的主阵地,强化和完善农村基层零售药店的药学服务,对改善与提高患者的生活质量、推动

基层卫生服务事业的发展和完善、实现我国全民合理和安全用药显得极为重要。为了了解农村地区零售药店药学服务的现状,本文拟通过对湖南永州市357家农村零售药店的药学服务现状调查结果进行分析,并提出强化农村地区零售药店开展药学服务的对策,为促进和强化湖南永州农村地区零售药店开展药学服务决策提供参考。

### 1 对象与方法

#### 1.1 调查对象

本课题组于2013年7-9月组织、培训调查员,对湖南永州108个镇和80个乡的357家农村基层零售药店的药学服务状况进行调查,共发放调查问卷483份,回收有效问卷397份,回收率达82.2%。

#### 1.2 方法

<sup>△</sup> 基金项目:湖南省教育科学“十二五”规划课题(No. XJK012CZJ057)

\* 讲师。研究方向:病原与微生物教学。E-mail: tangsy60@163.com

# 通信作者:副教授。研究方向:合理用药教学。E-mail: wwy07@163.com

调查之前,与被调查者(药店营业员)进行不少于15分钟的访谈和交流,以消除其顾虑;对复杂问题进行解释,要求被调查者如实填写,并当场回收问卷。调查问卷的内容包括药店从业人员的资质、专业、学历、知识结构、教育与培训、药学服务理念、药学服务方式、药学服务流程、药学服务内容、药店开展药学服务的软硬件设施配置、员工药学服务的绩效考核和评价、药监部门对药学服务的监管以及药店的履责情况等13个方面。

用归纳法对调查结果进行统计,结果用百分数表示。

## 2 永州农村地区基层零售药店开展药学服务的现状

### 2.1 药师缺乏,从业人员专业素质不高的现象较为普遍

近年来零售药店扩张迅速,使得执业药师的数量无法满足社会的需求。经调查发现,永州农村地区零售药店执业药师挂名的情况较为普遍,其中78.9%的药店都是挂靠执业药师或药师;而且药店从业人员的学历和专业素质偏低,具有专科及以上学历的仅占42.8%,药学专业毕业的只有53.3%,相当一部分是由护理或其他相关专业毕业转型过来,经过简单培训取得从业资格证。由于部分从业人员的药学专业知识不够、欠缺临床医学与药物治疗学知识、对患者的心理与病因了解不够,致使其开展药学服务所应具备的基本能力得不到保证,尚无法对患者提供负责的药学服务工作。

### 2.2 药学服务未得到重视,从业人员缺乏药学服务理念

在我国现有的医疗体制下,“重医轻药”思想一直存在,很多药店从业人员对药学服务的认识和重视程度还不够。经调查发现,永州农村地区68.5%的零售药店的营业模式仍停留在“以药物为中心”阶段,仅局限于药物的销售、管理与调配,完全以经济效益为目标。由于执业药师的职能未能跟着转变,因此并未体现“以患者为中心”、以药学服务为主体,向兼顾经济效益和社会效益的药学服务模式的转变。

### 2.3 未能建立明确、规范的药学服务流程

目前,除了2004年1月起实施的《优良药房工作规范》(GPP)这一行业自律性规范,零售药店在营业过程中为大众提供什么样的服务,我国尚无统一的药学服务流程规范<sup>[4]</sup>。根据对永州农村地区零售药店从业人员从业过程中的药学服务流程调查,57.4%的被调查者承认提供的药学服务仅凭自己的知识、经验、情绪和态度,随意性较强;84.1%的被调查者承认在荐药过程中更多地是从自身的经济利益出发,而较少考虑患者的经济利益。这样一来,患者想要的药学服务根本无法得到保证。

### 2.4 法律、法规不健全,行业管理部门对零售药店开展的药学服务无法实施有效的监督和管理

在我国,关于药品的法律、法规均未对药店开展药学服务提出具体要求,这在法律层面无法对药学服务进行明确的界定<sup>[5]</sup>。当前,全国很多地区农村零售药店的营业行为基本上就是与患者一手交钱、一手拿药的买卖行为,谈不上对患者提供药学服务<sup>[6]</sup>。调查中得知,在永州农村地区,药品监督管理部门除了按照《药品管理法》与《药品经营质量管理规范》(GSP)进行药品分类管理、处方管理、执业药师或药师在岗等常规检查外,并未针对农村零售药店开展药学服务制订有效的监督和管理办法,当然无法对零售药店实施药学服务的状况进行有效的监督和管理。据调查,在该地区零售药店从业人员中,65.3%的被调查者承认没有树立药学服务理念,在药学服务行为上缺乏主动性,也不知道该怎样去开展药学服务。

### 2.5 零售药店实施药学服务的硬件和软件缺乏

经调查发现,在永州农村地区有47.0%的零售药店未配备实施药学服务所需要的中药加工、血压计、导购员、投诉意见箱、休息区等基本硬件设施;有53.6%的药店未提供应该提供的用药咨询、一般性医疗检查、保健信息等软件设施;未建立药学服务管理流程的比例高达87.4%。更有甚者,为了降低开支、节省成本,有64.9%的药店业主不愿组织药店从业人员参加药学知识和药学服务技能方面的教育培训,每年参加培训的人员比例不足30.0%,平均培训时间不超过8小时。由于药店从业人员药学服务技能与知识缺乏,难以胜任向患者提供负责任的药学服务工作。

### 2.6 零售药店未能履行社会责任,发挥独有的社会功能

农村零售药店应借鉴GPP的基本内容,因地制宜,到村组、敬老院等人群集中的地方,开展保健和合理用药知识宣传、送药上门、指导和帮助农村居民清理家庭小药箱等药学服务,成为基层医疗服务体系重要的一环,服务群众。但调查中发现,永州农村地区不足10.0%的零售药店开展了这方面的药学服务。因此,强化农村地区零售药店的社会功能是完善基层医疗服务体系的必然举措。

上述因素制约了永州农村地区药店开展药学服务,难以适应现代“以患者为中心,提高患者生活质量”的药学服务模式。因此,如何规范、强化永州农村地区零售药店开展药学服务,加强对农村地区零售药店开展药学服务的监督管理以实现农村居民合理、安全用药,显得尤为迫切。

## 3 强化永州农村地区零售药店开展药学服务的对策

### 3.1 规范和明确农村地区零售药店药学服务的内容

应该围绕“合理用药”这个核心,借鉴我国的行业自律性规范GPP的内容,根据目前基层农村地区零售药店药学服务的现状,对农村零售药店开展药学服务的内容、方向和目标进行明确规定,以规范药店药学服务的行为。在药学服务的内容上,农村地区零售药店药学服务人员必须详细询问了解患者的病情、病历,根据患者的综合状况,合理推荐药品,并详细地就药品的性能、用途、服用方法、药品的有效期、使用禁忌等注意事项向用药者给予解释、说明。特别是洗剂、涂膜剂、含漱剂、栓剂、泡腾剂、膜剂、含化丸等特殊剂型药品,更要反复叮嘱患者记住使用方法和注意事项;如果是不识字的老人或特殊患者,可以让患者复述一遍用药方法,以免错误用药;同时提醒患者留意并报告用药过程中出现的不良反应。在药学服务的方向和目标上,明确农村地区零售药店药学服务的社会功能,应定期到所在乡镇下辖的村组、敬老院等人群集中的地方,开展季节性疾病预防与治疗知识宣传教育,发放合理用药宣传单,为居民提供免费量血压、送药上门、发放药店服务联系卡等措施来强化药店药学服务的社会功能,同时拓展药店药学服务的范围。

### 3.2 强化对农村地区零售药店营业员的管理

强化农村地区零售药店营业员的基本素质,规范农村地区零售药店营业员的从业资格和服务内容,加强对其管理。零售药店营业员应具备药学或相关学科的学历,必须参加地市级以上药品监管部门组织的培训,经过考试取得岗位合格证后方可上岗。作为零售药店营业员应掌握医药、产品、保健医疗等知识,并掌握有关药品陈列、柜台销售、沟通技巧、顾客心理等知识,能根据患者的病情合理推荐药物;能准确无误地向顾客解释说明药品的功效、使用方法、禁忌、不良反应及注意事项;能清楚地向患者交代用药时间、使用方法、已知的药物副作用及服药后会引起的有关变化、药品的贮存和有效期、

饮食与生活习惯对药物吸收的影响等。此外,农村地区零售药店工作人员必须完全了解GSP和我国关于药品监管方面的法律、法规,严格遵守执行国家对药品零售业制定的各项管理制度,参加有关药事管理法规、药学与医药专业知识方面的培训;并进行每年一度的健康检查,建立药店营业员的健康和培训档案。

### 3.3 提升农村地区零售药店工作人员的医药理论知识和药学服务能力

药店工作人员是开展药学服务的主体,是药学服务的质量保证,必须提高其自身的药学和临床知识,以及处方审核、合理荐药、医患沟通、顾客投诉处理等能力,以便为患者提供准确、全面的药学服务,保证患者用药安全。因此,农村地区零售药店应制订完整的年度培训计划,建立个人培训档案。通过对药师和营业员进行继续教育与培训,提高他们的专业和医学理论知识,提升他们的药学服务能力和水平。培训应是食品药品监管部门、执业药师协会等相关协会组织的有关药学知识和药学服务技能为主要内容的各类教育与考核培训,按照考核标准进行考核,并获得规定的学分;未参加培训的药师或营业员不宜参与药学服务工作。

### 3.4 建立相对完善的药学服务规范

由于我国对零售药店尚未有可强制执行、统一的药学服务规范,使得零售药店药学服务无章可循,药学服务具有随意性。因此,建立相对完善的药学服务规范,可以规范药店的行为,完善药店的药学服务功能。农村地区零售药店药学服务规范应包括:(1)药店按规定配备药师,营业时间内必须有药师在岗,店内设立药学服务咨询台,安排药师值班为购药者解疑答惑;药师离岗时必须暂停处方药销售。(2)为购药患者建立药历信息数据库,及时录入购药患者用药信息(包括患者的历次用药信息及不良反应记录等内容)。(3)建立对患者随访制度,对患者用药进展或效果进行定期、系统评价,记录患者用药的相关信息。(4)在店内明示药学服务公约和监督电话以及实施药学服务中的各类信息。(5)药店应设立专门的药学服务区域,配备相应设施,开展免费测试项目、提供用药咨询指导,为药师与患者之间的交流提供一个良好的环境,保证患者信息的保密性和咨询用药的私密性。药店还应提供方便工作人员和患者查阅的医药图书、自我药疗和保健方面的报刊杂志以及健康生活方面的科普手册等。

### 3.5 建立标准化的药学服务流程

药学服务应注重以“患者为中心”的原则<sup>[1]</sup>。零售药店在进行药学服务流程的设计时,应根据患者的真实感受和需求,从患者的角度来设计流程,使之具有科学性和适用性。农村地区零售药店药学服务的流程应包括以下几个方面:(1)对用药对象的了解,如果购药的对象是其本人,那么药店营业员所开展的药学服务就应围绕其本人;如果是替人购药,则药店营业员必须从购药者那里了解用药者的病情,方能提供和开展药学服务。(2)根据患者的实际病情和经济能力,结合其以往用药,推荐合适的药品。(3)向购药者详尽地交待药品的使用方法,确保用药安全。(4)建立患者的药历记录信息库,药历信息应记录用药者的个人基本信息(名字、性别、年龄、体质量、身高、爱好、血型、联系方式等)、用药者的身体状况和用药史(血压、家族病史、药物过敏史、药品不良反应经历、过往用药评价等)信息。(5)以电话或上门回访方式随访患者,了解、监测和采集患者的用药问题,记录相关数据。

### 3.6 加强对农村地区零售药店药学服务绩效的考核和评价

药监部门对农村地区零售药店所提供的药学服务进行绩效考核和评价,及时发现药店在经营活动中开展药学服务存在的不足,便于监管部门提出整改意见,促使药店完善药学服务。药学服务绩效评估应由药品监督管理部门根据需要采取月评、季评、半年评或年度评估。评估方法可采用:(1)随机业务调查。随机调查进店购药的顾客,对药店药学服务的情况进行满意度调查和评价。(2)暗访调查。药品监督管理部门的工作人员以一个顾客的身份进店购药,感受、评价药店所提供的药学服务。(3)顾客满意度调查。走访某些顾客,以面谈方式了解顾客对药店药学服务表现和评价。(4)顾客咨询团调查。聘请一些顾客就药店药学服务的质量情况定期进行调查,通过会议、电话询问、面谈等多种形式收集他们提供的信息。(5)药店工作人员调查。对药店工作人员在工作中为患者所提供的药学服务情况及其感受进行调查。

### 3.7 建立面向药学服务的现代药学教育模式,培养适应现代药学服务的专业人才

药学服务的对象是受社会、心理、生物等因素共同影响的“社会人(患者)”,因此药店营业工作人员既要具有药学知识,还要掌握一些人文知识、沟通技巧、应变处理等服务能力。作为药学专业人才培养摇篮的高等院校,应树立“以人为本”的现代药学教育理念,建立“药学+社会学+生物医学”的现代药学教育模式,培养能为患者常规疾病进行防、治、康、保、教等的技术服务型人才。行业管理部门也应该通过继续教育和培训来强化和弥补药店工作人员专业知识与技能上的不足,来跟上药学服务转型的需要。

## 4 结语

药品监督管理部门应加强对农村地区零售药店的指导和监督管理,建立标准化的药学服务流程,规范农村零售药店的药学服务内容,加强对农村零售药店药学服务的绩效评估,强化农村零售药店的药学服务能力;高等院校药学专业应加强对现代药学教育模式的完善;行业主管部门应有效利用继续教育和强化培训来提高药店工作人员的药学服务技能。以上措施必将促进农村地区零售药店药学服务功能的完善,提升其药学服务的水平,推动其社会效益和经济效益的协调发展,从而推动基层卫生服务事业的发展和完善。

## 参考文献

- [1] 王萍.药品零售企业药学服务现状[J].中国医药指南,2012,10(5):293.
- [2] 李寅超,赵宜红.构建全程化药学服务模式的思考[J].药学服务与研究,2007,7(6):474.
- [3] 周金生,冯少青,陈元俊.基层医院开展临床药学的现状分析与对策[J].中国药业,2009,18(14):51.
- [4] 李维涅,陈玉文.药店药学服务流程与运作设计探讨[J].中国药房,2006,17(14):1119.
- [5] 杨旭权.浅析目前药学服务的困境[J].中国现代药物应用,2010,4(14):249.
- [6] 阳凌燕,姚春芳,胡晋红.通过文献分析了解我国药学服务的发展情况[J].中南药学,2010,8(8):624.
- [7] 刘艳.执业药师在零售药店中现状和培养的探讨[J].中国现代药物应用,2013,7(16):233.

(收稿日期:2014-11-07 修回日期:2015-05-17)

(编辑:杨小军)