

住院患者视角下三甲医院临床药学服务开展现状和效果的影响因素研究

梅玉虹, 田海玉*, 周戈耀, 雷雪, 李祖兰 (贵州医科大学医药卫生管理学院, 贵阳 550000)

摘要 目的: 从住院患者视角评价贵州省三甲医院临床药学服务开展现状和效果, 为完善和优化三甲医院临床药学服务提供参考。方法: 采用分层随机抽样方法, 抽取贵州省10家三甲医院的267名住院患者进行问卷调查, 采用SPSS26.0软件对问卷调查结果进行描述性统计, 并基于RxC列联表 χ^2 检验和有序多分类Logistic回归分析方法找出影响住院患者对临床药学服务满意度的主要因素。结果: 本次研究发放并收集到住院患者问卷267份, 回收有效率100.0%。267名住院患者中, 有168名(62.9%)对临床药学服务有所了解; 有152名(56.9%)接受过临床药学服务, 其中125名(82.2%)肯定了临床药学服务的重要性, 82名(53.9%)对临床药学服务表示满意。未接受过临床药学服务的115名患者中, 96名(83.5%)有临床药学服务需求, 主要集中于用药咨询(71.9%)和治疗方案制定(54.2%)服务上。影响因素分析发现, 患者年龄、对临床药学服务重要性的认知、对临床药师的用药指导帮助度以及咨询效率(频率和及时性)的满意度是影响患者总体满意度的主要独立因素($P < 0.05$)。结论: 建议加大对临床药师的重视度, 加强临床药学人才队伍建设; 临床药师应积极参与患者的用药指导咨询, 并注重老年患者的用药监护。

关键词: 三甲医院; 临床药学服务; 患者满意度; 影响因素分析; 贵州省

中图分类号: R95 文献标识码: A 文章编号: 1002-7777(2022)02-0185-09

doi:10.16153/j.1002-7777.2022.02.011

On the Current Situation and Influencing Factors of the Effect of Clinical Pharmaceutical Care in Level-A Tertiary Hospitals from the Perspective of Inpatients

Mei Yuhong, Tian Haiyu*, Zhou Geyao, Lei Xue, Li Zulan (School of Medicine and Health Management, Guizhou Medical University, Guiyang 550000, China)

Abstract Objective: To evaluate the current situation and effect of clinical pharmaceutical care in level-A tertiary hospitals in Guizhou Province from the perspective of inpatients in order to provide references for improving and optimizing clinical pharmaceutical care in level-A tertiary hospitals. **Methods:** By using stratified random sampling method, 267 inpatients from 10 level-A tertiary hospitals in Guizhou Province were selected for questionnaire survey. SPSS 26.0 software was used to do descriptive statistics of the survey results, and based on the RxC contingency table χ^2 test and ordinal multiple logistic regression analysis, the

基金项目: 贵州省卫生发展研究院(编号 gywf2021-5); 贵州省“十四五”公共卫生体系建设规划

作者简介: 梅玉虹 Tel: (0851) 2876359; E-mail: 1027120638@qq.com

通信作者: 田海玉 Tel: (0851) 8628437; E-mail: 6564916@qq.com

main factors influencing inpatients' satisfaction with clinical pharmaceutical care were found out. **Results:** Two hundred and sixty seven questionnaires were distributed and collected, and the effective rate was 100.0%. Among 267 inpatients, 168 (62.9%) knew about clinical pharmaceutical care, 152 (56.9%) had received clinical pharmaceutical care, 125 (82.2%) affirmed the importance of clinical pharmaceutical care, and 82 (53.9%) were satisfied with clinical pharmaceutical care. Among 115 patients who had not received clinical pharmaceutical care, 96 (83.5%) needed clinical pharmaceutical care, mainly focusing on medication consultation (71.9%) and treatment plan formulation (54.2%). The analysis of influencing factors suggested that the age of patients, the recognition of the importance of clinical pharmaceutical care, the degree of help for clinical pharmacists in medication guidance and the satisfaction of consultation efficiency (frequency and timeliness) were the main independent factors influencing the overall satisfaction of patients ($P<0.05$). **Conclusion:** It is suggested to pay more attention to clinical pharmacists and strengthen the construction of clinical pharmacy talent team. Clinical pharmacists should actively participate in the medication guidance and consultation of patients and attach importance to the medication monitoring of elderly patients.

Keywords: level-A tertiary hospital; clinical pharmaceutical care; patient satisfaction; analysis of influencing factors; Guizhou Province

随着我国人民生活水平的不断提高,患者对医疗技术及服务的质量也提出了更高要求。2020年2月,国家卫生健康委员会、国家药品监督管理局等六部门联合发布了《关于印发加强医疗机构药事管理促进合理用药的意见的通知》^[1],强调要进一步加强药学服务发展,发挥药学人员在促进合理用药、保障人民健康等方面的积极作用。三甲医院是我国最高层次的医院,具有覆盖面广、患者流量大、药品品种繁多的特点,是开展临床药学服务的先锋,如何快速提升其临床药学服务水平已经迫在眉睫^[2]。而开展现状调查和效果评价作为衡量医院医疗服务质量的重要指标,已经成为了医院管理的重要组成部分^[3]。为此,课题组通过问卷调查的形式,对贵州省三甲医院临床药学服务的开展情况、实施效果和存在的问题进行调研和分析,找出影响患者对临床药学服务满意度的主要因素,为完善和优化三甲医院临床药学服务提供参考。

1 材料与方法

1.1 调查问卷设计

课题组基于计建军的“临床药师对住院患者药学服务满意度调查表”^[4]及临床药学服务现状和满意度文献^[5-8]设计初始问卷,向来自药事管理学专业领域、医院药学部门负责人、卫生行政部门等的5位专家进行咨询,根据专家意见进行问卷修改及预调查后形成最终的调查问卷。问卷共30个问题,主要包括患者基本信息、患者对药品的使用认知与行为、患者对临床药学服务的认知及需求、患

者对临床药学服务满意度评价以及患者对开展临床药学服务的意见建议5部分内容。其中,患者对临床药学服务满意度评价部分主要采用Likert5级量表测定,1=非常不满意,2=较不满意,3=一般满意,4=比较满意,5=非常满意。

为保证问卷的整体有效性和可靠性,对问卷进行信效度检验,通过计算Cronbach's α 系数评价量表的可靠性,结果显示:Cronbach's α 值为0.856,标准化Cronbach's α 值为0.860,说明本研究的量表具有很好的可靠性,问卷信度可接受;探索性因子分析结果显示,KMO统计量为0.917,Bartlett's球形检验的 $\chi^2=1328.243$, $P<0.001$,说明变量之间有明显的结构性和相关关系,问卷的结构效度较好。

1.2 数据来源

综合考虑经济发展水平和地理位置分布,将贵州省9个地级市(州)中的贵阳、遵义、毕节、铜仁和黔南布依族苗族自治州作为调查范围,采用分层随机抽样抽取10家三甲医院,对医院内的住院患者进行实地问卷调查。课题组于2020年11月至2021年1月期间,发放并收集到267份住院患者问卷,问卷回收有效率100.0%。其中,填答问卷的患者主要集中于医院内的呼吸科、神经内科、急诊科和重症医学科。

1.3 统计分析

通过EpiData3.1软件建立数据库,SPSS26.0软件进行统计分析。住院患者的基本情况、对临床

药学服务的认知需求及满意度评价采用描述性分析；以单因素分析方法（采用RxC列联表 χ^2 检验）筛查有统计学意义（ $P<0.05$ ）的影响因素，再运用有序Logistic回归分析确定影响住院患者对临床药学服务满意度的主要独立因素。在患者满意度评价部分的数据分析时，将“非常不满意”和“较不满意”定义为不满意组，“一般满意”定义不变，“比较满意”和“非常满意”定义为满意组，总体满意度=满意/（满意+不满意+一般满意）。

2 结果

2.1 患者基本情况

本研究的267名住院患者中男性127名（47.6%），女性140名（52.4%）；年龄40岁以上147名（55.1%）；高中及以下学历181名（67.8%）；农民及个体职业者156名（58.4%）；参加社会医疗保险者235名（88.0%）。

2.2 患者对药品使用认知与行为情况

从患者获取用药常识的途径调查发现，221名（82.8%）患者用药常识主要来源于临床医师，84名（31.5%）患者主要来源于药师；当出现用药疑问时，200名（74.9%）患者常选择通过病区医师

直接咨询，咨询的用药问题主要集中在药品的用法用量（66.3%）、药品的禁忌症（61.8%）以及药品价格（56.6%）3个方面。

2.3 患者对临床药学服务认知及需求情况

267名住院患者中，有168名（62.9%）患者对临床药学服务有所了解；由表1可知，152名患者接受过临床药学服务，其中125名（82.2%）认为临床药师在临床治疗过程中发挥了重要作用；而当临床医师与临床药师有不同用药意见时，132名（86.8%）更倾向于医师的建议。115名（43.1%）患者未接受过临床药学服务，其中96名（83.5%）患者希望获得，且71.9%的患者希望获得用药咨询服务。另外，非参数检验显示，女性患者相较于男性患者更希望在住院期间获得临床药学服务（ $Z=-3.892$, $P<0.001$ ）；曾接受过临床药学服务的患者与未接受过的患者在临床药学服务各项目需求上的差异无统计学意义（ $P>0.05$ ），但在服务频率需求上的差异有统计学意义（ $Z=-4.537$, $P<0.001$ ），未接受过临床药学服务的患者希望在未来住院期间接受更多频次的临床药学服务。

表1 患者对临床药学服务认知及需求情况

接受过临床药学服务（152人，占比56.9%）				未接受过临床药学服务（115人，占比43.1%）			
项目		人数	占比%	项目		人数	占比%
临床药师作用	作用很大	125	82.2	希望了解临床药学服务的途径	药学人员宣教	66	
	作用一般	16	10.5		阅读医院药学期刊物	32	27.8
	不起作用	11	7.2		其他（上网查询、讲座等）	21	18.3
当临床医师与临床药师有不同意见时，您更倾向于谁的建议？	医师	132	86.8	您是否希望有专门的药学人员到病房内为您提供用药服务	是	96	83.5
	药师	20	13.2	否	19	16.5	
获得的临床药学服务种类	用药咨询	136	89.5	希望获得的临床药学服务种类	用药咨询	69	71.9
	用药指导	76	50.0		用药指导	45	46.9
	建立用药病历	112	73.7		建立用药病历	33	34.4
	治疗方案制定	36	23.7		治疗方案制定	52	54.2
每周临床药学服务频率	1~2次	89	58.6	希望每周临床药学服务频率	1~2次	36	37.5
	3~4次	34	22.4		3~4次	27	28.1
	>4次	29	19.1		>4次	33	34.4

2.4 临床药学服务满意度评价

由图1可知,患者对临床药学服务的总体满意度(Q11)为3.62分,满意度为53.9%。患者对临床药学服务各维度满意度加权分值从高到低依次为:临床药师的文明用语(Q2)4.38分、精神面貌

(Q3)4.37分、服务态度(Q1)3.97分、沟通能力(Q4)3.93分、对患者病情及用药方面的隐私保护(Q10)3.68分、用药宣教(Q7)3.66分、药学查房(Q6)3.64分、用药指导帮助度(Q5)3.61分、咨询及时性(Q9)3.61分、咨询频率(Q8)3.59分。

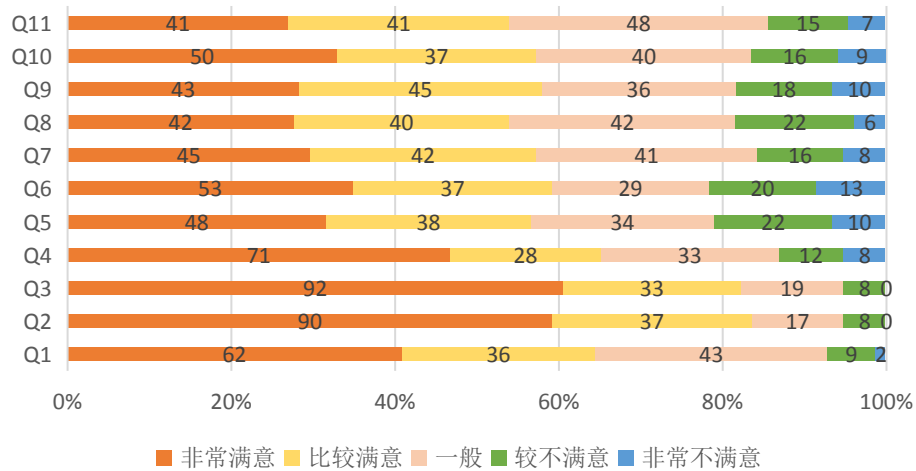


图1 患者对临床药学服务满意度统计结果

2.5 不同特征患者对临床药学服务总体满意度评价差异

共纳入与患者满意度相关的16个影响因素为自变量,比较不同影响因素下患者总体满意评价差异。结果显示(见表2),除基本信息中的患者学历、医保类型以及认知评价中的患者对临床药学服

务的定义及内涵了解度外,其余14个特征不同的患者在总体满意度评价上的差异均有统计学意义($P < 0.05$);其中对临床药学服务重要性认知评价不同的患者以及对临床药师提供的用药指导帮助度、用药咨询频率方面满意度不同的患者在其总体满意度评价上的差异较为显著(见表2)。

表2 不同特征患者对临床药学服务总体满意度评价差异

变量维度	不满意		一般		满意		χ^2			
	人数	占比/%	人数	占比/%	人数	占比/%				
基本信息	性别	男	12	16.2	24	32.4	38	51.4	7.650 ^a	
		女	6	7.7	20	25.6	52	66.7		
	年龄	< 28岁	11	23.4	10	21.3	26	55.3		15.375 ^a
		28~40岁	4	14.8	5	18.5	18	66.7		
		41~60岁	3	6.1	16	32.7	30	61.2		
> 60岁	2	6.9	15	51.7	12	41.4				
认知评价	临床药学服务重要性	不重要	2	25.0	5	62.5	1	12.5	15.507 ^a	
		一般	3	18.8	9	56.3	4	25.0		
		重要	15	11.7	32	25.0	81	63.3		

续表 2

变量维度			不满意		一般		满意		χ^2	
			人数	占比 /%	人数	占比 /%	人数	占比 /%		
服务态度 评价	服务态度	不满意	3	27.3	4	36.4	4	36.4	11.007 ^b	
		一般	4	9.3	20	46.5	19	44.2		
		满意	13	13.3	22	22.4	63	64.3		
	文明用语	不满意	1	12.5	3	37.5	4	50.0		9.509 ^b
		一般	6	35.3	2	11.8	9	52.9		
		满意	13	10.2	41	32.3	73	57.5		
	精神面貌	不满意	1	12.5	4	50.0	3	37.5		9.861 ^b
		一般	6	31.6	7	36.8	6	31.6		
		满意	13	10.4	35	28.0	77	61.6		
沟通能力 评价	沟通能力	不满意	6	30.0	8	40.0	6	30.0	11.924 ^b	
		一般	6	18.2	11	33.3	16	48.5		
		满意	8	8.1	27	27.3	64	64.6		
业务水平 评价	用药指导帮 助度	不满意	16	50.0	13	40.6	3	9.4	51.418 ^a	
		一般	2	5.9	6	17.6	26	76.5		
		满意	2	2.3	27	31.4	57	66.3		
	药学查房	不满意	12	36.4	18	54.5	3	9.1		44.233 ^a
		一般	2	6.9	14	48.3	13	44.8		
		满意	6	6.7	14	15.6	70	77.8		
	用药宣教	不满意	12	50.0	10	41.7	2	8.3		38.507 ^a
		一般	6	14.6	14	34.1	21	51.2		
		满意	2	2.3	22	25.3	63	72.4		
咨询效率 评价	咨询频率	不满意	15	41.7	20	55.6	1	2.7	48.760 ^a	
		一般	4	11.1	19	52.8	13	36.1		
		满意	1	1.2	8	10.0	71	88.8		
	咨询及时性	不满意	14	48.3	13	44.8	2	6.9		34.666 ^a
		一般	4	10.3	14	35.9	21	53.8		
		满意	2	2.4	22	26.2	60	71.4		
隐私保护 评价	隐私保护	不满意	11	44.4	6	24.0	8	32.0	27.716 ^a	
		一般	5	12.5	12	30.0	23	57.5		
		满意	4	4.6	28	32.2	55	63.2		

注：受版面限制，仅列出有统计学意义的的数据；“a”“b”分别表示在 0.01、0.05 水平上显著。

2.6 患者总体满意度影响因素的有序Logistic回归分析

2.6.1 变量选取与赋值

将患者对临床药学服务总体满意度作为因变量(Y), 以上述单因素分析中有统计学意义的人口学变量、患者对临床药学服务认知变量以及对临床药师各维度满意度变量作为自变量(X), 选取变量的赋值说明见表3。

2.6.2 回归结果与分析

共线性诊断结果显示, 13个自变量的VIF值均在0~10之间, 说明变量之间无共线性。平行线检

验结果显示 $\chi^2=22.939$, $P=0.829>0.05$, 说明可以进行有序Logistic回归分析, 拟合检验结果显示 $P<0.01$, 表明回归模型拟合效果较好。有序多分类Logistic回归分析结果显示, X_2 、 X_3 、 X_4 、 X_8 、 X_{11} 、 X_{12} 为患者对临床药学服务满意度的影响因素(表4), 即41~60岁年龄患者相较于60岁以上患者对临床药学服务的满意度高; 对临床药学服务的重要性认知度越高以及对临床药师用药指导、咨询频率和及时性越满意的患者, 对临床药学服务的满意度就越高。

表3 Logistic回归分析变量描述

变量维度及名称	变量赋值
基本信息(性别 X_1 、年龄 X_2)	0=女, 1=男 1=<28岁, 2=28~40岁, 3=41~60岁, 4=>60岁
认知评价(临床药学服务重要性 X_3)	1=不重要, 2=一般, 3=重要
服务态度评价(服务态度 X_4 、文明用语 X_5 、精神面貌 X_6)	1=不满意, 2=一般, 3=满意 1=不满意, 2=一般, 3=满意 1=不满意, 2=一般, 3=满意
沟通能力评价(沟通能力 X_7)	1=不满意, 2=一般, 3=满意
业务水平评价(用药指导帮助度 X_8 、药学查房 X_9 、用药宣教 X_{10})	1=不满意, 2=一般, 3=满意 1=不满意, 2=一般, 3=满意 1=不满意, 2=一般, 3=满意
咨询效率评价(咨询频率 X_{11} 、咨询及时性 X_{12})	1=不满意, 2=一般, 3=满意 1=不满意, 2=一般, 3=满意
隐私保护评价(隐私保护 X_{13})	1=不满意, 2=一般, 3=满意
总体满意度评价 Y	1=不满意, 2=一般, 3=满意

表4 患者对临床药学服务满意度影响因素的有序 Logistic 回归结果

项目	赋值	回归系数 β	标准误差	Wald 值	P 值	95% 置信区间	
总体满意度	Y=1	-4.851	0.775	39.143	0.000 ^a	-6.371	-3.332
	Y=2	-1.717	0.633	7.355	0.007 ^a	-2.958	-0.476
年龄	X ₂ =1	0.852	0.564	2.281	0.131	-0.253	1.957
	X ₂ =2	0.910	0.639	2.025	0.155	-0.343	2.163
	X ₂ =3	1.725	0.573	9.054	0.003 ^a	0.601	2.848
	X ₂ =4	0
感知临床药学服务重要性	X ₃ =1	-0.651	1.078	0.364	0.546	-2.763	1.462
	X ₃ =2	-1.502	0.678	4.903	0.027 ^b	-2.832	-0.173
	X ₃ =3	0
服务态度	X ₄ =1	-0.704	0.566	1.548	0.213	-1.813	0.405
	X ₄ =2	-2.283	0.920	6.161	0.013 ^b	-4.086	-0.480
	X ₄ =3	0
用药指导帮助度	X ₈ =1	-2.210	0.669	10.905	0.001 ^a	-3.522	-0.898
	X ₈ =2	-0.426	0.428	0.987	0.320	-1.265	0.414
	X ₈ =3	0
咨询频率	X ₁₁ =1	-1.975	0.683	8.369	0.004 ^a	-3.314	-0.637
	X ₁₁ =2	-2.278	0.667	11.675	0.001 ^a	-3.585	-0.971
	X ₁₁ =3	0
咨询及时性	X ₁₂ =1	-1.057	0.537	3.875	0.049 ^b	-2.109	-0.005
	X ₁₂ =2	-0.129	0.533	0.059	0.808	-1.174	0.915
	X ₁₂ =3	0

注：“a”“b”分别表示在 0.01、0.05 水平上显著。

3 讨论与建议

贵州省三甲医院住院患者对临床药学服务已形成了初步认知,对其需求度较高,总体满意度处于中等水平,对临床药师的用药指导帮助度、用药咨询效率的满意度低于总体满意度,该调查结果与张亚军^[9]、崔力^[10]及Kang J^[11]等人的研究基本一致。虽然大部分患者对临床药学服务在临床治疗的重要性表示肯定,但在出现用药疑问时仍然常选择

向临床医师直接咨询,并且当医师与药师有不同用药意见时,大部分患者也更倾向于医师的建议,这与已发表的多篇研究结果一致^[12-14]。

3.1 加强临床药学人才队伍建设,提升临床药学服务质量

目前患者仅能获得一些较为基础的临床药学服务,对于高层次的治疗方案制定、个性化用药指导服务还较难获得,临床药师每周提供的临床药学

服务次数尚不能满足患者需求。本研究结果表明,临床药师的用药指导帮助度是影响患者总体满意度的最重要因素,以上结果说明当前亟需加强临床药学人才队伍建设,提升临床药师业务水平,以满足患者药学服务需求,提升患者满意度。建议医药高等院校和医疗机构通力合作,开展灵活多途径的临床药学人才培养模式,例如临床医学本科/硕士专业学生在实习中参与临床药学的学习和实践,并通过院校临床药学相关理论知识考试和持有实习医院临床药学实践合格证明,就有资格申请临床医学与临床药学的双学位。同时,医疗机构可在院内成立专科临床药师带教培训师团队,以量化绩效奖励方式定期组织带教团队对在职药学技术人员开展临床药学知识讲授和临床实践经验分享等。从专科临床药师自身出发,在日常工作中不仅要加强对药物理论相关知识的学习和熟练掌握,同时也要定期参加本科室的医疗和护理业务学习,培养较强的临床思维。

3.2 加大临床药师重视度,提升其工作积极主动性

临床药师的用药咨询解答效率(频率和及时性)能较大影响患者满意度。研究表明,临床药师对本职工作的积极主动性能显著影响其咨询效率^[15]。此外,有研究发现,临床药师与住院患者面对面交流进行用药指导,能显著提高患者用药依从性,极大地降低患者的再住院率^[16]。因此,为提升医院临床药师的用药咨询解答效率,医疗机构管理人员应加大对临床药师的重视,首先应完善病区临床药学服务的管理制度,增强临床药师的自我认同感。同时,为其提供较多的院外临床药学服务进修培训机会,提升其临床药学服务能力,进而提升其工作积极主动性。同时,建议临床药师主动承担起医师与患者沟通的桥梁作用,积极参与临床查房,将查房中医师对患者病情的判断及住院期间的治疗方案向患者有效传达并解释,及时将患者的疑虑或身体不良症状告知医师,并与医师一起参与后续治疗方案的制定和个性化用药指导,提高患者治疗依从性,提升医院临床药学服务质量,促进临床药学服务不断进益并长效发展。

3.3 积极参与用药指导咨询,提升患者对临床药学服务认知

本研究发现,患者对临床药学服务重要性的认知能显著正向影响患者对临床药学服务的总体满

意度,患者认为临床药学服务越重要,对临床药学服务的满意度越高。可能是由于患者知识水平受限以及对个性化诊疗服务的需求增加,当有用药方面疑问时通常选择向病区医师直接咨询,但由于医师工作繁忙,自身的用药问题常得不到很好解决,因此对病区内专门的药学服务人员有很大需求,认为临床药学服务的开展很重要且依从性较高,因此,医院开展临床药学服务能在一定程度上提升患者满意度。基于此,建议临床药师通过传统线下(宣传海报、咨询台等)和互联网线上技术(短视频、公众号文章等),积极参与患者的用药指导、用药咨询以及用药教育宣传工作,进一步提升患者对临床药学服务的认知度和满意度^[17]。在对患者进行用药教育以及与患者交流其他信息时,应避免使用专业性强的语言,对于其不理解的地方应耐心解释,直至患者了解熟知。另外,在突发公共卫生事件中,临床药师在做好本职的用药宣教工作的同时应起到一定的应急科普宣传作用,提高药师在各类事件中的临床实践参与度,如告知患者用药信息、预防措施、疫苗接种知识、行为风险和饮食建议等。

3.4 注重老年患者的用药监护,与其形成信任——尊重的良性关系

相较于中青年患者,老年患者对临床药学服务满意度更低,可能与人类社会逐步进入老年化、老年人用药问题日渐突出、老年患者对用药疗效及服务质量的期待值较高有关^[18]。同时也可能与当前医疗机构的临床药学服务工作在老年人群中切实开展情况较差有关。老年人群高发于心脑血管疾病、高血压以及糖尿病等慢性病,常因为基础疾病产生多种并发症,在联合用药期间,由于老年患者记忆力减退、知识水平较低,经常出现药物错服、漏服现象,影响治疗效果,甚至产生不良后果^[19]。因此,建议临床药师加强与老年患者及其家属的联系,为这些患者及其家属提供常见慢性病治疗药物用药教育宣传手册,告知患者或其家属每种药物的作用、用法用量、不良反应、注意事项等,指导其正确服用药品。此外,在老年患者住院期间应对其进行针对性的药物使用评估,一旦发现问题立刻进行停药和处理,及时与医师商讨制定新的治疗方案并将结果有效反馈给患者及其家属,与老年患者形成相互信任、相互尊重的良性关系。

参考文献：

- [1] 黄晓燕. 基层三甲医院开展临床药学实践的探讨[J]. 中国继续医学教育, 2016, 8(8): 25-26, 27.
- [2] 国家卫生健康委员会. 关于印发加强医疗机构药事管理促进合理用药的意见的通知[EB/OL]. (2020-02-26) [2021-05-21]. <http://www.nhc.gov.cn/yzygj/s7659/202002/ea3b96d1ac094c47a1fc39cf00f3960e.shtml>.
- [3] 钱宇, 王小合, 郑国管, 等. 医患满意度测评研究进展、问题及治理思考[J]. 中国医院管理, 2017, 37(3): 11-13.
- [4] 计建军, 张慧, 王长江, 等. 基于德尔菲法的临床药师对住院患者药学服务满意度调查表的设计[J]. 中国现代应用药学, 2020, 37(10): 1254-1259.
- [5] 姜倩, 李秦川. 药学门诊服务满意度量表的编制及实证研究[J]. 中国医院药学杂志, 2020, 40(5): 570-574.
- [6] 张亚军, 孙玉凤, 朱梦洁, 等. 基于SEM的门诊药学服务质量满意度影响因素分析[J]. 中国初级卫生保健, 2018, 32(11): 71-72+74.
- [7] 胡婷婷. 患者及其家属对临床药师与药学服务认知和需求情况分析[J]. 医学食疗与健康, 2019, (23): 208-209.
- [8] 吴芳, 刘国琴, 张文志, 等. 贵州省医疗机构药事服务供给现状调查研究[J]. 中国卫生事业管理, 2020, 37(8): 596-598, 625.
- [9] 张亚军, 孙玉凤, 朱梦洁, 等. 门诊药学服务满意度因子分析[J]. 卫生软科学, 2018, 32(12): 53-56.
- [10] 崔力, 席晓宇, 姚东宁, 等. 我国三级医院临床药学服务现状及问题研究: (三) 临床药学服务开展现状分析[J]. 中国药理学杂志, 2018, 53(10): 837-842.
- [11] Kang J, Rhew K, Oh JM, et al. Satisfaction and Expressed Needs of Pharmaceutical Care Services and Challenges Recognized by Patients in South Korea[J]. Patient Prefer Adherence, 2017, (11): 1381-1388.
- [12] 席晓宇, 姚东宁, 黄元楷, 等. 我国三级医院临床药学服务现状及问题研究: (四) 相关主体对临床药学服务态度分析[J]. 中国药理学杂志, 2018, 53(13): 1123-1129.
- [13] 陈文衍, 蔡卫民, 马国. 患者及其家属对临床药师与药学服务认知和需求情况调查研究[J]. 中国医院药学杂志, 2017, 37(24): 2490-2495.
- [14] Guo X, Yao D, Liu J, et al. The Current Status of Pharmaceutical Care Provision in Tertiary Hospitals: Results of a Cross-sectional Survey in China[J]. BMC Health Serv Res, 2020, 20(1): 518.
- [15] 李勤. 临床药师职业倦怠与积极心理健康状况调查研究[J]. 中国当代医药, 2014, 21(19): 135-136, 139.
- [16] 吴巧稚, 谈震, 滕家良. 临床药师开展药学服务现状及其效果评价[J]. 中国医院用药评价与分析, 2018, 18(2): 246-247, 250.
- [17] 陈一鸣, 张贤尉, 范国荣. 多元化合理用药宣教网络体系的搭建与药学信息服务的实践[J]. 药学服务与研究, 2020, 20(2): 127-131.
- [18] 林秋晓, 夏晨, 刘秋琼, 等. 广州市部分社区老年人用药现状与药学服务需求调查分析[J]. 中国药房, 2017, 28(12): 1591-1594.
- [19] 郭百凌, 陈海珍, 陈志峰, 等. 70岁以上住院慢性病患者的药学服务需求[J]. 医学信息, 2020, 33(3): 125-126.

(收稿日期 2021年9月16日 编辑 肖妍)