

社区居民药学服务需求调查与分析

姜兵武¹, 陈新彤², 亓靖华¹, 韩荣荣¹ (1. 北京市海淀区万寿路社区卫生服务中心, 北京 100036; 2. 首都医科大学宣武医院, 北京 100053)

摘要 目的: 调查社区居民的药学知识情况和药学服务需求, 探索社区药学服务的开展方法。方法: 选择在万寿路社区卫生服务中心就诊的居民及在万寿路辖区内居住的居民, 共计对806名居民进行了问卷调查。结果: 本辖区66.2%的居民参与基本医疗保险和工伤保险; 86.43%居民家中的常用药物来源于医院, 64.33%居民就医首选三级医院; 有56.10%的居民对药品不良反应“大概了解”; 有52.13%的居民认为社区药学服务非常重要; 窗口咨询是最受居民欢迎的药学服务形式。结论: 社区居民迫切需要药学服务, 社区药师应转变服务观念, 提高药学服务能力, 开展多种形式的药学服务模式, 提高社区居民的合理使用药品水平。

关键词: 社区药学服务; 药师; 居民

中图分类号: R917 文献标识码: A 文章编号: 1002-7777(2017)04-0430-05

doi:10.16153/j.1002-7777.2017.04.014

Investigation and Analysis of the Demand of Pharmacy Service for Community Residents

Jiang Bingwu¹, Chen Xintong², Qi Jinghua¹, Han Rongrong¹ (1. WanShouLu Community Health Service Center, Beijing Haidian District, Beijing 100036, China; 2. Xuanwu Hospital Capital Medical University, Beijing 100053, China)

Abstract Objective: To investigate the situation of pharmacy knowledge and demand of pharmacy service for the community residents and to explore ways to carry out community pharmacy service. **Methods:** A total of 806 residents who either visited Wanshoulu community health service center or lived in Wanshoulu area were selected and a questionnaire survey was conducted. **Results:** 66.2% of the residents of the area have covered the basic medical insurance and work-related injury insurance. 86.43% get commonly used drugs from hospitals. 64.33% prefer tertiary hospitals for medical treatment. 56.10% have some knowledge of adverse drug reactions. 52.13% believe that community pharmacy service is very important. Window consultation is the most popular form of pharmacy service for the community residents. **Conclusion:** Due to the urgent need of pharmacy service for the community residents, community pharmacists should change concept of service, improve capabilities for pharmacy service, and carry out various forms of pharmacy service so as to improve the level of rational drug use of the community residents.

Keywords: community pharmacy service; pharmacists; residents

社区药学服务是社区卫生服务的一个重要组成部分,是以居民健康为中心的药学服务,其关系到居民的健康、生命安全和医院诊疗水平的发展。基于此,笔者对在海淀区万寿路社区卫生服务中心就诊的居民和居住在万寿路街道辖区的居民进行了问卷调查,旨在了解社区居民的药学知识情况和药学服务需求,探索社区药学服务的开展方法,提高社区居民的合理使用药品水平。

1 资料来源与方法

1.1 资料来源

以在海淀区万寿路社区卫生服务中心就诊的居民和在万寿路街道辖区内居住的居民为调查对象,发放调查问卷806份,回收合格问卷656份,回收率为81.5%。

1.2 方法

1.2.1 调查方法

自拟调查问卷,内容包括6个方面:1)基本情况(性别、年龄、医药费类型)。2)社区居民购药、就医习惯(家庭中常备药物来源、首选就医的医疗机构、选购药品的质量依据)。3)药品常识的知晓情况(家庭药品储存方法、对药品不良反应的认知程度)。4)社区居民药学服务调查(认为社区药学服务重要与否、您希望获得哪些药学服务、希望药师提供哪些药学服务)。

1.2.2 统计学方法

数据资料采用Epidata3.1双录入核对,用Excel表和IBM SPSS Statistics 19.0进行数据处理。

2 结果

2.1 基本情况

本次调查的656例对象中,包括:① 男性231

人(35.2%),女性425人(64.8%);② 年龄:18至40岁以下占129人(19.66%),41至50岁占114人(17.4%),51至60岁占179人(27.3%),61岁以上老人234人(占35.7%)。医药费类型:① 基本医疗保险和工伤保险434人(占66.2%);② 公费医疗161人(占24.5%);③ 新农合 16人(占2.4%);④ 商业医疗保险 8人(占1.2%);⑤ 自费8人(占1.2%);⑥其他29人(占4.4%)。

2.2 社区居民购药、就医习惯

1)对656名居民进行“家庭中常备药物来源”调查显示:① 567名(占86.43%)居民家中药品来源于医院;② 78名(占11.89%)居民选择药店;③ 2名(占0.30%)居民选择网络;④ 9名(1.37%)居民选择其他。

2)对656名居民进行“患病时,首选就医的医疗机构(可多选)”调查显示:① 422人次(占64.33%)居民首选“三级医院”;② 208人次(占31.71%)居民选择社区卫生服务中心;③ 98人次(占14.94%)居民选择二级医院;④ 76人次(占11.58%)居民选择社区卫生服务站。

3)对656名居民进行“选购药品的质量依据(可多选)”调查显示:① 有599人次(91.31%)选购药品时最先看重的是药品的“疗效”;② 有205人次(31.25%)选择“价格”;③ 193人次(29.42%)选择“知名度”;④ 44人次(6.71%)选择“其他”。

2.3 药品常识的知晓情况

1)对656名居民进行“家庭药品存储方法”调查,居民购买的药品储存方法有很多,详见表1。

表 1 家庭药品存储方法

家庭药品存储方法	人数	百分比 /%
抽屉	357	54.42
专用药箱	150	22.87
柜子	69	10.52
遮光、密封容器	26	3.96
冰箱	10	1.52
按照说明书中的储存条件保存	34	5.18
其他	10	1.52

2) 对 656 名居民进行“对药品不良反应的认知程度”问卷调查显示: ① 234 名(占 35.67%)居民“知道”药品不良反应; ② 368 名(占 56.10%)居民选择“大概了解”; ③ 54 名(占 8.23%)居民“不清楚”药品不良反应。

2.4 社区居民药学服务调查

1) 对 656 名居民进行“认为社区药学服务重要吗?”问卷调查, 答案显示: ① 342 名(52.13%)居民选择“非常重要”; ② 290 名(44.21%)居民选择“重要”; ③ 24 名(3.66%)居民选择“有或无都无所谓”。

2) 对 656 名居民进行“您希望获得哪些药学服务(可多选)”调查, 调查结果详见表 2。同时调查结果还显示社区居民在 12 个选项中选择 4 项的有 111 人次, 选择 3 项的有 179 人次, 选择 2 项的有 120 人次, 选择 1 项的有 89 人次, 选择其他选项的总计有 157 人次。

表 2 您希望获得哪些药学服务

您希望获得哪些药学服务	人数	百分比 /%
常见药品不良反应及处理方法	447	68.14
服药方法	326	49.70
药物相互作用	256	39.02
药物的保存方法	178	27.13
服药注意事项	372	56.71
中药的合理使用	182	14.48
草药质量的鉴别	95	16.62
读懂药物说明书	109	23.17
药物配伍禁忌	152	7.01
药动学知识	46	7.16
个体化给药方案	47	9.45
新药咨询	62	68.14

3) 对 656 名居民进行“希望药师为您提供哪些社区药学服务方式(可多选)”问卷调查, 有 302 人次(46.04%)居民希望药师提供“窗口咨询”

服务, 有 197 人次(占 30.03%)居民选择“电话咨询”, 见表 3。

表 3 希望药师为您提供哪些社区药学服务方式

社区药学服务方式(可多选)	人数	百分比 /%
窗口咨询	302	46.04
电话咨询	197	30.03
电话随访	138	21.04
用药大课堂	196	29.88
网络博客交流	49	7.47
手机短信提醒	123	18.75
慢性病个体化的药物指导	156	23.78
发放药物宣传手册	185	28.20
为慢性病患者建立药历	104	15.85
定期家庭拜访	93	14.18
为社区提供药品信息	182	27.74
在社区进行合理用药宣传	180	27.44
送药上门	42	6.40
回收废旧药品	166	25.30
推荐安全有效经济的药品	96	14.63

3 讨论

3.1 年龄结构与医保类型情况

社区卫生服务中心是社区建设的重要组成部分, 是以解决社区主要卫生问题、满足基本卫生服务需求为目的的基层卫生服务机构。本次调查显示, 中老年人是调查的主要对象, 绝大部分社区居民都享受医疗保险, 50 岁以上的人群在步入老龄化社会的进程中, 由于身体各项机能的老化, 身体健康状况低下, 各种慢性疾病发生, 心理和社会适应能力减弱, 严重影响了晚年生活质量^[1], 他们是到社区卫生服务中心就诊的主要人群, 是基层卫生服务机构主要服务的对象。

3.2 社区居民购药及就医习惯情况

随着社会经济的发展和人民保健意识的提

高,人们越来越重视自身的健康需求,一旦得病,就医取药是每位居民患病后的首要选择。本次调查显示,本辖区大部分社区居民在看病时首选三级医院,其次是社区卫生服务中心,取药时主要是看重药品的疗效,家中药品来源也主要是医院。据合肥市医疗机构2012年12月至2013年2月期间调查显示,患者就医首选医疗机构为三级医院(59.0%),其次是社区卫生服务机构(20.7%)^[2]。慢性病患者对三级甲等医院和社区购药满意度比较资料显示,慢性病患者对社区满意度的平均秩次(430.65)小于对三级甲等医院满意度的平均秩次(508.35)^[3]。这些说明患者在看病就医方面还是倾向于大医院,基层医疗机构改革任重道远。

3.3 药品常识的知晓情况

生老病死是每个人不能回避的问题,有病用药在每个人心中都有根深蒂固的情结。而药品作为特殊的物质,其储存、保管有严格的温湿度要求。药品进入居民家中后,大多数居民会把少数药品存放在冰箱中进行保存,而大多数药品会储存在家里的抽屉、药箱、柜子中,能够按照说明书中载明的储存条件保存药品的居民只占很小部分。不规范的储存方法,会使药品疗效和质量发生改变。储存过期,开封后未发现变质继续服用等问题,很难避免发生用药不良事件。调查显示,居民最关注药品的疗效,对于药品不良反应有56.10%居民只是“大概了解”,这种现象会导致居民对于药品质量的不信任。尤其在社区中老年人是看病的主要人群,其生理功能、代谢以及形态等方面会发生一定的变化,需服用多种药物,更容易引起不良反应^[4]。

社区药师有责任在工作中普及药品基础知识,普及药品储存知识,提高居民药品有效期管理能力,养成定期清理过期药品习惯,减少不良事件发生^[5]。社区药师要引导居民正确认识药品,合理使用药品,更好地保证药品质量和用药安全。

3.4 患者对药师及药学服务的需求

随着社会经济水平的发展,居民生活水平越来越高,自我健康、用药安全意识不断加强,大多数居民关心药品的服用方法、注意事项、药物之间的相互作用以及药品不良反应等方面问题。越来越多的居民渴望获得药物知识,非常认可社区药学服务,对于社区药学服务认为“非常

重要”和“重要”,希望社区药师提供多种形式的药学服务。

面对广大的社区居民用药需求,社区药师一要转变思路,把以调配药品、保管药品、销售药品的药品管理思路转变成以患者为中心为患者提供优质药学服务上面来。二要提高自身专业知识,拓展知识结构。在掌握药学专业基础知识上,掌握医学基本临床技能,具备健康基础普及知识,能看懂化验单,要有良好的沟通能力。三要通过开展窗口咨询、电话咨询、用药大讲堂等必要的方式,发挥社区药师的作用,满足不同层次的居民需求。

调查结果显示:有86.43%的居民家中储存的药品来源于“医院”。“窗口咨询”是最受居民欢迎的药学服务形式。居民看病取药后,对于取到的药品,心中还存有很多疑惑:这个药品好不好?如何服用?有什么不良反应?如何保存等等。居民需要了解这些知识,希望在取到药品后能得到药师的专业答复。因此,社区药师应设立咨询台^[6]或咨询窗口,通过咨询,可以帮助患者了解用药时最关心的问题,做好用药指导工作,提高患者合理用药意识,同时也体现了医院“以病人为中心”的服务理念^[7]。居民离开医院后如想进一步了解药品方面的知识,可以通过电话、微信、微博等方式进行咨询,作为药师应主动设立咨询电话、微信、微博等公用账号。曾有调查资料显示窗口咨询与电话咨询在解答用药疑问人群方面分别占58.2%和80.4%。电话咨询比窗口咨询服务质量更好,值得医院药学部门推广^[8]。因此,社区药师应重点在电话咨询方面加大服务力度,及时、准确解答居民的电话需求,根据患者需求进行适当的电话回访。此外,药剂科与医院信息中心合作搭建信息化平台,通过互联网探索“网络药师”新模式,运用新技术使居民实时共享智能化、全程化、专业化、个性化的远程药学服务,运用现代化手段进一步为患者进行更好的药学服务^[9]。

社区药师要走进社区,在社区中开展药学知识大讲堂,发放药物宣传手册,普及药学常用知识。要开展义诊,开展假劣药品饮片鉴别知识培训,强化居民的药品、饮片鉴别能力。社区药师要配合家医团队,走进居民家中,主动上门面对面解决居民的用药需求及用药方面的困惑。要建立“药居圈”,定期对圈中的居民提供更加贴心的服务,

如定时家访、电话短信定时提醒、建立药历、定期开展药学活动等等。社区药师还应在条件准许的情况下开展上门送药、回收废旧药品等服务。

4 结论

当前,我国医疗体制改革正在向纵深发展,曾出台多项政策,疏导居民看病就医到基层医院,以缓解百姓看病难、看病贵的问题。2015年9月国务院办公厅发布了《关于推进分级诊疗制度建设的指导意见》,从政策上进一步划分一、二、三级医疗机构功能定位,进一步引导居民改变传统的就医模式。作为一名社区医院药师,在新形势下要完成药师职能转变和角色的重新定位,要响应国家政策,逐步建设开放式调剂,重视窗口药学服务,开展社区药师工作,提供药品信息^[10],宣传、引导居民到社区医院来就医,要在理念、观念上转变居民的就医习惯。要加大药品的采购量,逐步实现基层医院与三级医院处方互认工作,要逐步对接三级医院的药品品种目录,从而进一步破解看病难、看病贵的难题,促进医疗体制改革的各项工作顺利推进。

随着居民医疗、健康意识的提升,社区居民迫切需要社区药师提供药学服务,社区药师应顺应时代的发展,肩负起这份义不容辞的责任,通过转变服务观念、提高药学服务能力、开展多种形式的药学服务模式,不断提高居民对基层医院的信任度,提高社区居民对药品的认知度及合理使用药品的水平。

参考文献:

- [1] 徐志坚. 济南城市社区中老年人多水平健康教育效果评价[D]. 济南: 山东大学, 2013: 5-8.
- [2] 魏敏. 患者选择医院的影响因素分析[D]. 合肥: 安徽医科大学, 2014: 19-21.
- [3] 杜静, 朱继红. 慢性病患者选择三级甲等医院单纯购药原因的调查分析[J]. 中国全科医学, 2015, 18(12): 1463-1467.
- [4] 孙焕林. 老人用药不良反应的对策[J]. 家庭医学, 2016, (2): 18-22.
- [5] 常利杰, 张拓红. 居民对社区药学服务需求的调查与分析[J]. 中国全科医学, 2010, 13(8): 2441-2444.
- [6] 常利杰, 吴浩. 开展社区药学服务的体会和工作方法探讨[J]. 中国全科医学, 2012, 9(15): 2959-2960.
- [7] 秦庆寅, 康智岷. 门诊药房药事咨询窗口的作用与意义[J]. 中国当代医药, 2013, 8(20): 158-161.
- [8] 刁红星, 何梅凤. 窗口咨询与电话咨询在药学服务中的质量比较[J]. 中国药学杂志, 2012, 47(21): 1775-1775.
- [9] 孙喜琢, 曹伟灵. 构建全民药学服务新模式[J]. 中国医院院长, 2015, 13(252): 74-75.
- [10] 刘洪玲, 王辉明. 深化医改背景下医院药学发展与药师工作模式探讨[J]. 中国药学杂志, 2015, 50(20): 1836-1840.

(收稿日期 2016年12月21日 编辑 范玉明)