

国内药店药学服务的专家访谈分析

方 宇^{1,2}, 黄泰康³, 杨世民², 侯鸿军⁴, 曹 莉⁵, 连 玮², 田 云²

(1. 沈阳药科大学现代社会药学研究中心, 110016; 2. 西安交通大学医学院药学院药事管理教研室, 710061; 3. 国家食品药品监督管理局, 北京 100810; 4. 陕西省食品药品监督管理局, 西安 710061; 5. 陕西省执业药师协会, 西安 710061)

[摘要] 探讨药店药学服务(pharmaceutical care)的现状、障碍性因素、对策措施和发展前景。采用专家访谈法进行定性研究,对专家意见进行编码归类。75%(15/20)的专家完成定性访谈研究。国内药店药学服务尚处于起步阶段,政策、人员、企业以及观念等众多因素制约着药店药学服务的普及和深入开展,须尽快完善法规,深入推行《优良药房工作规范》(GPP),提升药学服务软硬件条件,提高药师自身素质,增加公众对药学服务的认识等。建立符合中国国情的药学服务体系仍需长期努力。

[关键词] 药店;药学服务;专家访谈;影响因素

[中图分类号] R952 **[文献标识码]** C

[文章编号] 1004-0781(2007)06-0693-02

药学服务(pharmaceutical care, PC)是提供与药品使用有关的各种服务的一种现代化药房工作模式,是以患者或消费者的健康为中心所展开的各项活动和服务。包括提供药品、提供信息。目的是保证药品使用的安全有效,从而促进患者或消费者健康水平和生活质量的提高^[1]。随着《优良药房工作规范》(GPP)的实施,国内越来越多的药店认可和接受了药学服务,并将其作为提升企业竞争力的重要手段。但由于国内药学服务相关的法律法规不完善、药店开展药学服务的软硬件条件欠缺、企业对药学服务的重视程度不够、药师数量和质量的局限、公众对药师和药学服务的评价不高,药店药学服务的开展受到很大制约^[2]。国内药店药学服务的研究大多探讨药学服务的现状、存在的问题、相关对策,带有较大的主观性,所得结果科学性不够^[3]。经文献查询,国内有关药店药学服务专家访谈研究的文献笔者未见报道,现采用专家访谈法,分析我国药店实施药学服务的现状、主要障碍、采取的措施和发展前景,以加深对该问题的认识。

1 方法

1.1 研究对象 专家访谈对象的代表性和权威性决定访谈结果是否真实和科学。因此,本研究从4类单位选取专家,分别是药品零售企业、高等院校、医院和药品监督管理部门(协会)^[4];要求其一般具有高级职称或担任单位中层以上领导职务,熟悉药学服务理论和实践,是本领域中有一定影响的药学专家。

1.2 专家访谈问卷设计 问卷由卷前说明和开放式问题构成。先设计预试问卷,请两名从事药店药学服务工作的药师试答,根据回答结果及建议修正部分用语,确定正式问卷。开放式问题共4个,分别为:①首先,请您用一、二句话评价一下我国药店实施药学服务的现状;②您认为国内药店实施药学服务的主要障碍是什么;③您认为推动国内药店药学服务工作应采取

哪些措施;④最后,请您简单描述一下我国药店药学服务的发展前景。

1.3 数据收集 采用邮寄问卷的形式请专家作答,附粘贴足额邮票的回邮信封一个,限定2周时间请专家寄回;2周末见寄回者,再发同样内容的信件一份,限定2周寄回。个别问卷直接交由专家回答后当即回收。

1.4 数据分析方法 检查回收的问卷,剔除无效问卷,将专家观点归类编码,归纳共识,同时关注个别观点。

2 结果

2.1 受访专家基本情况 共发出访谈问卷20份,回收16份,1份问卷因回答不完全予以剔除,得到有效问卷15份,有效回收率75%。受访的15名专家分为4类,包括药品经营企业的经理、部门主管,高校药学专家,“三甲”医院药剂科主任,国家和省级药品监督管理部门评审专家和官员等,所选专家均为高级职称或任所在单位领导,具有较高的学术造诣和实践经验,有较强的代表性和权威性。

2.2 访谈结果 针对我国药店实施药学服务的现状这一问题,专家的意见集中为:①药店的药学服务还处于起步阶段,②药学服务水平较低,③药学服务深度不够,④药学服务未受到足够重视,⑤药店片面追求经济利益,⑥药店竞争还停留在价格战上。

由访谈结果可看出,专家一致认为我国药店药学服务总体处于较低层次。这表明虽然药学服务已经成为了药店服务的热点话题,但是由于社会、企业重视不足,也没有相应的法规予以规范;同时在药店工作的药师整体素质不高,且相应知识也尚显不足;同时药师也并未从其工作当中获得应有的回报,使得药师投身于药学服务的积极性不高,更无法为消费者提供优质的药学服务。个别专家认为目前在中国药店提倡药学服务属于脱离实际的花架子,还有专家认为药学服务更适于在医院药房中推行。

针对国内药店实施药学服务的主要障碍这一问题,笔者将受访专家的意见归纳为人员、政策、企业和观念4个方面。①

[收稿日期] 2006-09-11 **[修回日期]** 2006-12-13

[作者简介] 方 宇(1977-),男,湖南岳阳人,讲师,博士,研究方向为药事管理。电话:029-82655132, E-mail:fy6256@163.com。

人员因素: 药店的药师缺乏; 药店的药师在岗难以保证; 药师的药学服务知识与技能不强; 药师的培训和继续教育流于形式。
 ②政策因素: GPP 对药店缺乏约束力; 医药分家(业) 推行缓慢; 药店药学服务的责权利不明确。
 ③企业因素: 药店过于追求经济效益; 药店领导对药学服务不够支持。
 ④观念因素: 群众要求药学服务的意识淡薄; 药店以患者为中心的观念不强。

访谈结果表明, 国内缺乏完善的相关政策法规, 仅仅依靠行业性要求的 GPP, 尚不足以对药店产生足够约束力; 其次, 多数药店的管理层对药学服务的作用及实践方式认识不足, 其营销策略及待客方式仍局限于传统模式, 有药店招聘药师也是仅仅以应付检查为目的, 部分拥有药师的店面也由于薪酬等问题不能留住高水平的药师; 再者, 作为药学服务提供者的药师自身也缺乏足够的知识, 无法为前来购药的消费者提供优质的服务; 而目前国内公众对合理用药并没有足够的了解, 也没有对药学服务产生足够的需求。另外也有专家认为目前大量药师都是分布在医院, 药店还不具备吸纳优秀药师的条件; 还有专家认为管理部门对药学服务实施情况的监督过少, 对效果的评估也不足, 不能对药房产生足够的压力; 也有专家认为药店之间没有建立信息共享平台是障碍性因素之一。

针对推动国内药店药学服务工作应采取的措施这一问题, 笔者归纳了大多数专家认可的观点, 主要有: 加强药师临床知识和技能的培训; 在大学开设药学服务的相关专业或课程; 通过继续教育提高药师的实践技能; 严格执行驻店药师的配备制度; 出台药店提供药学服务的具体标准; 尽快推行医药分业制度; 出台《执业药师法》以明确执业药师的责权利; 提高药店药师的待遇; 提高药店领导对药学服务重要性的认识; 提高监管部门对药学服务重要性的认识; 加大对公众宣传药学服务的力度。

由此看出, 目前急需制定相关法律法规, 对药学服务的相关事宜予以规范和限定; 其次应当对药房工作人员实行培训与考核, 以提高药学服务实践者的执业能力; 此外, 通过一定的激励措施也会有助于药师积极参与药学服务的实践; 另外还需要

增强药店在硬件设施上的拥有量, 以保证基于硬件条件的服务能够顺利开展; 而完善监管体制, 加强药学服务专业人员的培养也是非常必要的。

针对我国药店药学服务的发展前景这一问题, 绝大多数专家认为: 由于药学服务自身的优势, 广泛开展是大势所趋, 而国家推动社区卫生服务工作、提高民众素质的努力势必也会为药学服务的开展提供巨大的市场。当然, 药店中开展真正意义的药学服务必然会是一个非常漫长的过程。有学者提出必须建立符合中国国情的药学服务体系, 这样才可以保证药学服务在中国的顺利开展。

3 结束语

我国药店药学服务尚处于起步阶段, 政策、人员、企业以及观念等众多方面的因素制约着药店药学服务的普及和深入开展, 因此必须有针对性地完善法规, 深入推行 GPP, 提升药学服务软硬件条件, 提高药师自身素质, 增加公众对药学服务的认识。而建立符合中国国情的药学服务体系仍需长期努力。

采用专家访谈法可以较为深入地了解专家对有关药店药学服务的看法。本研究所选专家具有较好的代表性, 所得结果能够加深对我国药店药学服务现状和发展的认识, 对药学服务理论和实践具有一定的参考价值。

本研究采用编码归类分析, 归纳专家意见较为集中的观点, 但所得结果没有量化, 尤其是专家有关改进药店药学服务应采取的措施的征询意见没有得到量化的排序, 定性结果无法说明应采取的措施, 对现实的指导意义受到局限。笔者拟后续进行第二轮、第三轮次的访谈, 进一步定量说明该问题。

[参考文献]

[1] 杨世民. 中国药事法规[M]. 北京: 化学工业出版社, 2005: 159.
 [2] 张永敬. 国内零售药店推行优良药房工作规范现状及展望[J]. 中国药房, 2005, 16(5): 397-399.
 [3] 方宇, 黄泰康, 杨世民. 国内外药店药学服务研究比较[J]. 中国药房, 2006, 17(4): 316-319.
 [4] 风笑天. 社会学研究方法[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2001: 119.

更正

《医药导报》杂志 2007 年 5 月第 5 期第 499 页“表 3 最终模型估算苯巴比妥群体药动学参数的结果”中第 2 行第 2~8 列括号内的内容应分别为“ $\theta_{Age}, \theta_{WT}, \theta_{VPA}, \theta_{PB}, \theta_{PNT}, \theta_{CNP}, \theta_{TPM}$ ”, 特此更正, 并谨此向作者和读者致歉!

《医药导报》编辑部