

· 药事管理 ·

## 宁波市居民药品安全环境满意度调查分析\*

潘琪<sup>1,2</sup>, 徐晓媛<sup>1</sup>, 王隽<sup>3</sup>, 史彦龙<sup>4</sup>

(1. 中国药科大学国际医药商学院, 南京 211198; 2. 浙江医药高等专科学校商学院, 宁波 315100; 3. 浙江医药高等专科学校制药工程学院, 宁波 315100; 4. 浙江医药高等专科学校基础学院, 宁波 315100)

**摘要** 目的 了解和分析宁波市居民对药品安全的满意度现状和影响因素, 为加强宁波市药品安全工作提供决策依据。方法 采用问卷调查, 收集宁波市公众对药品安全环境满意度数据, 并分析相关影响因素。结果 共发放问卷600份, 回收有效问卷579份, 有效回收率为96.5%, 受访者非常满意7.6%; 比较满意31.1%; 一般满意45.4%; 比较不满意14.3%。满意度主要与“居民的健康状态”“居民对药品价格的接受程度”“获得药品的途径”“引发药品安全问题的因素”及“居民对未来药品行业的信心程度”等因素有关。结论 宁波市居民药品安全环境满意度差, 建议监管部门构建药品安全教育体系, 营造良好的市场环境, 加强药品安全相关法律法规宣传, 畅通药品安全信息沟通渠道。

**关键词** 居民, 宁波市; 药品安全; 满意度

中图分类号 R969.3

文献标识码 B

文章编号 1004-0781(2018)04-0496-05

DOI 10.3870/j.issn.1004-0781.2018.04.023

## Survey and Analysis of Satisfaction of Drug Safety Environment among Residents in Ningbo

PAN Qi<sup>1,2</sup>, XU Xiaoyuan<sup>1</sup>, WANG Jun<sup>3</sup>, SHI Yanlong<sup>4</sup> (1. School of International Pharmaceutical Business, China Pharmaceutical University, Nanjing 211198, China; 2. Department of Business, Zhejiang Pharmaceutical College, Ningbo 315100, China; 3. Department of Pharmaceutical Engineering, Zhejiang Pharmaceutical College, Ningbo 315100, China; 4. Department of Foundation, Zhejiang Pharmaceutical College, Ningbo 315100, China)

**ABSTRACT Objective** To investigate the satisfaction regarding to drug safety among residents in Ningbo and to analyze the influencing factors, in order to provide basis for decision making. **Methods** With the method of recycling of the questionnaires on the spot, data of satisfaction of drug safety environment in the general public collected, and the related influencing factors was analyzed. **Results** A total of 600 questionnaires were set out, 579 were taken back effectively, and the effective recovery rate was 96.5%. As a result, 7.6% respondents were very satisfied, 31.1% satisfied, 45.4% generally satisfied, and 14.3% less satisfied. The factors affecting satisfaction are healthy status, the acceptance of prices, the way to get drugs, drug safety factors, and the confidence in pharmaceutical industry in the future. **Conclusion** Due to the lower satisfaction of drug safety environment, this study suggests that the government should establish a drug safety education system, create a good market environment, enhance the propagandization of drug safety laws and regulations, and unblock the communication channels of drug safety information.

**KEY WORDS** Residents, Ningbo; Drug safety; Satisfaction

药品安全是重大民生问题。“齐二药”“欣弗”

收稿日期 2016-12-02 修回日期 2017-01-15

**基金项目** \* 浙江省教育厅一般科研项目(201738454); 宁波市与中国社科院战略合作研究课题(NZKT201721); 浙江省统计重点研究课题(201726); 浙江省软科学研究计划项目(2017C35G1480040)

**作者简介** 潘琪(1980-), 女, 宁夏银川人, 副教授, 硕士, 主要从事药事管理相关教学科研工作。电话: 0574-88223718, E-mail: panq@mail.zjpc.net.cn。

**通信作者** 徐晓媛(1975-), 女, 博士, 研究方向: 医院政策法规、药事教育。电话: 025-83271268, E-mail: xxycpu@163.com。

等药品不良事件, 给用药民众造成了严重的健康损伤, 对我国药品安全监管提出了严峻的挑战。陈云等<sup>[1]</sup>对北京市居民药品满意度进行实地抽样调查, 通过结构方程模型来测度每个维度和居民对药品满意度的关系; 许尉等<sup>[2]</sup>通过问卷调查就被调查者对处方药的认知情况、对药品不良反应的认知情况、自我药疗的情况等进行调查和统计、分析, 了解北京市居民用药安全现状; 覃正碧等<sup>[3]</sup>采用随机抽样法, 对三甲医院的候诊或探访人员开展药品安全知识的认知度及满意度自填式问卷调查, 了解公众对药品安全知识的认知度与满意度; 魏洁等<sup>[4]</sup>了解杭州市居民食品安全认知情况和

满意度现状,分析食品安全满意度影响因素,为加强杭州市食品安全工作、改善食品安全现状提供决策依据。笔者于 2016 年 7—8 月对宁波市居民药品安全环境满意度进行实地抽样调查,分析影响宁波市居民药品安全环境的主要因素及现存问题,为加强宁波市药品安全工作,改善药品安全现状提供决策依据,为保障宁波居民自我药疗提供信息支持。

1 对象与方法

1.1 调查对象 调查对象为宁波市海曙区、鄞州区、江东区、江北区、镇海市 5 个地区的市民,年龄在 16~65 周岁的常住人口,包括户籍不在本市区,但已在本市区连续工作、生活 6 个月以上的人员。综合宁波市 5 个地区的人口、经济等多种因素,在每个地区利用系统抽样法采用社区横断面拦截方式开展现场自填式问卷。

1.2 调查方法 采用自制问卷,由经过培训、具有药学知识背景的 12 位调查员于 2016 年 7—8 月分别在海曙、鄞州、江东、江北、镇海各城区进行街头调查。被调查者以不署名的方式填写问卷,填写完毕后当场收回。调查内容包括共涉及 6 个方面:①对药品安全环境总体满意度;②基本信息:主要包括居民的性别、年龄、学历、收入、职业等;③对 23 个药品安全因素的满意程度;④购买药品的地点;⑤影响药品安全的因素及导致药品安全问题出现的原因等;⑥居民对未来药品行业的信心程度。对“满意度”和“信心程度”采用封闭式 5 分设计法<sup>[4]</sup>,应答由负向到正向,对应的分值从 1 到 5;其他问题均已选择题的形式作答(单选、多选两种类型)。

1.3 统计学方法 应用 SPSS 19.0 版统计软件处理所得数据。各因素与满意度的关系采用“卡方检验”的相关分析方法。以  $P<0.05$  为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 问卷回收与基本情况 共发放问卷 600 份,回收有效问卷 579 份,有效回收率为 96.5%。为保证调查结果的一致性,以 579 份有效问卷作统计分析。被调查者农村与城市户口比例为 259:320。其中大专或大学本科学历样本比较多,约占 56.0%;其次是中专或高中,再次是初中。研究生以上及小学以下学历较少。从本次调查结果来看,数据涉及到了各个文化层次。家庭月收入水平主要集中在 6 000~10 000 元,比例为 35.2%,2 000~6 000 元占 31.8%。2 000 元以下和 22 000 元以上分别代表了低收入和高收入人群,其所含比例相对较低,与现实情况较为符合。在随机受访者中,在校学生、工人、商业、服务业人员均有涉及,被调查者职业分布范围较广,代表性强。综上所述,问卷

发放情况较为满意,符合实际情况,充分体现了样本发放的随机性。受访者的基本情况详见表 1。

表 1 受访者的基本情况

Tab.1 Basic information of the interviewees

变量与属性	人数	百分比/%
年龄/岁		
≤18	57	9.8
>18~30	269	46.5
>30~40	156	26.9
>40~50	61	10.5
>50~60	21	3.6
>60	15	2.6
学历		
小学及小学以下	36	6.2
初中	76	13.1
中专或高中	125	21.6
大专或大学本科	324	56.0
硕士及以上	18	3.1
职业		
学生	226	39.0
工人	56	9.7
农民	25	4.3
农民工	14	2.4
退休人员	36	6.2
个体经营户	93	16.1
行政事业单位人员	24	4.1
医生	3	0.5
教师	18	3.1
企业管理人员	31	5.4
商业、服务业人员	48	8.3
其他	5	0.9
家庭月收入/元		
≤2 000	59	10.2
>2 000~6 000	184	31.8
>6 000~10 000	204	35.2
>10 000~14 000	76	13.1
>14 000~18 000	18	3.1
>18 000~22 000	20	3.5
>22 000	18	3.1
药品价格接受程度		
完全不能接受	16	2.8
多数不能接受	158	27.3
一般能接受	278	48.0
多数能接受	116	20.0
完全能接受	11	1.9
户口		
农村	259	44.7
城市	320	55.3

2.2 受访者对药品安全环境满意度调查结果

2.2.1 总体满意度情况 药品安全环境满意度的量化指标,描述了居民对于目前药品行业的期望和感知之间的差异,可以测量居民对于药品安全环境的满意程度。调查显示,3分(一般满意)占45.4%,为最高,最低为1分(非常不满意),仅占1.6%,具体情况详见表2。

表 2 受访者的药品安全环境总体满意度  
Tab.2 Overall satisfaction on drug safety environment of the interviewees

满意情况	人数	构成比/%
1分(非常不满意)	9	1.6
2分(比较不满意)	83	14.3
3分(一般满意)	263	45.4
4分(比较满意)	180	31.1
5分(非常满意)	44	7.6

2.2.2 调查项目与药品安全安全满意度的相关性分析 问卷数据采用卡方检验的方法,进一步分析居民对药品安全总体满意度的影响因素,结果显示:满意度主要与“居民的健康状态”(P<0.05)、“居民对药品价格的接受程度”(P<0.05)、“获得药品的途径”(P<0.05)、“引发药品安全问题的因素”(P<0.05)、“居民对未来药品行业的信心程度”等因素有关。居民普遍认为“政府监管不力”“社会监管不力”“生产商生产不规范”“消费者用药不安全”以及“经销商的不法经营”5个要素对居民药品满意度的影响最为显著。其次是“居民对药品价格接受的程度”“居民的健康状态”对药品安全环境满意度影响较弱。见表3。

2.2.3 人口学变量对药品安全环境满意度影响 除了对上述5种因素对药品安全环境满意度有显著影响外,其他人口学变量也会对药品安全环境满意度产生显著影响。

因此,笔者对居民的性别、学历、年龄、职业、收入这5组人口学变量在药品安全总体满意度上做了均值比较。从不同角度分析,男性的平均满意度(M=3.32)高于女性(M=3.26);硕士及以上学历满意度最高(M=3.78),中专或高中学历满意度最低(M=3.18);>60岁满意度最高(M=3.67),>18~30岁最低(M=3.22);农民的满意度最高(M=3.64),医生的满意度最低(M=2.67);排除家庭月收入22 000元以上的这部分人群,收入越高,满意度越低。见表4。

2.2.4 药品安全环境满意度二级指标均值分析 将宁波市居民药品安全环境满意度分解为“治理监管满意度”“生产过程满意度”“医疗服务满意度”“信息规范满

意度”与“社会监督满意度”5个一级指标;再将每个一级指标分解为若干个二级指标。调查每个二级指标的满意度与该指标对受访者满意度的影响程度,满意度与影响程度采用封闭式5分设计法,应答由负向到正向,对应的分值为1~5。统计各二级指标的满意度与影响程度均值,可以看出宁波市居民药品安全环境满意度普遍不高,各二级指标均在4分以下。同时,一级指标的满意度由低到高依次为“生产过程”“治理监管”“医疗服务”“信息规范”与“社会监督”。见表5。

表 3 调查项目与药品安全环境满意度的相关性  
Tab.3 Correlation between survey items and drug safety environment

变量与属性	人数	百分比/%	满意度
健康状态			
很不健康	13	2.2	3.54
不太健康	71	12.3	3.04
一般健康	213	36.8	3.12
比较健康	225	38.9	3.41
非常健康	57	9.8	3.67
价格接受程度			
完全不能接受	16	2.8	3.38
多数不能接受	158	27.3	3.04
一般能接受	278	48.0	3.28
多数能接受	116	20.0	3.58
完全能接受	11	1.9	4.00
获得药物的途径			
医院	13	2.2	3.38
街道、社区医院	34	5.9	3.00
大药房	45	7.8	3.02
零售药店	40	6.9	3.08
私人诊所	179	30.9	3.30
邮购药品	264	45.6	3.39
其他	4	0.7	3.00
药品安全因素			
政府监管不力	88	15.2	3.29
社会监管不力	109	18.8	3.31
生产商生产不规范	156	26.9	3.30
消费者用药不安全	51	8.8	3.26
经销商不法经营	5	0.9	3.65
其他	170	29.4	
信心程度			
生产机构	—	—	3.34
销售机构	—	—	3.30
用药单位	—	—	3.30
社会监督	—	—	3.23
政府监管	—	—	3.24

表 4 不同人口变量对药品安全环境满意度的影响程度

Tab.4 Influence of different demographic variables on drug safety environment satisfaction

变量与属性	平均 满意度/分	变量与属性	平均 满意度/分
性别		职业	
男	3.32	学生	3.28
女	3.26	工人	3.30
年龄/岁		农民	3.64
≤18	3.26	农民工	2.93
>18~30	3.22	退休人员	3.42
>30~40	3.33	个体经营户	3.22
>40~50	3.38	行政事业单位人员	3.58
>50~60	3.38	医生	2.67
>60	3.67	家庭月收入/元	
学历		≤2 000	3.34
小学及小学以下	3.31	>2 000~6 000	3.24
初中	3.25	>6 000~10 000	3.26
中专或高中	3.18	>10 000~14 000	3.42
大专或大学本科	3.31	>14 000~18 000	3.28
硕士及以上	3.78	>18 000~22 000	3.15
		>22 000	3.44

2.3 药品安全问题处理方式的选择 遭遇不安全药品时,48.5%居民选择向药店、医院索赔,但 36.3%居民选择自认倒霉,息事宁人。另外,只有 10.7%的居民选择向消费者协会或政府部门投诉。见表 6。

3 讨论

3.1 现存问题与原因

3.1.1 药品安全环境满意度受多种因素影响 研究发现,性别、年龄等一般社会人口学特征对居民药品安全环境满意度有一定影响:女性药品安全环境满意度低于男性;中间年龄组居民对药品安全环境满意程度最低。中专或高中学历满意度最低,硕士及硕士以上学历水平的满意度最高,可能是文化水平较高的居民自身药品安全意识较强,药品安全相关知识更多;农民满意度最高,医生满意度最低,可能由于医生对药害、不良反应等信息了解更多。此外,收入越高的居民对药品安全环境满意度相对较低,可能是因为高收入者对药品的消费支出也较高,对药品安全的关注度也较高。综上所述,宁波市居民对药品安全总体满意度不高,说明药品安全环境仍然存在一定进步的空间。

3.1.2 居民对药品安全环境整体印象有待提高 药品安全环境满意度分解指标的调查可以看出,居民受媒体报道影响较大,且基本已经形成药品安全环境的不佳印象。药品“生产过程”对居民药品安全环境满意度的影响程度不大、满意度最低,“治理监管”影响

表 5 药品安全环境满意度 23 个因素均值分析

Tab.5 Mean analysis on 23 factors of drug safety environment satisfaction

一级指标与二级指标	满意度/ 分	该指标的影响 程度/分
治理监管		
政府执法力度	3.37	3.60
事件处理态度	3.31	3.64
事件解决效果	3.30	3.64
法律规章制度	3.39	3.50
政府技术认证	3.41	3.55
经营许可审查	3.22	3.35
生产过程		
企业硬件设施	3.25	3.27
药品成分把控	3.23	3.37
药品研发过程	3.02	3.03
生产卫生状况	3.26	3.49
生产流程规范	3.27	3.44
生产技术水平	3.31	3.45
医疗服务		
医疗道德水平	3.22	3.61
医疗技术水平	3.36	3.54
自主用药安全	3.38	3.60
公众综合素质	3.32	3.55
销售服务质量	3.22	3.31
信息规范		
药品包装设计	3.31	3.12
药品解释说明	3.39	3.47
药品广告宣传	3.40	3.42
存储运输条件	3.35	3.41
社会监督		
媒体相关报道	3.52	3.64
媒体监督披露	3.39	3.45

表 6 药品安全问题处理方式的选择

Tab.6 Management options of drug safety treatment

处理方式	人数	构成比/%
太麻烦,算了	210	36.3
向药店、医院索赔	281	48.5
向消费者协会、政府监管部门投诉	62	10.7
向媒体揭露	11	1.9
起诉、上访等其他途径	15	2.6

程度较大、满意度较低,“社会监督”影响程度最大、满意度最高,可能与近年来曝光药害事件有关。居民对药品安全的“媒体相关报道”、监管部门“事件处理态度”与“事件解决效果”关注度都非常高,药品安全事件很容易成为新闻热点与焦点<sup>[5]</sup>。因此,药品安全环境满意度的提高是医药行业各界共同努力的目标。

**3.1.3 药品安全维权意识仍需加强** 当遇到不安全药品侵害时,约 50%受访者选择维护自己的权益,但是也存在很多居民自认倒霉,没有采取积极的维权措施。究其原因有,①居民抱怨投诉手续繁琐且不能立即解决问题;②居民自身药品安全法律意识薄弱,遇到相关药品安全侵害时,不知道如何正确取证来维护权益;③居民不知道投诉举报的途径。仅 10.7%受访者遇到药品安全侵害事件时选择向有关部门举报或采取法律途径维权,说明药品安全教育任重道远。

**3.1.4 研究的创新与不足** 药品安全环境满意度的研究较少,笔者针对宁波市居民开展问卷调查,使用卡方检验进行数据分析,将调查分析与宁波市居民实际情况相结合,研究提高药品安全满意度的对策,为药品安全主管部门提供策略建议,对临床合理用药具有一定意义。

研究利用系统抽样法采用社区横断面拦截方式开展现场自填式问卷,在每个地区内任选社区进行调查,社区现场每 3 人抽取一个作为调查对象。抽出的样本在总体中的分布比较均匀,因此抽样误差通常较小。从结果来看,调查方法对于本研究比较适宜,但相对于宁波市整体居民状况,样本选取数量较少,类型比较单一,调查覆盖面有局限,没有涉及农村地区,满意度各影响因素相互之间关系也需要进一步深入探讨。

### 3.2 完善措施与建议

**3.2.1 建设药品安全教育体系** 建议相关部门建立一个药品安全教育体系。根据宁波市的实际情况,宁波市市场监管局可以联系成员单位,依照不同的年龄层次与文化水平,在社区建立全面系统的药品安全教育体系,采用多样的教学方法与丰富的教学内容,重点加强居民对药品安全知识的科学理解,增强居民安全合理用药意识,养成良好的用药习惯,减少不合理用药的发生。

**3.2.2 营造良好的市场环境** 药品生产、经营、使用的每一环节都与药品质量密切相关。企业生产部门应建立合理的生产线,增加药品生产的透明度,随时准备接受政府和社会的监督。在药品流通领域,相关人员

应进行专业知识的培训,避免药品质量在流通环节出现问题。此外可以借鉴国外先进经验,探讨如何将协会标准作为标准体系的重要组成部分,使其获得社会的认可。不断完善的行业标准是规避药品安全风险的关键。

**3.2.3 加强药品安全相关法律法规宣传** 加强药品相关法律法规的宣传,可以“进入社区”“借助媒体”“做培训”等多种形式开展《中华人民共和国药品管理法》等相关法律法规的宣传活动。一方面使居民更好的了解药品安全相关法律法规和政策;另一方面利用已发生的药品安全事件教育、警示药品生产经营者,提高药品生产经营者的诚信意识。利用道德与法律两种机制调整药品生产经营者与居民消费者,形成并维护公正、有序、高效的药品安全法律网络,构建良好的药品安全社会氛围。

**3.2.4 畅通药品安全信息沟通渠道** 为解决监管部门与居民之间缺乏有效的药品安全信息沟通与交流渠道,建议有关部门建立信息披露平台<sup>[6]</sup>,直接向居民公布在市场上销售的药品状况,动态发布药品安全相关信息,也可以让居民主动上传药品安全信息,将公众监督、舆论监督与信息交流、知识科普相结合,畅通药品安全信息沟通渠道。

### 参考文献

- [1] 陈云,杨成林.北京市居民药品安全满意度及其影响因素测度[J].全国商情,2014,29(19):27-30.
- [2] 许尉,周冠宇,胡明.北京市居民用药安全现状调查分析[J].中国药房,2013,24(28):2602-2605.
- [3] 覃正碧,向靖宇,李明,等.公众对药品安全的认知度及满意度调查[J].药物流行病学杂志,2012,21(11):529-532.
- [4] 魏洁,李宇阳.杭州市居民食品安全满意度现状及影响因素分析[J].中国卫生政策研究,2012,5(6):65-69.
- [5] 潘琪,王隼,任树刚.宁波市食品安全网络舆情监测与应对研究[J].安徽农业科学,2014,42(32):11504-11505.
- [6] 潘琪,王广平.我国药品安全网络舆情现状及应对措施[J].医药导报,2015,34(4):562-565.