

广东省零售连锁药店与执业药师药学服务能力调研^Δ

沈曼娜^{1*}, 阮娴静^{1#}, 张艳², 陈洁玲³, 岳新燕¹ (1. 广东药科大学医药商学院, 广州 510006; 2. 国药控股广州有限公司, 广州 510160; 3. 广东省食品药品审评认证技术协会, 广州 510080)

中图分类号 R952 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2023)23-2922-06

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2023.23.19



摘要 **目的** 为提升零售连锁药店药学服务质量和执业药师药学服务能力, 满足公众药学服务需求提供参考建议。**方法** 通过问卷调查法和知情人访谈法, 对广东省零售连锁药店执业药师基本情况、药学服务开展情况、受访执业药师能力水平和知识水平现状、开展药学服务的影响因素等内容进行调查分析。**结果与结论** 共发放问卷444份, 回收有效问卷326份, 有效回收率为73.42%。326名受访执业药师中, 本科及以上学历占40.18%, 具有药学或中药学及相关专业背景的占79.75%; 共185名(56.75%)受访执业药师表示其所在的零售连锁药店设置了药学服务专区; 分别有320名(98.16%)、137名(42.02%)和181名(55.52%)受访执业药师表示其所在零售连锁药店开展了合理用药指导、中药代煎和建立患者用药档案的药学服务项目。受访执业药师各项能力水平和知识水平自我评价得分均显著高于3分(中间值), 但药物治疗管理能力和药学监护实践方法的自我评价得分相对较低。受访执业药师认为影响零售连锁药店开展药学服务的主要因素为患者不信任或不配合(196名, 60.12%)、销售业绩要求(170名, 52.15%)和日常工作量大(165名, 50.61%)。建议相关部门通过加快《药师法》立法进程, 优化执业药师继续教育制度, 开展药店药学服务能力星级评定工作等措施鼓励零售连锁药店和执业药师的专业化发展; 同时, 建议药品零售连锁企业转变经营思维, 加大药学服务投入并加强药店专业氛围建设, 优化执业药师薪酬结构, 提升药店和执业药师药学服务能力, 满足公众药学服务需求。

关键词 零售连锁药店; 执业药师; 药学服务; 广东省; 调研

Investigation and study on pharmaceutical care ability of retail chain pharmacies and licensed pharmacists in Guangdong province

SHEN Manna¹, RUAN Xianjing¹, ZHANG Yan², CHEN Jieling³, YUE Xinyan¹ (1. School of Pharmaceutical Business, Guangdong Pharmaceutical University, Guangzhou 510006, China; 2. Sinopharm Holding Guangzhou Co., Ltd., Guangzhou 510160, China; 3. Guangdong Food and Drug Evaluation and Certification Technology Association, Guangzhou 510080, China)

ABSTRACT **OBJECTIVE** To provide reference for strengthening the quality of pharmaceutical care in retail chain pharmacies and the professional capabilities of licensed pharmacists, and to meet the public's pharmaceutical care needs. **METHODS** A combination of questionnaire survey and informant interview was used to investigate the general information of licensed pharmacists in retail chain pharmacies in Guangdong province, the implementation of pharmaceutical care, the competence and knowledge status of the surveyed licensed pharmacists, and the factors affecting the development of pharmaceutical care. **RESULTS & CONCLUSIONS** A total of 444 questionnaires were sent out and 326 effective questionnaires were collected, with an effective recovery rate of 73.42%. Among 326 surveyed licensed pharmacists, a college degree or higher accounted for 40.18%, and the pharmacy major or related accounted for 79.75%. A total of 185 (56.75%) of the surveyed licensed pharmacists indicated that the retail chain pharmacies where they worked had established specified areas of pharmaceutical care; 320 (98.16%), 137 (42.02%) and 181 (55.52%) of the surveyed licensed pharmacists indicated that the retail chain pharmacies where they worked could provide services such as rational medication guidance for patients, decocting traditional Chinese medicines and establishing health records, etc. The self-assessment scores of the surveyed licensed pharmacists were significantly higher than 3 (median) for competence and knowledge level, but the self-assessment scores for medication therapy management competence and pharmaceutical care practice were relatively low. The surveyed licensed pharmacists believed that the main factors affecting the development of pharmaceutical care in retail chain pharmacies included patients' lack of trust or cooperation (196, 60.12%), sales performance requirements (170, 52.15%), and heavy daily workload (165, 50.61%). It is recommended that relevant authorities expedite the legislative process of the *Pharmacist Law*, optimize the continuing education system for licensed pharmacists, and implement a star-rating evaluation system for pharmaceutical care capabilities in pharmacies, so as to encourage retail chain

Δ基金项目 广东省2021年度教育科学规划课题(高等教育专项)(No. 2021GXJK332)

* 第一作者 硕士研究生。研究方向: 药品流通与管理。E-mail: 936300046@qq.com

通信作者 教授, 硕士生导师, 博士。研究方向: 技术创新、产业经济。E-mail: 53156692@qq.com

pharmacies and licensed pharmacists to pursue a more specialized development path. At the same time, pharmaceutical retail chain enterprises should shift their business mindset, increase investment in pharmaceutical care, enhance the professional atmosphere in the pharmacies, optimize the compensation structure for licensed pharmacists, and elevate the pharmaceutical care capabilities of both the pharmacies and licensed pharmacists to fulfill the pharmaceutical care needs of the public.

KEYWORDS retail chain pharmacy; licensed pharmacists; pharmaceutical care; Guangdong province; investigation

我国已进入中度人口老龄化阶段,截至2022年底,我国60岁及以上人口为2.80亿,占全国总人口的19.8%^[1],且多数老年人同时患有2种以上的慢病,存在多重用药风险^[2]。保障慢病患者合理用药,提升慢病患者生活质量已成为重要课题。同时,随着医药卫生体制改革政策的不断推进和公众自我保健意识的不断增强,越来越多的公众会选择到零售药店购药进行自我药疗。而药品作为一种特殊商品,虽可治疗疾病,但若不能正确使用也存在致病风险,故零售药店在保障公众安全合理用药和慢病患者用药管理方面发挥的作用尤为重要。

2022年7月,广东省商务厅和广东省药品监督管理局联合发布的《关于完善现代药品流通体系 推进药品流通产业高质量发展的通知》指出,“支持企业提供健康监测、康复咨询、慢病管理等服务功能,支持药品零售行业从单纯销售药品向提供全面健康服务转型,满足公众健康服务的多层次需求”,明确鼓励药店向专业化、多元化发展。而零售连锁药店作为药品零售行业的重要组成部分,凭借其标准化统一经营模式,广泛分布于居民社区、商业区中,成为公众购药的主要场所,其药学服务质量与公众的安全合理用药息息相关。执业药师作为零售连锁药店中的专业人员,其能力水平和知识水平对零售连锁药店药学服务质量起重要作用。因此,本研究采用问卷调查法和知情人访谈法,以在广东省零售连锁药店工作的执业药师和药品零售连锁企业的管理层人员为受访对象,从受访执业药师和药店管理者视角反映零售连锁药店的药学服务现状,并通过执业药师的自我评价来探究其能力水平和知识水平现状以及影响药店药学服务发展的因素,旨在为提升零售连锁药店药学服务质量和执业药师药学服务能力,满足公众药学服务需求提供参考建议。

1 资料与方法

1.1 调查对象

本研究采用非随机抽样法(即自愿抽样法),通过问卷星平台,以在广东省零售连锁药店工作的执业药师为受访对象,于2022年10—11月通过广东省食品药品审评认证技术协会平台发布及回收问卷。同时,采用知情人访谈法,对广东省内6家药品零售连锁企业的管理层人员和执业药师进行现场访谈。

1.2 调查内容

通过查阅相关文献^[3-5]并参考广东省药品监督管理局组织编写的《广东省社区药店药学服务体系建设的指南》(以下简称“《指南》”)进行调查问卷和访谈提纲

设计。问卷调查内容主要包括受访执业药师的基本情况(工作年限、最高学历、专业背景)、零售连锁药店药学服务开展情况(服务专区、设施设备、服务项目)、受访药师的能力水平和知识水平、开展药学服务的影响因素等。其中,受访药师的能力水平和知识水平采用李克特五级评分,按“非常不符合”“不太符合”“一般符合”“比较符合”“非常符合”依次赋1~5分,分值越高代表受访药师该项能力水平或知识水平越高。同时,在问卷基础上,对药品零售连锁企业药学服务部门及药学服务体系制度的建立情况、执业药师的薪酬制度情况等内容进行知情人访谈,作为定量研究的深化和补充。

1.3 数据统计分析

问卷经回收、逐一核对和筛选后,采用SPSS 26.0软件进行数据统计分析。采用描述性统计分析汇总执业药师的基本情况、零售连锁药店的药学服务开展情况和开展药学服务的影响因素;由于执业药师的能力水平和知识水平自我评价得分为连续数值型变量,选择描述性统计分析、单样本 t 检验来评价受访执业药师的能力水平和知识水平现状。

2 结果

2.1 问卷回收情况

本次调查共发放和回收问卷444份,按“受访者所在药店类型为零售连锁药店”“受访者为执业药师”进行筛选后剩余330份,剔除作答不完整问卷4份,共回收有效问卷326份,有效回收率为73.42%。

2.2 受访执业药师基本情况

经调查,本次受访的326名执业药师基本情况见表1。由表1可知,受访执业药师的工作年限主要集中在5~10年(29.75%)和11~20年(41.10%);最高学历主要为大专(46.01%)和本科(39.26%),具有硕士及以上学历的执业药师占比小(0.92%);大部分受访执业药师具有药学或中药学专业背景(64.11%),超三成受访执业药师为药学、中药学相关专业或医学相关专业背景(34.97%),另有3名受访执业药师不具备医药相关专业背景(0.92%)。

2.3 零售连锁药店药学服务现状

2.3.1 药学服务区及药学服务设施设备配备情况

在受访的326名执业药师中,有185名执业药师表示其所在的药店设置了药学服务区(配有药学服务工作台及供患者坐下咨询的座椅)。其中,48.65%(90/185)的受访执业药师表示其所在的药店配备了专用于药学服务的电脑及打印机等办公设备,85.41%(158/185)的受访执业药师表示其所在的药店配备了血压计、血糖仪

表1 受访执业药师基本情况

项目	分类	受访人数	占比/%
工作年限	5年以下	81	24.85
	5~10年	97	29.75
	11~20年	134	41.10
	20年以上	14	4.29
最高学历	中专及以下	45	13.80
	大专	150	46.01
	本科	128	39.26
	硕士及以上	3	0.92
	专业背景	药学或中药学专业	209
	药学或中药学相关专业	51	15.64
	医学或医学相关专业	63	19.33
	非医药相关专业	3	0.92

等健康监测设备,56.22%(104/185)的受访执业药师表示其所在的药店会在药学服务区中摆放疾病预防等宣传科普资料,50.27%(93/185)的受访执业药师表示其所在的药店会配备供药学服务人员学习的专业书籍或电子信息查询软件系统。在所有受访执业药师中,仅41名执业药师表示其所在的药店设置了药学服务区且同时配备了上述4种药学服务相关设施设备,占比仅为12.58%(41/326)。

2.3.2 药学服务项目开展情况

分别有98.16%(320/326)和80.06%(261/326)的受访执业药师表示其所在的药店能为患者提供合理用药指导、处方审核与调剂等药学服务项目,受访执业药师所在零售连锁药店基本药学服务项目开展情况较好。

在健康科普宣传教育方面,有273名受访执业药师表示其所在药店会通过各种形式开展健康科普宣传教育服务。其中,93.41%(255/273)的受访执业药师表示其所在的药店会通过微信公众号、视频号、社群等网上宣传方式进行合理用药宣传,45.79%(125/273)的受访执业药师表示其所在的药店会发放健康教育宣传手册,41.03%(112/273)的受访执业药师表示其所在的药店会定期举办健康教育讲座。

在中药相关药学服务方面,74.23%(242/326)的受访执业药师表示其所在的药店能提供中药饮片打粉、切片等服务,42.02%(137/326)表示其所在的药店会提供中药代煎服务,37.42%(122/326)表示其所在的药店会主动提供药膳保健指导服务。

在慢病药学服务方面,71.78%(234/326)的受访执业药师表示其所在的药店能为患者提供血压、血糖、血

脂、尿酸等基础指标监测;超半数的受访执业药师表示其所在的药店会为患者建立用药管理档案并追溯患者用药情况,但对于专业知识水平要求较高的用药清单整理服务的开展情况较为一般,不足三分之一的受访执业药师表示其所在的药店能帮助有多种疾病、同时服用多种药物的患者整理用药清单。进一步对受访执业药师从事慢病服务的整体情况进行调查发现,只有54.91%(179/326)的受访执业药师会参与慢病用药管理服务,且在参与慢病管理服务的受访执业药师中,仅26.26%(47/179)的受访执业药师日常从事慢病服务的时间超过总工作时间的一半。零售连锁药店各项药学服务项目开展情况见表2。

表2 零售连锁药店各项药学服务项目开展情况

药学服务项目	受访人数	占比/%
合理用药指导	320	98.16
健康科普宣教服务(微信公众号、讲座、宣传手册等)	273	83.74
处方审核与调剂服务	261	80.06
中药饮片打粉、切片等服务	242	74.23
健康监测(血压、血糖、尿酸等)	234	71.78
建立患者用药档案	181	55.52
追溯患者用药情况	167	51.23
中药代煎服务	137	42.02
药膳保健指导服务	122	37.42
用药清单整理服务	97	29.75

2.3.3 药学服务部门和体系制度建立情况

访谈发现,目前药品零售连锁企业还未建立独立的药学服务部门及完善的药学服务体系制度,药学服务一般由质量管理部门或门店运营部门或由两者共同管理。在薪酬制度方面,大部分零售连锁药店执业药师的薪酬由底薪和药品销售提成构成,药学服务占薪酬比例较小。仅少部分慢病药店会设置慢病专员,并根据专业考试成绩及建档人数、回访情况、顾客满意度等内容对慢病专员进行考核及奖励。

2.4 受访执业药师能力水平和知识水平现状

2.4.1 受访执业药师能力水平自我评价结果

受访执业药师各项能力水平的自我评价得分都显著高于3分(中间值),单样本 t 检验的 P 值均小于0.001,说明受访执业药师较符合各项能力水平的要求。对各项能力赋值得分情况进行排序,分值从高到低依次为人际沟通交流能力、自主学习能力、信息收集与归纳能力、分析与解决问题能力、带教能力、药物治疗管理能力和领导力。受访执业药师服务水平自评得分情况见表3。

表3 受访执业药师各项能力水平自评得分情况($n=326$)

能力水平	指标含义	得分($\bar{x} \pm s$)	检验值 ^a	t	P
人际沟通交流能力	用心倾听、感受和理解他人情感,并使用简单易懂的语言与他人进行有效沟通	4.30 ± 0.76	3	30.957	<0.001
自主学习能力	树立终身学习的观念,主动学习更新知识结构和技能	4.28 ± 0.78	3	29.733	<0.001
信息收集与归纳能力	有效询问和提取患者重要信息,收集各种相关信息并归纳与总结	4.05 ± 0.79	3	24.210	<0.001
分析与解决问题能力	具备批判性思维,能运用经验和专业书籍,分析与解决执业过程中遇到的问题	4.01 ± 0.75	3	24.427	<0.001
带教能力	通过传授知识、经验和技能来培养与辅导学员的药学实践能力	3.98 ± 0.79	3	22.351	<0.001
药物治疗管理能力	管理患者用药,确认是否存在药物治疗问题并解决相应问题	3.94 ± 0.79	3	21.573	<0.001
领导力	展示个人魅力,能制定目标并组织团队成员完成既定任务	3.78 ± 0.84	3	16.779	<0.001

a:采用李克特5级评分,3分为中间值,故检验值为3。

2.4.2 受访执业药师知识水平自我评价结果

受访执业药师各项知识水平的自我评价得分都显著高于3分(中间值),单样本 t 检验的 P 值均小于0.001,说明受访执业药师较符合各项知识水平的要求。对各项知识水平赋值得分情况进行排序,分值从高到低依次为法律法规与医药政策知识、常见疾病临床药物治疗知识、常见疾病医学知识、药学基础知识、社会学科知识和药学监护实践方法,详见表4。

表4 受访执业药师各项知识水平自评得分情况($n=326$)

知识水平	得分($\bar{x}\pm s$)	检验值*	t	P
法律法规与医药政策知识	4.01±0.72	3	25.425	<0.001
常见疾病的药品治疗、治疗原则、治疗方案、疗效评估等临床药物治疗知识	3.96±0.79	3	22.083	<0.001
常见疾病的概念、病因、流行病学、发病机制、临床表现等医学知识	3.94±0.74	3	22.982	<0.001
药理、药化、药剂等药学基础知识	3.87±0.76	3	20.536	<0.001
社会心理学、管理学、行为学、营销学等社会学科知识	3.74±0.85	3	15.717	<0.001
药学监护原理和患者监护流程等药学监护实践方法	3.71±0.83	3	15.597	<0.001

a:采用李克特5级评分,3分为中间值,故检验值为3。

2.5 零售连锁药店开展药学服务的影响因素

目前,广东省零售连锁药店药学服务发展处于不平衡、不充分的状态,开展药学服务受到多方面因素限制。调查结果显示,60.12%(196/326)的受访执业药师认为影响零售连锁药店开展药学服务的因素为患者的不信任或不配合;52.15%(170/326)的受访执业药师认为销售绩效要求阻碍了药店药学服务的开展;50.61%(165/326)的受访执业药师认为自身日常工作量大,没有足够的时间和精力去开展系统化药学服务。此外,药店空间有限、缺乏相应的鼓励制度和法律法规指引、药师能力不足、领导不重视等因素也在一定程度上制约了零售连锁药店药学服务的发展,详见表5。

表5 零售连锁药店开展药学服务的影响因素

开展药学服务的影响因素	受访人数	占比/%
患者不信任或不配合	196	60.12
销售绩效要求	170	52.15
日常工作量大	165	50.61
药店空间有限	129	39.57
药店缺乏相应的鼓励制度或措施	92	28.22
药师自身能力不足	91	27.91
不能带来直接效益,领导不重视	88	26.99
缺乏法律法规指引	87	26.69
害怕承担责任	74	22.70
其他	14	4.29

3 讨论

3.1 零售连锁药店具备基本药学服务能力

每万人口执业药师数常被用于衡量公众获得执业药师提供药学服务的机会,每家社会药店执业药师数是衡量社会药店为公众提供药学服务能力的标准^[6]。相关数据显示,广东省每万人口社会药店执业药师数为5.58人,高于全国(4.57人)及全球(5.14人)水平,但由于广东省社会药店多,店均执业药师人数只有1.13人,基本能满足每家药店配备1名执业药师的要求,但对比国际平均水平(1.88人)还有一定差距,提示广东省整体药店药

学服务能力处于基础水平^[7-9]。

根据药学服务实施难易程度,《指南》将药店所能提供的药学服务类型分为基本服务、增值服务和慢病用药服务。在本次调查中,八成以上的受访执业药师表示其所在的药店能开展合理用药指导、处方审核与调剂等基本药学服务,表明广东省多数零售连锁药店具备基本药学服务能力。目前,中医药产业的发展已经上升到国家战略层面,中药在防病、治病等方面发挥着巨大作用,且广东人民素有煲中药、做药膳的习惯,可见广东省零售连锁药店开展中药药学服务具有一定的现实需求。从调查结果来看,现阶段广东省零售连锁药店能基本满足为公众提供中药饮片打粉、切片和代煎等便民增值服务需求,但能主动提供药膳保健指导和开展健康教育讲座的零售连锁药店较少,未能充分发挥执业药师健康信息传播的职能。在慢病用药服务方面,目前广东省部分药品零售连锁企业已探索建立慢病药店,并试点开展药物治疗管理相关服务,但从整体情况来看,能够设置专门的药学服务区和配备必要的药学服务设施设备,配备专门从事慢病服务的执业药师,并具备为患者建立用药档案、追溯患者用药情况及整理患者用药清单能力的零售连锁药店还较少。广东省零售连锁药店慢病用药服务仍处于探索阶段,其广度和深度还有待提高。

3.2 执业药师临床药学服务能力较薄弱

能力水平和知识水平是评价执业药师药学服务能力的重要指标。从执业药师能力水平和知识水平自我评价结果来看,受访执业药师基本能满足开展药学服务所需的各项能力和知识要求。其中,受访执业药师对于法律法规与医药政策知识的掌握程度最高,对于药物治疗管理能力和药学监护实践方法的自我评价得分相对较低,与李迎等^[10]对贵州省零售药店执业药师药学服务胜任力的实证研究结果相似,即药店执业药师临床相关的药学服务能力较为薄弱。目前,我国高校药学专业课程主要偏向药物研发知识及实验技能,我国《药品经营质量管理规范》重点强调执业药师在药品质量管理方面的作用,均缺乏对药学服务质量的关注,加之执业药师在日常工作中忽视自身临床技能的提升^[11],导致执业药师的临床相关药学服务知识和能力较弱。慢病长处方、定点零售药店纳入门诊统筹管理等政策将推动更多慢病患者在药店进行慢病用药管理,因此亟须加强对执业药师临床药学服务相关知识和技能培养,以满足慢病患者的用药管理服务需求。

3.3 药学服务的开展存在多重阻碍因素

访谈发现,目前零售连锁药店药学服务一般由质量管理部门或门店运营部门或由两者共同管理,且还未建立完善的药学服务体系制度,说明药品零售连锁企业对药学服务的重视程度还不够。问卷调查结果显示,受访执业药师认为影响零售连锁药店开展药学服务主要涉及患者不信任或不配合、销售绩效要求、日常工作量大等因素。长期以来,受药店服务人员推销贵价药品固有

印象的影响,公众对药店服务人员存在戒备心理,且大多数公众对于药店的定位仍停留在便捷购药层面,认为药师的职能就是调剂和分发药品^[12],故公众更加信任医护人员,对药店开展的药学服务不信任、不了解。

部分发达国家通过医疗保险机构支付药学服务费的方式来支持执业药师开展药学服务^[13]。而在我国,除执业资格补助外,多数零售药店执业药师的薪酬与销售绩效挂钩,使得执业药师更加注重药品销售而忽视药学服务,甚至部分执业药师利用专业知识推荐贵价药品,进一步增加了患者的不信任。此外,开展药学服务需要花费较长时间与患者进行沟通交流,以便了解其患病情况及药学服务需求,而目前执业药师身兼多个岗位,工作内容繁杂且工作量大^[14],难以开展系统化药学服务。

4 建议

4.1 贯彻“以患者为中心”的服务理念

随着B2C(business to consumer)、O2O(online to offline)等药品零售新业态的不断发展,公众足不出户便可购得药品,且药品价格更加透明,线下药店仅通过价格因素吸引客流的方式已行不通,亟须向专业化和多元化转型。药品零售连锁企业的管理者应转变经营思维,贯彻“以患者为中心”的服务理念,通过建立专门的药学服务部门和完善药学服务体系制度,加大对药学服务设施设备及人员的投入,充分发挥执业药师的专业职能,打造兼具及时性、专业性、服务可及性的零售连锁药店。同时,零售连锁药店应积极探索多元化服务策略,拓展药店在疾病预防、康复保健、医疗保险咨询等方面的服务功能,使药店成为公众获取健康产品、专业服务和前沿信息的综合性健康管理平台,通过专业化、多元化服务提高患者黏性,保障公众用药安全。

4.2 提升执业药师药学服务能力

目前,我国执业药师继续教育以理论授课为主,缺乏实践技能培养,且继续教育培训效果不佳^[15]。因此,建议在原有课程基础上,增加学术研讨、临床案例演练、药学服务技能比赛等继续教育方式,充分发挥执业药师的主观能动性,促进理论与实践的结合,切实发挥继续教育作用。同时,有能力的零售连锁药店应加强与医疗机构合作,通过联合培养方式来提高执业药师的药物治疗管理能力和疾病控制水平^[16]。

4.3 调整执业药师制度体系

《执业药师业务规范》明确执业药师的业务活动包括处方调剂、用药指导、药物治疗管理、药品不良反应监测、健康宣教等,但是目前执业药师工作繁杂,未能充分发挥其专业职能。因此,建议在现有执业药师制度体系下,增加执业助理药师职位,由中专、大专学历且具有药学或药学相关专业背景的人员报考担任,在执业药师指导下从事质量管理、药品调剂、患者资料归档等劳务性工作,让执业药师有更多的时间专注于合理用药指导、患者治疗效果评估、药学健康教育等专业技术要求高的服务型工作,回归执业药师本职。

4.4 优化执业药师薪酬结构

目前,执业药师薪酬与销售绩效挂钩的不合理制度严重打击了执业药师开展药学服务的积极性。因此,建议药品零售连锁企业参考《指南》关于执业药师资质和技术分级标准,为执业药师评定等级,并按相应等级给予一定的薪资补贴,通过建立专业人才晋升渠道,鼓励执业药师的专业化发展。同时,建议药品零售连锁企业通过专业知识考试或实践技能评估等方式定期考核执业药师的药学服务能力,再根据药学服务(如建档人数、回访情况、顾客满意度、患者依从性及疾病控制率等)的实际开展情况进行综合评定,考核及评定成绩与执业药师薪酬待遇挂钩,优化执业药师的收入结构。

4.5 提高公众的认知度和认可度

取得患者信任是做好药学服务的前提,公众对社会药店药学服务的不信任和不配合源于对执业药师及药学服务的不了解。为此,在政府层面,首先,建议加快《药师法》的立法进程,在法律层面明确保障药师的合法权益,提高执业药师的社会地位。其次,建议探索建立药店药学服务能力评估标准,开展药店药学服务能力星级评定工作,为药学服务能力强的药店颁星授牌,在增强药店竞争力的同时鼓励行业的专业化发展。最后,建议加大对执业药师及药学服务的宣传力度,通过媒体渠道宣传执业药师的作用,引导公众主动向执业药师咨询用药问题,提高公众对执业药师的认知度和认可度。

在药店层面,首先,建议加强药店专业氛围建设,可通过设置药品安全宣传栏来加强关于合理用药和药品法律法规等知识的科普宣传,塑造药店专业形象。其次,建议执业药师佩戴徽章上岗,并在服饰上区别于其他药店服务人员,便于公众辨认;建议药店设置执业药师形象海报,向公众展示本药店可提供的药学服务项目及执业药师擅长的疾病类型,用直观可感受的方式拉近执业药师与患者距离。最后,建议药店充分发挥执业药师健康信息传播者的作用,在附近社区定期开展健康科普讲座、健康义诊、安全用药指导、疾病日主题宣传等活动,例如执业药师依据二十四节气中医养生理论指导公众合理用药,提高公众的保健意识和能力。

5 结语

随着医药卫生体制改革政策的不断推进和药品零售行业集中度的不断提高,零售连锁药店在保障公众合理用药和慢病患者用药管理方面的作用越发重要。本次调查结果显示,目前广东省零售连锁药店和执业药师的药学服务能力还未能充分满足公众的药学服务需求。因此,相关部门应加快对药学服务相关法律制度的制定和完善,开展药店药学服务能力星级评定工作,鼓励零售连锁药店和执业药师向专业化发展。同时,药品零售连锁企业应转变经营思维,加大药学服务投入并加强药店专业化建设,优化执业药师薪酬结构,以提升药店和执业药师药学服务能力,满足公众药学服务需求。

参考文献

- [1] 中国经济网.王萍萍:人口总量略有下降 城镇化水平继续提高[EB/OL].(2023-01-18)[2023-05-06].http://www.ce.cn/xwzx/gnsz/gdxw/202301/18/t20230118_38353400.shtml.
China Economic Net. Wang Pingping: slight decline in total population and continued increase in the level of urbanization[EB/OL].(2023-01-18)[2023-05-06].http://www.ce.cn/xwzx/gnsz/gdxw/202301/18/t20230118_38353400.shtml.
- [2] 慈莉娅,杨长春,郑鹏远,等.医养结合机构衰弱老年多重用药安全管理中国专家共识:2022版[J].中国心血管杂志,2022,27(5):403-410.
CI L Y, YANG C C, ZHENG P Y, et al. Chinese expert consensus on safety management of polypharmacy for frail elderly people in the institutions of combination of medical and senior health care: 2022 version[J]. Chin J Cardiovasc Med, 2022, 27(5):403-410.
- [3] 于翠婷.中日比较视域下我国社会药房药学服务能力研究[D].南京:南京中医药大学,2019.
YU C T. Study on the service ability of Chinese social pharmacy in the perspective of comparison between China and Japan[D]. Nanjing: Nanjing University of Chinese Medicine, 2019.
- [4] 郭东.医药分开视角下社会药房慢性病药学服务现状调查与对策研究[D].郑州:郑州大学,2020.
GUO D. Research on the current situation and countermeasures of pharmaceutical care for chronic diseases in community pharmacies from the perspective of separation of dispensing from prescription[D]. Zhengzhou: Zhengzhou University, 2020.
- [5] 何丹.合肥市零售药店执业药师药学服务现状[D].合肥:安徽医科大学,2019.
HE D. The current pharmacological service status of licensed pharmacists in Hefei retail pharmacies-research on customer demand[D]. Hefei: Anhui Medical University, 2019.
- [6] 李朝辉.全球社区药房报告简介及对我国的启示[J].中国药业,2023,32(1):1-5.
LI Z H. Brief introduction of global community pharmacy report and its implications for China[J]. China Pharm, 2023, 32(1):1-5.
- [7] 国家统计局.第七次全国人口普查公报:第三号[EB/OL].(2021-05-11)[2023-05-06].http://www.stats.gov.cn/sj/tjgb/rkpcgb/qgrkpcgb/202302/t20230206_1902003.html.
National Bureau of Statistics. Seventh national population census bulletin: No.3[EB/OL].(2021-05-11)[2023-05-06].http://www.stats.gov.cn/sj/tjgb/rkpcgb/qgrkpcgb/202302/t20230206_1902003.html.
- [8] 国家药品监督管理局.药品监督管理统计年度数据:2022年[EB/OL].(2023-04-19)[2023-05-06].<https://www.nmpa.gov.cn/zwgk/tjxx/tjnb/20230419090931121.html>.
National Medical Products Administration. Annual data on drug supervision and administration statistics: 2022[EB/OL].(2023-04-19)[2023-05-06].<https://www.nmpa.gov.cn/zwgk/tjxx/tjnb/20230419090931121.html>.
- [9] International Pharmaceutical Federation. FIP (2021) Community pharmacy at a glance 2021: regulation, scope of practice, remuneration and distribution of medicines through community pharmacies and other outlets[R]. The Hague: International Pharmaceutical Federation, 2021: 4-6, 11-12.
- [10] 李迎,刘国琴,张文志,等.贵州省零售药店执业药师药学服务胜任力的调查研究[J].中国药房,2019,30(12):1712-1716.
LI Y, LIU G Q, ZHANG W Z, et al. Study on pharmaceutical care competency of retail pharmacy licensed pharmacists in Guizhou province[J]. China Pharm, 2019, 30(12): 1712-1716.
- [11] 康震.浅析执业药师“挂证”问题[J].中国食品药品监管,2019(4):102-104.
KANG Z. Exploration on the problems of “illegal affiliation” of licensed pharmacists[J]. China Food Drug Adm Mag, 2019(4):102-104.
- [12] 何丹,吕雄文,解雪峰.合肥市零售药店药学服务开展现状调查[J].中国药房,2017,28(36):5053-5055.
HE D, LYU X W, XIE X F. Investigation on the situation of pharmaceutical care in retail pharmacies in Hefei[J]. China Pharm, 2017, 28(36):5053-5055.
- [13] 李朝辉.新时代提升执业药师能力和素质的思考[J].中国医药导刊,2022,24(11):1147-1150.
LI Z H. Thoughts on improving the ability and quality of licensed pharmacists in the new era[J]. Chin J Med Guide, 2022, 24(11):1147-1150.
- [14] 李伟.执业药师现状的思考[J].襄阳职业技术学院学报,2021,20(1):65-68,126.
LI W. Thinking about the current situation of licensed pharmacists[J]. J Xiangyang Polytech, 2021, 20(1): 65-68, 126.
- [15] 蒋蓉,朱佳文,邵蓉.我国31个省份执业药师继续教育管理与实施方式比较研究[J].中国药房,2022,33(15):1887-1892.
JIANG R, ZHU J W, SHAO R. Comparative study on the management and implementation of continuing education for licensed pharmacists in 31 provinces of China[J]. China Pharm, 2022, 33(15):1887-1892.
- [16] 计成,李林通,孙玲君,等.三级医院团队与社会药房执业药师合作管理糖尿病模式的探索[J].药学与临床研究,2020,28(1):66-69.
JI C, LI L T, SUN L J, et al. Exploration of diabetes management model by tertiary hospital teams and social pharmacy licensed pharmacists[J]. Pharm Clin Res, 2020, 28(1):66-69.

(收稿日期:2023-05-11 修回日期:2023-09-11)

(编辑:刘明伟)