

湖南省部分执业药师药学服务情况调研

徐一, 郭秋言, 鲁耀邦, 雷志钧* (湖南中医药大学药学院, 长沙 410208)

摘要 目的: 调查湖南省部分执业药师执业现状, 对社会药店药学服务人员的水平进行分析, 结合执业药师的相关政策进行总结并提出建议。方法: 采用问卷调查法, 对湖南省部分执业药师进行相关信息收集、分类汇总、统计分析。结果: 问卷回收率为97.16%。调查结果显示, 执业药师的学历结构偏低, 知识结构不甚合理, 希望多参加学习和培训以提高执业能力。结论: 执业药师的药学服务水平仍需提高。除了国家在宏观政策调控方面的指导外, 还可建立以工作过程为导向, 辅助学历提升、单位培训、网络教育的终身教育系统。

关键词: 药学服务; 执业药师; 继续教育; 调查研究

中图分类号: R95 文献标识码: A 文章编号: 1002-7777(2017)08-0849-05

doi:10.16153/j.1002-7777.2017.08.004

Survey on Pharmaceutical Service of Some Licensed Pharmacists in Hunan Province

Xu Yi, Guo Qiuyan, Lu Yaobang, Lei Zhijun* (College of Pharmacy, Hunan University of Traditional Chinese Medicine, Changsha 410028, China)

Abstract Objective: To investigate the status of some licensed pharmacists in Hunan province and analyze the level of their pharmaceutical service in social pharmacies so as to make a summary and give some advice based on the relevant policies for licensed pharmacists. **Methods:** The relevant data of some licensed pharmacists in Hunan province were collected, classified, summarized and analyzed by using the method of questionnaire survey. **Results:** The recovery rate of questionnaires was 97.14%. The survey showed that the licensed pharmacists had a low educational background structure and irrational knowledge structure and needed more learning and training to improve their practice. **Conclusion:** The level of pharmaceutical service of the licensed pharmacists still need to be improved. Under the guidance of the country's regulations and the control of macropolicy, it is suggested a work-oriented lifelong education system, including improving of pharmacists' educational background, workplace training and online education be established.

Keywords: pharmaceutical service; licensed pharmacist; continuing education; survey

目前, 我国执业药师的药学服务领域主要在药品经营企业的零售药店^[1]。社会零售药店药师工作所需的基本知识包括^[2]: 药学、临床医学和

临床疾病诊治基本知识; 药理学基本知识; 药品质量管理知识; 药品调剂和合理用药知识; 药品法律法规; 心理学、社会学知识。岗位所需能力

基金项目: 2016年湖南省教育厅教改课题(编号2016-21); 教育部中药高等教育发展战略研究项目“中药高等教育的历史与现状研究”; 2015年教学改革合作项目(广州速道医药信息有限公司)

通信作者: 雷志钧, 副教授, 硕士生导师; 研究方向: 药事管理、中药药剂学, 教学与研究; Tel: (0731) 88458231; E-mail: lj-707@163.com

主要包括：处方审核能力；药品调剂能力；指导合理用药能力；熟悉药店营销模式和药品销售法律法规；药品销售环境设计能力；提供药学服务的能力；药品陈列、保管和养护能力；一定的药店经营管理能力；良好的沟通和应变能力。综合来说，药店药学服务型工作可归纳为药品分类陈列、处方调配、药品销售、药学咨询、经营过程药品质量保证等五大任务^[3]。

在药品批发和零售领域，执业药师属于关键的质量管理和质量保证人员，需求量极大。为了解在岗的执业药师能否胜任药学服务任务、消费者对社会药店执业药师药学服务的要求以及湖南药品流通领域部分执业药师的药学服务情况，笔者通过湖南中医药大学举办的执业药师继续教育培训课堂，对来自省内14个地区的211名执业药师进行了问卷调查，分析存在的问题，为提升执业药师的药学服务水平提出建议和意见。

1 对象和方法

1.1 调查对象

随机选取2015年10月湖南中医药大学举办的执业药师继续教育培训两期学员进行调查，发放问卷211份，对目前社会药店执业药师的业务能力及服务水平进行调研，了解执业药师药学服务状态。被调查人员分别来自药品经营企业、医疗机构、生产企业、教育部门、药监行政部门、质监部门及其他单位。

1.2 调查方法

1.2.1 研究方法

自行设计调查问卷，通过预调查，反复修改问卷，最后成稿。说明调查目的和出发点后，当场发放问卷，由调查对象本人填写，当场收回；对于不方便填写的，由我们逐一询问并代填问卷。

1.2.2 问卷内容

调查内容分为三部分：被调查的执业药师作为消费者对购药渠道的选择和理由；药店药学专业人员的知识、能力、态度要求；对提高药学服务水平的意见和建议。每部分内容分若干个单选和多选题；最后还有一个开放问题：“您对药店药师的药学服务还有什么想法”。

1.3 统计学处理

对回收的问卷逐一进行核查，筛选出有效问卷，采用spss19.0软件导入问卷资料并进行统计分析。

2 结果

2.1 一般资料

共发放两期问卷，第一次98份，回收95份；第二次113份，回收110份，两次问卷回收率没有差异性。合计发放问卷211份，回收有效问卷205份，回收率为97.16%。基本情况：205份有效问卷中：男77人，女128人；来自药品经营企业的执业药师有123名，占60.00%；医疗机构35人，占17.07%；生产企业32人，占15.61%；教育部门1人，占0.48%；药监行政部门3人，占1.46%；质检部门1人，占0.48%；其他单位10人，占4.88%。

学历情况：中专57人，占27.80%；专科79人，占38.54%；本科54人，占26.34%；本科以上学历6人，占2.93%；其他9人，占4.39%。

2.2 药师作为消费者对药店的选择

2.2.1 购药场所的选择

被调查的执业药师作为消费者选择药店时，48.8%选择就近药店；58.85%选择经常购药的药店；选择医院为13.87%、社区诊所为4.78%（注：此项为多选题）。

2.2.2 选择药店的原因

方便、离家近的药店是首选，占66.99%；60.29%的被调查者认为价格实惠也是一个很重要的原因；再依次是药店品牌、购物环境以及店员的介绍（注：多选题）。

2.2.3 需要药店提供的服务内容

执业药师作为消费者，希望药店药师提供药品信息和用药指导的内容依次为：药效及疗效信息（76.55%），药品的副作用、安全信息（75.6%），药品使用方法（55.50%）、价格比较信息（34.93%）（注：多选题）。

2.2.4 对药店药师药学服务的认可程度

被调查的执业药师作为消费者时，对药店药师提供的信息认可度不同。94%认为药店药师提供的用药指导有一定帮助，其中29%认为帮助很大，具体情况见图1。

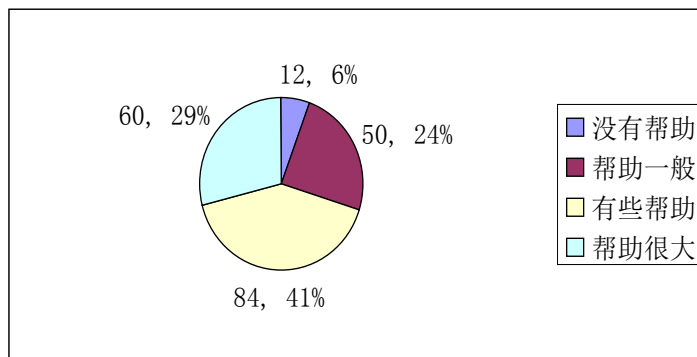


图1 对药店药师指导作用的评价

2.3 作为药学专业人员对药学服务的认识

2.3.1 药学人员对药学服务的了解程度

被调查对象中，99%以上的执业药师自认为了解药学服务的内涵，其中一半以上认为很了解。认同药店药学服务主要包括以下内容：慢性病、常见病的诊断及常规治疗，患者用药咨询与指导，处方调剂服务，常见药物相互作用，常

见病症药物配伍，中西药配伍禁忌，药品陈列等。大部分被调查者认识到药店药师的工作已经由“以药品为中心”的调剂模式向“以患者为中心”的药学服务模式转变。

2.3.2 对药学服务重要性的认识

被调查对象对药学服务重要性的认识见表1、2。

表1 药学服务与药店经济效益的关系

项目	没有	很少	有一点	很大
药学服务与顾客忠诚度的关系	3	7	42	144
药学服务对药店利润增长的帮助	1	5	53	146

注：“药学服务与顾客忠诚度的关系”一项，有个别人员未填写。

表2 药店药师在开展药学服务过程中的作用

程度	很重要	较重要	不重要	说不清
数值	150	54	0	1
比率/%	73.2	26.3	0	0.5

2.4 药店药师的知识结构及提升能力的途径

2.4.1 从业人员的专业水平

大部分（95%）被调查者感觉自己的知识需要更新、提升，其中34%的人尤其认为自己的专业水平需要提高。

2.4.2 了解专业知识的途径及内容

多数被调查对象通过药品说明书和网络了解

药物的使用知识，其他途径是报刊杂志、单位培训、其他药师及医药代表介绍等。内容主要是药学实用知识、药学专业知识、沟通能力、临床诊断经验等。

2.4.3 专业能力提升途径

提升专业能力的途径见图2（注：此题为多选题）。

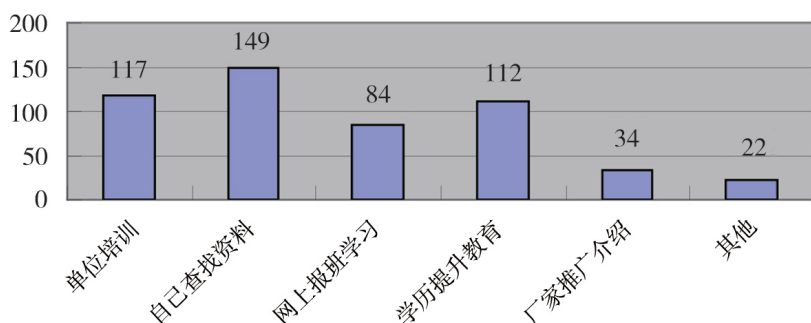


图2 专业能力提升的途径

3 讨论

3.1 社会药店药学服务不理想

一是执业药师和药师数量不足。根据世界卫生组织（WHO）2010年公布的对153个国家的统计数据^[4]显示：全球药师平均为4名/万人，其中发达国家>10名/万人；巴西、印度等约6名/万人；而我国<3名/万人。截至2016年4月30日，我国登记注册执业的人数为277967人^[5]。新版《药品经营质量管理规范》^[6]（GSP）要求：一个药店需要2名执业药师在岗，一个中药师，一个西药师；但从注册数据来看，最近几年内都很难满足全国40多万家零售药店的需求。即使按照1:1的配比，依然有巨大缺口。鉴于此种情况，国家食品药品监督管理总局于2015年11月20日发布了《关于现有从业药师使用管理问题的通知》，指出《国家药品安全“十二五”规划》^[7]提出到2015年末零售药店全部配备执业药师，但由于执业药师数量不足、分布不均等原因，目前难以实现目标。因此，决定实施从业药师过渡政策，有条件延长现有从业药师资格期限到2020年。社会药店执业药师除了数量不达标，还有很多药店使用挂靠的执业药师证，出现了“挂牌不在岗”的现象。王勇^[8]2007年对云南省执业药师在岗情况进行了调查，发现兼职挂职的情况占被调查人数的15.56%。

本调查中有的药师反映：社会药店过于注重自身利益，缺乏应有的专业服务能力；药师少，服务不到位，以利润为主。单纯以经济挂帅，对药学服务质量提高有阻碍；从长远利益看，良好的药学服务与药店利润增长有极大的正相关性。

二是药学专业人员的知识结构与药学服务的要求存在差异。目前，药学类大专院校开设的课程均以化学类课程占主导、以药物研究的临床前过程为主要内容的理科教育为主^[9]。在传统的药学课程中，教育重心放在单纯的知识、技术教育上，是以药物为中心的传授体系^[10]。其毕业生从事药店药师工作，需要补充大量的生物医学和人文社科类知识。本次调研也发现，来自社会药店的执业药师对自己的专业知识不满意，尤其希望“多学习临床知识”。

三是学历层次偏低。调查发现，本科及以上学历的执业药师不到30%，大部分都是中专和专科学历。美国二十世纪50年代就提出了Pharm D 药学博士的概念，这是一个专业学位，只有得到这个学位后才有资格参加注册药师考试^[11]。我国执业药师管理中心曾建议提高执业药师考试的学历起点，由现在的中专提高到本科；但是由于执业药师数量缺口太大，最终没有实行。这些都是提升药学服务质量的瓶颈，药师是药学服务不可忽略的主力军，高等药学教育也必须随着整个社会对医疗卫生服务水平要求的提高而改变。

3.2 药师希望提升专业水平

被调查对象中，约有95%的执业药师认为药学服务与顾客的忠诚度有关，其中约70%的人认为有很大关系；99.5%的人认为药学服务对药店的利润增长有帮助，且71%的人认为有很大帮助；几乎所有被调查对象都认为药师在开展药学服务过程中有一定作用。发挥药学技术人员的专业技能开展药学服务，是零售药店的核心竞争力，通过对人的关怀

赢得客户,以专业的服务获取市场,是零售药店的发展方向。

调查得知,79%的执业药师认为自己能够胜任工作,还有21%的执业药师认为自己的能力有欠缺,大部分执业药师对提升自身专业水平愿望很强烈,有一半以上的人会考虑依靠单位培训或进行学历提升,还有40%的人会选择在网上报名听课学习。

3.3 几点建议

3.3.1 政策保障

①国家应尽快出台《药师法》,从宏观层面重视药学服务,只有这样,药师的价值才会有保障、待遇才能提高。

②提高执业药师考试门槛和报考人员的学历水平,更加严格地限制报考专业。

3.3.2 提高药师专业水平

①药师要充分了解医学知识^[12],能够辨病荐药,对于常见病能提出用药指导,对于疑难杂症可以提出就医建议。比如,做好高血压患者的药历、指导用药,同时监测血压变化;再如,指导糖尿病患者的用药与饮食起居,争取做到控而不发。

②药师应坚持学习药学知识并及时更新,通过阅读专业杂志、参加学历考试、单位培训、学术会议、网上讲课等途径,掌握常见病的用药知识,弄清药品的使用方法、适应症、不良反应、注意事项以及相互作用;有些药物的吸收曲线也要掌握,副作用可能就出现在达峰时间,以便提前预防;要关注新剂型的使用方法,如口舌下片和口含片的使用不同,舌下片是置于舌下,不可咀嚼或吞咽,属于速效制剂;喷雾剂、粉雾剂与气雾剂呼吸道给药时,需要配合呼吸,先呼气,喷药时再吸气;栓剂需置于冷处保存,肠道栓剂最好能便后给药,阴道栓晚上用药效果最佳;胃溃疡病人忌用胶囊剂;注意药物的使用时间以及饮食和不同剂型对药物的影响;中药汤剂的煎煮包括先煎、后下、包煎、烊化、冲服,煎煮容器材质、煎煮时间都需要掌握等等。

③关注特殊人群用药,包括小儿、孕妇、老年人用药。例如,喹诺酮类药品因具有软骨

毒性,所以生长阶段的儿童(<18岁)不适宜使用;川贝液有清热化痰作用,不可用于孕妇、体质虚弱者等。

④参与健康教育。有计划、有组织地开展社会教育活动,宣传防病治病的健康理念,使公众自觉采纳有益于健康的行为和生活方式,消除或减轻影响健康的危险因素,预防疾病,促进健康,提高生活质量,并对教育效果做出评价。

参考文献:

- [1] 池里群.我国当前社会药房药学服务的现状与发展[J].中国医药指南,2011,34(9):43-45.
- [2] 叶小飞,许金芳,郭晓晶.医药类高校开设药物警戒课程的思考[J].中药药物警戒,2012,9(10):26-28.
- [3] 吴美珠,周本宏.药房工作任务和药学专业人员的知识、能力与态度要求调研[J].中国药房,2011,22(36):3371-3373.
- [4] 陈铮.实际需要应成为药学人才培养风向标[N].中国医药报,2012-08-21(05).
- [5] 国家食品药品监督管理局-数据查询.执业药师资格人员名单[EB/OL].[2015-12-12].<http://www.233.com/yaoshi/dynamic/zszc/guojia/20160510/082629935.html>.
- [6] 国家食品药品监督管理局.国家食品药品监督管理局令第90号药品经营质量管理规范[S].2012.
- [7] 国务院总理令第五号 国家药品安全“十二五”规划[S].2012.
- [8] 王勇,刘海山.云南执业药师执业环境堪忧[N].医药经济报,2007-08-08(A02).
- [9] 周春阳.美国药学教育发展历程对我国的启示[J].中国药房,2012,23(48):4601-4604.
- [10] 徐蓉.我国药学服务型人才的培养[J].医药导报,2013,32(1):130-132.
- [11] 王培,缪朝玉.亲历美国高等药学教学体制模式:访学美国南加大后的观察和思考[J].药学实践杂志,2013,31(2):158-160.
- [12] 袁福安.药师如何提高临床药学服务水平[J].中国医药指南,2010,8(34):164-165.

(收稿日期 2016年6月19日 编辑 王萍)