

天津市零售药店药学服务开展现状调查

周玥, 马向君, 张启钧, 谢国亮, 李朝辉* (国家药品监督管理局执业药师资格认证中心, 北京 100061)

摘要 目的: 为提升零售药店执业药师药学服务水平提供参考。方法: 设计调查问卷, 对天津市零售药店的执业药师的药学服务开展现状进行调查, 并就数据进行统计和分析。结果: 共发放问卷3021份, 回收有效问卷3001份, 有效回收率为99.34%。被调查对象中大专及以上学历者占86.23%, (中)药学类专业人员占76.27% (47.95%+28.32%), 副高级及以上职称人员仅占1.17%。参与调研的天津市各种类型药店均开展了较为详实的药学服务事项。但是非处方药店中药品安全及安全用药相关科普教育不足, 在经营处方药及非处方药的零售药店, 执业药师仅开展口头用药指导, 在建立药历、开展用药情况追踪方面存在欠缺。慢性病管理药店, 制定药学监护计划、分级分层管理疾病, 用药疗效定期随访评估难以持续。医保药店中疗效追踪和安全性随访还有不足。直接面向患者提供专业服务的药房(DTP)中欠缺完整记录, 长期随访不足。接入药品网络交易第三方平台药店的执业药师忙于订单核对、调配药品, 用药交代没有落到实处。执业药师工作满意度达87.67%, 执业药师对中成药推荐正确率27.16%, 药品不良反应、患者教育相关知识掌握不精准。结论: 执业药师队伍长足发展, 但专业学历结构尚待优化; 零售药店已逐步开展起基础的药学服务, 但服务的水平和标准化程度尚待提高; 执业药师工作满意度较高, 但执业能力尚有差距。故提出鼓励零售药店开展多种类型及层次的药学服务满足公众多样化的社会需要; 执业药师严守服务规范底线, 不断提升执业能力素质; 管理机构调动社会各界力量, 提升执业药师职业荣誉感, 增强职业吸引力, 从而优化执业药师队伍结构, 并采取一定措施, 有效提升零售药店执业药师药学服务水平的建议。

关键词: 零售药店; 药学服务; 调查; 执业药师; 队伍建设

中图分类号: R95 文献标识码: A 文章编号: 1002-7777(2024)06-0712-012

doi:10.16153/j.1002-7777.2024.06.013

Investigation on the Current Situation of Pharmacy Services in Retail Pharmacies in Tianjin

Zhou Yue, Ma Xiangjun, Zhang Qijun, Xie Guoliang, Li Zhaohui* (Certification Center for Licensed Pharmacist of NMPA, Beijing 100061, China)

Abstract Objective: To provide a reference for improving the pharmacy service level of licensed pharmacists in retail pharmacies. **Methods:** A questionnaire was designed to investigate the current situation of pharmacy services of licensed pharmacists in retail pharmacies in Tianjin, and the data were statistically analyzed. **Results:** A total of 3021 questionnaires were distributed and 3001 valid questionnaires were recovered, with an effective recovery rate of 99.34%. College or above accounted for 86.23%, pharmacy majors 76.27%, deputy

senior titles only 1.17%. All types of pharmacies in Tianjin participated in the survey carried out more detailed pharmaceutical services. However, there was insufficient education on drug safety and safe drug use in non-prescription pharmacies. In retail pharmacies dealing with prescription drugs and non-prescription drugs, licensed pharmacists only carried out oral medication guidance, and there were deficiencies in establishing drug history and tracking drug use. Chronic disease management pharmacies, the development of pharmaceutical care plan, hierarchical management of disease, regular follow-up evaluation of drug efficacy was difficult to sustain. There were still insufficient efficacy tracking and safety follow-up in medical insurance pharmacies. Complete records in DTP pharmacies and long-term follow-up were insufficient. The licensed pharmacists who access to the third-party platform of drug network trading were busy with order verification and drug allocation, and the medication replacement had not been implemented. Job satisfaction of licensed pharmacists was 87.67%, the correct recommendation rate of licensed pharmacists for proprietary Chinese medicine were 27.16%, and the knowledge related to adverse reactions and patient education knowledge were not accurate. **Conclusion:** The number of licensed pharmacists has developed rapidly, but the professional education structure needs to be optimized. Social pharmacies have gradually developed basic pharmaceutical care, but the level and standardization of service need to be improved. The job satisfaction of licensed pharmacists increases, but the practicing ability still has a gap. Therefore, it is proposed to encourage social pharmacies to carry out various types and levels of pharmaceutical care to meet the diversified social needs of the public; practicing pharmacists strictly abide by the bottom line of service norms and constantly improve their practicing ability and quality; the management agency should mobilize the forces of all sectors of society to enhance the professional honor of licensed pharmacists and enhance the professional attractiveness, so as to optimize the structure of licensed pharmacists, and take certain measures to effectively improve the level of pharmaceutical care of licensed pharmacists in retail pharmacies.

Keywords: retail pharmacy; pharmacy services; survey; licensed pharmacist; team building

药学服务, 是指药师应用药专业知识向公众提供与药物相关的服务, 用于提高药物治疗的安全性、有效性、经济性和适宜性, 进而改善和提高人们的生活质量^[1]。其核心是“与药物有关”的“服务”, 既有药物等有形实物, 也含提供信息、知识等无实物形式, 既是行为, 也反映功能, 更包含对患者的关怀和责任。

我国《药品经营质量管理规范》^[2]指出药品零售企业质量管理人员应当指导并监督药学服务工作。《执业药师业务规范》^[3]也对执业药师开展药学服务提出了具体的规范要求。天津市是我国四个直辖市之一^[4], 所辖区域零售药店4940家(含药品零售连锁门店1965家和单体药店2975家), 注册执业药师7038人^[5], 执业药师人数远超过零售药店数量, 为开展药学服务提供了人才保障。因此, 本研究选取天津市执业药师为调查对象, 调查天津市零售药店的药学服务开展现状, 分析调研结果, 进而提出建议, 旨在充分了解天津市药品零售企业执业药师开展药学服务实际的基础上总结经验, 剖析问

题, 为提升零售药店执业药师的药学服务水平提供参考。

1 对象与方法

1.1 调查对象

本研究调查范围涉及天津市和平区、河西区、河北区、河东区、南开区、红桥区; 除此之外还有4个郊区(新四区): 东丽区、北辰区、西青区、津南区; 沿海的滨海新区; 以及5个县改区: 汉沽区、宝坻区、宁和区、静海区和武清区。以天津市各区零售药店的执业药师为调查对象。

1.2 调查方法

查阅相关参考文献, 借鉴其中涉及的药学服务项目^[6-9], 结合天津市经济社会发展水平和零售药店分类情况设计天津市零售药店执业药师药学服务现状调研。

问卷主要涉及四个方面内容: 一是参与调研执业药师人口学资料, 如性别、年龄、学历、专业、职称、执业年限等情况; 二是按零售药店经营品种进行区分, 分别了解仅经营非处方药的药

店、经营非处方药及处方药的药店的药学服务开展情况，并进一步调查慢性病管理药店、医保药店、直接面向患者提供专业服务的药房（Direct to Patient，DTP）药店及接入网络药品交易平台零售药店的药学服务情况；三是了解执业药师工作满意度及影响因素；四是通过三道试题测试天津市执业药师服务能力，测试内容包括：药品不良反应、中成药选用、患者教育。

为保证调查结果的真实、可靠，问卷的内容不涉及被调查者个人姓名及单位名称，以执业药师注册证书号识别填报人员。调查于2023年5月19日发放，5月26日截止，执业药师通过扫描问卷二维码填写，题目有单选、多选及填空。

1.3 统计方法

问卷回收后，下载问卷原始表格并逐一核对和筛选，并如实记录下题目中涉及“其他”选项的填写内容，其余选择题采用Excel2017软件对相关数据进行统计和分析。

2 结果

2.1 执业药师人口学资料

共发放问卷3021份，回收有效问卷3001份，有效回收率为99.34%。3001名执业药师参加调研。其中，女性人数近男性人数的3倍，40~50岁占39.55%，大专学历人员占47.25%，药学类专业人员占47.95%，副高级及以上占1.17%，执业时间5~10年人员占40.25%（见表1）。

表 1 参与调研执业药师性别、年龄及学历、专业、职称等情况（n=3001）

项目		人数 / 人	占比 /%
性别	男性	777	25.89
	女性	2224	74.11
年龄	25—30 岁	92	3.07
	31—40 岁	1039	34.62
	41—50 岁	1187	39.55
	51—60 岁	408	13.60
	60 岁以上	275	9.16
学历	中专	413	13.76
	大专	1418	47.25
	本科	1130	37.65
	硕士研究生	40	1.33
所学专业	药学类	1439	47.95
	中药学类	850	28.32
	医学类	310	10.33
	中医学	101	3.37
	其他相关专业	301	10.03

续表 1

项目		人数 / 人	占比 /%
职称 *	药士	39	1.30
	药师	649	21.63
	主管（中）药师或执业药师	2278	75.91
	副主任药师	26	0.87
	主任药师	9	0.30
执业时间	1~5 年	943	31.42
	5~10 年	1208	40.25
	10~15 年	400	13.33
	15~20 年	217	7.23
	20~30 年	171	5.70
	30~40 年	62	2.07

注：根据执业药师职业资格制度规定专业技术人员取得执业药师职业资格，可认定其具备主管药师或主管中药师职称，并可作为申报高一级职称的条件。单位根据工作需要择优聘任。因此，尚未获得主管药师或主管中药师职称聘任但已获得执业药师执业资格的人员也会选择主管（中）药师这一选项，导致数值偏高。

2.2 药学服务开展情况

2.2.1 仅经营非处方药零售药店药学服务

参加调研人员中121名执业药师所在零售药店仅经营非处方药。调研发现经营非处方药的药店执

业药师依然提供选药建议、用药指导，解释药品说明书、讲解药品说明书中安全性信息、提醒用药注意事项、开展健康教育或用药讲座等药学服务事项（见表2）。

表 2 仅经营非处方药零售药店执业药师药学服务（n=121）

项目	从不开展		极少开展		偶尔开展		较多开展		经常开展	
	人数 / 人	占比 /%	人数 / 人	占比 /%	人数 / 人	占比 /%	人数 / 人	占比 /%	人数 / 人	占比 /%
提供选药建议	9	7.44	6	4.96	12	9.92	21	17.36	73	60.33
提供用药指导	6	4.96	1	0.83	10	8.26	20	16.53	84	69.42
解释药品说明书	6	4.96	3	2.48	10	8.26	18	14.88	84	69.42
讲解药品说明书中安全性信息	5	4.13	3	2.48	12	9.92	25	20.66	76	62.81
提醒用药注意事项	5	4.13	0	0	6	4.96	23	19.01	87	71.90
开展健康教育或用药讲座	18	14.88	14	11.57	24	19.83	15	12.40	50	41.32

2.2.2 经营处方药与非处方药零售药店药学服务

参加调查人员中2880名执业药师所在零售药店既经营处方药又经营非处方药。调研反馈执业药师在该零售药店开展处方审核、用药指导、适当推荐就医、收集药物相关投诉建议、为患者建立药

历、追踪患者用药情况、提供免费测试项目（身高、体重、微量元素等）、开展健康教育及用药讲座、发放健康教育材料、药品不良反应监测的药学服务相关工作（见表3）。

表 3 经营处方药和非处方药的零售药店执业药师药学服务（n=2880）

项目	从未开展		极少开展		偶尔开展		较多开展		经常开展	
	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %
提供用药指导	75	2.60	34	1.18	217	7.53	510	17.71	2044	70.97
处方审核	70	2.43	48	1.67	155	5.38	449	15.59	2158	74.93
收集药物相关投诉建议	178	6.18	219	7.60	558	19.38	471	16.35	1454	50.49
适当推荐就医	111	3.85	92	3.19	591	20.52	651	22.60	1435	49.83
追踪患者用药情况	105	3.65	132	4.58	657	22.81	760	26.39	1226	42.57
为患者建立药历	466	16.18	438	15.21	704	24.44	454	15.76	818	28.40
提供免费测试项目（身高、体重、微量元素等）	425	14.76	248	8.61	532	18.47	453	15.73	1222	42.43
开展健康教育及用药讲座	562	19.51	478	16.60	801	27.81	340	11.81	699	24.27
发放健康教育材料	523	18.16	492	17.08	810	28.13	349	12.12	706	24.51
药品不良反应监测	108	3.75	145	5.03	497	17.26	670	23.26	1460	50.69

2.2.3 慢性病管理零售药店药学服务

910名执业药师所在药店（经营处方药及非处方药）开展了慢性病管理。调研反馈开展慢性病管理的零售药店执业药师还开展建立慢性病管理档案、制定药学监护计划、随访评估用药疗效、疾病分级分层管理、测量生化指标（血糖、血压

等）、定期追踪疾病发展情况、健康生活教育（合理饮食、戒烟限酒等）的药学服务相关工作（见表4）。调研反馈慢性病管理病种排序依次为高血压、糖尿病、高脂血症、冠心病、慢性阻塞性肺疾病、肿瘤及消化系统、泌尿系统、神经系统疾病、慢性咽炎、鼻炎，颈椎病等其他疾病（见表5）。

表 4 慢性病服务零售药店药学服务（n=910）

项目	从未开展		极少开展		偶尔开展		较多开展		经常开展	
	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %
建立慢病管理档案	28	3.08	56	6.15	177	19.45	191	20.99	458	50.33
制定药学监护计划	69	7.58	116	12.75	235	25.82	170	18.68	320	35.16

续表 4

项目	从未开展		极少开展		偶尔开展		较多开展		经常开展	
	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %
对用药疗效进行定期随访评估	35	3.85	73	8.02	221	24.29	214	23.52	367	40.33
疾病分级分层管理	94	10.33	105	11.54	233	25.60	182	20.00	296	32.53
测量生化指标（血糖、血压等）	68	7.47	32	3.52	113	12.42	152	16.70	545	59.89
定期追踪疾病发展情况	42	4.62	70	7.69	206	22.64	196	21.54	396	43.52
健康生活教育（合理饮食、戒烟限酒等）	16	1.76	32	3.52	96	10.55	197	21.65	569	62.53

表 5 慢性病管理病种情况（n=910）

选项	小计 / 人次	比例 / %
高血压	887	97.47
糖尿病	874	96.04
慢性阻塞性肺疾病	243	26.70
冠心病	582	63.96
高脂血症	701	77.03
恶性肿瘤	89	9.78
其他	64	7.03

2.2.4 医保定点零售药店药学服务

968名执业药师所在药店（经营处方药及非处方药）为医保定点药店。调研反馈在医保定点药店，执业药师还进行患者资质鉴定，解释医保支

付待遇信息（药品适应证、支付天数、给药方式等）、讲解医保政策、跟踪患者疗效和安全性随访、药品不良反应监测等药学服务相关工作（见表6）。

表 6 医保定点零售药店药学服务（n=968）

项目	从未开展		极少开展		偶尔开展		较多开展		经常开展	
	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %
患者享受谈判药品待遇的资质鉴定	287	29.65	104	10.74	130	13.43	135	13.95	312	32.23
解释医保支付待遇信息（药品适应证、支付天数、给药方式等）	21	2.17	17	1.76	69	7.13	205	21.18	656	67.77

续表 6

项目	从未开展		极少开展		偶尔开展		较多开展		经常开展	
	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %
讲解医保政策中药品支付范围新适应证变更信息	35	3.62	41	4.24	115	11.88	222	22.93	555	57.33
患者疗效跟踪和安全性随访	48	4.96	89	9.19	243	25.10	217	22.42	371	38.33
药品不良反应监测	29	3.00	54	5.58	219	22.62	194	20.04	472	48.76

2.2.5 DTP的药学服务

304名执业药师所在药店（经营处方药及非处方药）为DTP。调研反馈在DTP，执业药师还开展药物治疗管理，询问患者一般资料、询问患者过敏

史、遗传史、评估用药合理性、形成完整用药记录、评估患者用药情况、监测患者不良反应、长期随访等药学服务相关工作（见表7）。

表 7 DTP 药学服务（n=304）

项目	从不开展		极少开展		偶尔开展		较多开展		经常开展	
	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %
询问患者一般资料	4	1.32	7	2.30	20	6.58	79	25.99	194	63.82
询问患者过敏史、遗传史	3	0.99	4	1.32	19	6.25	59	19.41	219	72.04
评估用药合理性	5	1.64	6	1.97	25	8.22	69	22.70	199	65.46
形成完整用药记录	5	1.64	17	5.59	38	12.50	68	22.37	176	57.89
评估患者用药情况	8	2.63	9	2.96	37	12.17	71	23.36	179	58.88
监测患者不良反应	7	2.3	12	3.95	30	9.87	69	22.70	186	61.18
进行长期随访	13	4.28	20	6.58	50	16.45	87	28.62	134	44.08

2.2.6 接入药品网络交易第三方平台的零售药店药学服务

参与调研执业药师中1004人所在药店接入药品网络交易第三方平台。调研反馈接入药品网络交易第三方平台零售药店的执业药师还开展网上审核处方、提供网上用药指导、核对订单、撰写用药交代等药学服务相关工作（见表8）。接入平台的排序为美团、饿了么、京东健康、天猫医药及拼多

多、药急送、平安健康、京东到家等其他第三方平台（见表9）。

2.3 工作满意度及影响药学服务因素

2.3.1 执业药师工作满意度结果

3001名参与调研的执业药师中，2631人对药学服务工作表示满意，占87.67%；367人对药学服务工作满意度一般，占12.23%；3人对药学服务工作表示不满意，占0.1%（见表10）。

表 8 接入药品网络交易第三方平台药学服务 (n=1004)

项目	从未开展		极少开展		偶尔开展		较多开展		经常开展	
	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %	人数 / 人	占比 / %
网上审核处方	65	6.47	58	5.78	90	8.96	125	12.45	666	66.33
提供网上用药指导	88	8.76	56	5.58	150	14.94	153	15.24	557	55.48
核对订单	21	2.09	37	3.69	45	4.48	129	12.85	772	76.89
打包药品	22	2.19	38	3.78	62	6.18	133	13.25	749	74.60
撰写用药交代	79	7.87	113	11.25	188	18.73	169	16.83	455	45.32

表 9 药品网络交易第三方平台 (n=1004)

选项	小计 / 人次	占比 / %
美团	973	96.91
饿了么	745	74.20
京东健康	391	38.94
天猫医药	18	1.79
其他	79	7.87

表 10 药学服务工作满意度 (n=3001)

选项	小计 / 人次	占比 / %
满意	2631	87.67
一般	367	12.23
不满意	3	0.10

2.3.2 影响执业药师药学服务的因素

进一步调查影响药学服务工作的因素得知，与医院相比，药店药品价格没有优势，对执业药师宣传不够，缺少公众及行业认同，医药分开政策推进缓慢，缺少统一的药学服务规范，药学服务价值不能通过工资待遇体现，药店经营者对药学服务工作不够重视，继续教育中药学服务系统性和实践性不强等政府、社会、企业、个人能力等多重因素影响药学服务工作效果和进程（见图1）。

2.4 天津市执业药师药学服务能力小测

2.4.1 中成药推荐

根据症状描述“胃脘胀痛，痛连两胁，遇烦恼则痛作或痛甚，嗳气、矢气则舒，脘闷暖气，善太息，大便不畅。”推荐中成药（单选题）。27.16%的执业药师选择正确（见表11）。

2.4.2 常用药品不良反应

96.87%的执业药师选择了磷酸奥司他韦恶心、呕吐等常见不良反应症状（见表12）。

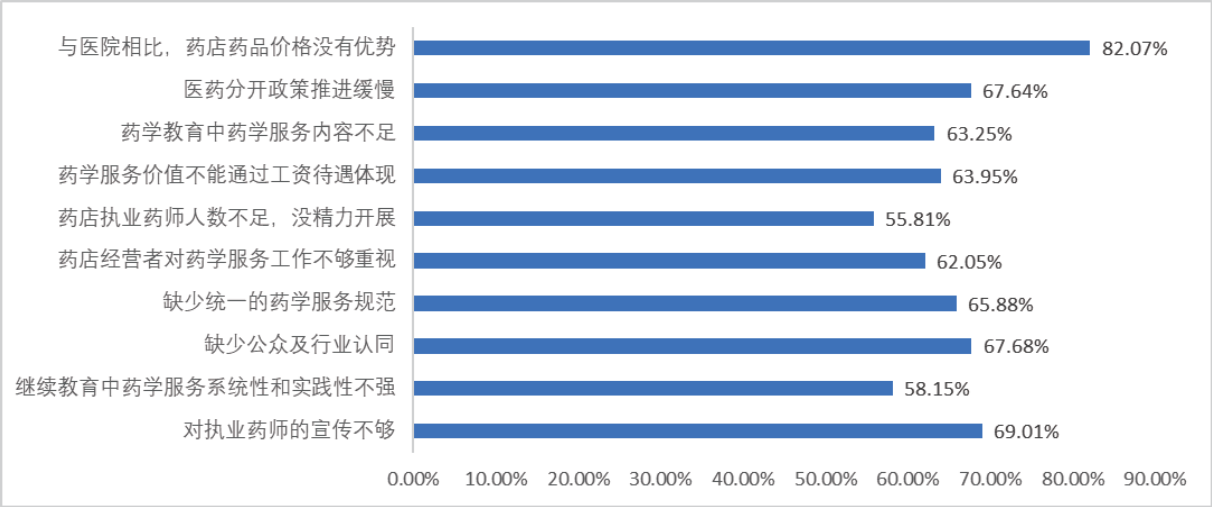


图 1 影响药学服务的因素

表 11 中成药推荐 (n=3001)

选项	小计 / 人次小计	占比 /%
开胸顺气丸	996	33.19
沉香化滞丸	481	16.03
沉香化气丸	815	27.16
槟榔四消丸	500	16.66
木香槟榔丸	209	6.96

表 12 磷酸奥司他韦的不良反应 (n=3001)

选项	小计 / 人次	占比 /%
恶心、呕吐	2907	96.87
谵妄、抑郁	1328	44.25
皮疹、皮炎	2069	68.94
转氨酶升高	1392	46.38
头痛、头晕	2484	82.77

2.4.3 日常患者教育测试

91.94%的执业药师选择了预防骨质疏松症正

确建议，但存在选出的建议不全、有误的情况（见表13）。

表 13 预防骨质疏松症的建议 (n=3001)

选项	小计 / 人次	占比 /%
保持健康生活习惯：摄入含钙、蛋白质、低盐均衡膳食。	2991	99.67
适度运动：缓慢开始，每天行走 30 分钟，每周 2-3 次阻抗运动。	2788	92.90
多饮咖啡和碳酸饮料。	53	1.77
隔着玻璃、涂上防晒霜晒太阳。	357	11.90
药物首次治疗或改变治疗后每年、效果稳定后每 1-2 年重复测量骨密度。	2759	91.94

3 讨论

3.1 执业药师队伍发展中高级人才数量不多

调研结果表明，参与调查的天津市零售药店执业药师性别、年龄结构基本合理，大专及以上学历人员占86.23%和医药类专业人员占89.97%，专业学历水平相对较高，执业时间超过5年人员占68.58%，有一定的工作经验，但副高级及以上职称人员仅占1.17%，参与职称评定的积极性不高，职业提升动力不足，队伍结构有待优化。

3.2 药学服务已悄然而至，但服务水平尚待提高

天津市参与调研的零售药店执业药师已开展了较为详实的药学服务工作。但结果也显示，药学服务开展尚处于探索阶段，标准化、规范化水平不足，服务层次和项目种类区分度较小。具体体现在：①仅经营非处方药的零售药店，药品安全及安全用药相关科普教育不足，开展用药教育、发放药品安全宣传材料较少。②在经营处方药及非处方药的零售药店，执业药师仅开展口头用药指导，建立药历、开展用药情况追踪等欠缺。③慢性病管理零售药店，执业药师较少制定药学监护计划、分级分层管理疾病，对用药疗效进行定期随访评估难以持续。④医保定点零售药店中执业药师在判断患者医保报销资质、疗效追踪和安全性随访还有不足。⑤DTP中较少形成完整记录和不能坚持开展长期随访。⑥接入药品网络交易第三方平台的零售药店，执业药师忙于订单核对、调配药品，用药交代没有落到实处。

3.3 执业药师对工作满意度较高，但执业能力尚有差距

执业药师对工作满意度达87.67%，满意度较高。但调研反馈药店药品价格高于医疗机构，医药分开推进缓慢，缺少统一的药学服务规范，执业药

师行业宣传不够，行业认同感低，药店经营者对药学服务工作不够重视，执业药师待遇不高，继续教育课程科学性、系统性和实践性不强等因素也影响药学服务的开展。同时调研发现，参与调查的执业药师对药品不良反应了解不深入，推荐中成药时相应症状描述分析不清；患者教育相关知识不完整、不精准。

4 建议

4.1 鼓励药店开展多样药学服务满足需要，严守服务规范底线

伴随经济社会发展，人口老龄化^[10]、疾病谱变化^[11]都对零售药店开展药学服务提出更高要求，需要零售药店提供包括个性化的用药指导与管理、专业优质的药学服务体验、与大健康相关联等更高层次的服务与管理^[12]。这需要进行政府部门、行业企业及执业药师多方协作共同推动。政府部门应鼓励药店多元化发展，满足人民健康多样需要。对药学服务的质量和水平予以监管。制订发布统一的药学服务规范，为提供基本标准服务。对执业药师药学服务质量予以检查，受理群众对执业药师的投诉举报，掌握药学服务的满意度情况，开展日常检查、抽检及年度考核。行业协会应积极参与药学服务标准制订及质量提升。零售药店应根据发展实际开展适宜的药学服务。重视执业药师在药学服务中的主导作用^[13]，以签订合同的形式为提供药物治疗管理（Medication Therapy Management, MTM）等药学服务补偿药店药师服务成本，激发服务动力^[14]。借鉴社区药房^[15]“计划—实施—检查—处理”管理方式，“解决质量问题小组^[16]”等管理模式，提升药学服务质量。应用信息化手段^[17]提高药学服务效率。执业药师应努力提升自身本领，主动对处方药、甲类非处方药的患者提供个性化用药指导；根

据患者（消费者）需要对购买非处方药患者提供用药指导。慢性病管理药店执业药师应探索制定药学监护计划，深入了解高血压、糖尿病等常见慢性病的分级分层管理，对患者用药疗效进行定期随访评估；医保定点零售药店，执业药师应掌握本地医疗保险相关政策，帮助患者“少花钱、买对药”^[18]；DTP执业药师应强化售后用药随访咨询，及时解决用药疑问，建立“一医一药一患”专业模式^[19]，提高药物疗效；接入药品网络交易第三方平台零售药店的执业药师，应提高风险意识，做扎实用药指导，留下用药指导记录。

4.2 提升能力素质，优化执业药师队伍结构

执业药师作为开展药学服务的核心，执业药师队伍素质水平必须得到提高。执业药师应主动提升自身业务水平，积极参加执业药师职业资格考试，或考取药学执业药师证和中药学类执业药师证“双证”；提升学历，系统性地完整学习药学类及中药学类相关知识；提高能力，针对弱项参加药物治疗管理、药学监护实践、药历规范书写等可报名参加相关的专项培训课程，MTM管理、医疗机构实训等实践课程；积极学习药店内部业务知识，进行技能的培训和考核，通过参与星级评定等方式促进能力提升；通过参阅书籍、古籍，查阅文献、资讯信息，参与工作交流等方式自学，不断提升能力。积极参加社会化职称评定，提高自身能力，优化整体队伍结构。所在企业也应鼓励执业药师能力提升，以报销继续教育费用等形式提供便利^[20]。

政府部门应为执业药师提升学历能力创造积极条件。加强继续教育管理，确保执业药师专业知识和技能的“兜底性”教育资源水平。通过打破垄断、引入竞争、加强监督、规范课程等方式提升管理水平^[21]。加大资金投入，制订继续教育培训大纲、疾病合理用药指南等继续教育教材、规范培训课程体系。建立互相交流学习平台，多样化公益性示范性课程^[22]，整合高校资源，提供学历、能力教育资源，促进和提高执业药师队伍整体提升。明确执业药师参加职称评定的渠道和路径，鼓励人才业务晋升。

4.3 调动社会各界力量，提升执业药师职业荣誉感

政府部门应积极调动省药监局、协会、企业、行业等各方力量。加强执业药师管理与宣传。持续开展“寻找身边最美药师”活动，宣传执业药师

资格制度，多措并举提升执业药师荣誉感。支持协会等社会组织开展“争当服务为民好药师”“十佳百优”、职业技能大赛、药学论坛等活动。开展执业药师、药学服务相关志愿服务活动，提高执业药师在业内的认可度。

零售药店经营者及执业药师应开展科普宣传，发挥专业特长，提升社会知晓度和认同感。适时开展药品安全及安全用药相关科普教育讲座，发放科普宣传材料，提升公众自我药疗水平。结合药品分类管理、说明书适老化改革等国家药品监管政策新动向，宣传政策，以老年人、儿童等特殊人群为重点开展药学服务。加强宣传，将合理用药知识传递到至周边人群聚集地，如社区、敬老院、校园等。调研了解群众诉求，扩展服务事项，提供戒烟、限酒、体重控制^[23]等人民需要的服务工作，提升认可度。开展药学服务满意度评价，让人民群众了解药学服务、参与药学服务、评价药学服务。

5 结语

综上，执业药师药学服务现状研究迅速发展，然而现有研究主要集中在医疗机构^[24-27]及零售药店中某种特定类型如慢性病管理、医保定点、DTP^[6-9]药学服务现状，缺乏横断面的全面对比研究。本文调研了解天津市部分执业药师专业学历情况；按零售药店经营品种进行分类，了解仅经营非处方的药店和经营非处方和处方药药的零售药店的药学服务开展情况，进一步调研慢性病管理药店、医保药店、DTP及接入网络药品交易平台零售药店的药学服务情况；调查执业药师工作满意度及影响因素；并通过试题测试天津市执业药师服务能力。总结天津市执业药师药学服务、队伍发展的优势，探讨了制约药学服务发展的因素，提出鼓励药店开展药学服务满足群众多样需要；提升执业药师能力素质，优化队伍结构；调动社会各界力量，提升执业药师荣誉感等建议。未来，医药分开持续推进，各类药店百花齐放，发展欣欣向荣，根据人民需求提供各类药学服务事项，基本药学服务趋于标准、规范，高端的药学服务以契约（签订合同）等形式快速发展，执业药师队伍结构、人员素质、执业能力不断优化，将助力我国零售药店药学服务整体水平提升和高质量发展。

参考文献：

- [1] 国家执业药师职业资格考试指南药学综合知识与技能[S]. 2022: 12.
- [2] 国家市场监督管理总局.药品经营质量管理规范[EB/OL]. (2016-07-13) [2023-08-18]. https://www.samr.gov.cn/zw/zfxxgk/fdzdgknr/bgt/art/2023/art_bc07ffdb7a1c4e46be371ac5a4a65f9c.html.
- [3] 国家药品监督管理局执业药师资格认证中心.执业药师业务规范[EB/OL]. (2017-03-02) [2023-08-18]. <http://www.cqjp.org/info/link.aspx?id=3213&page=1>.
- [4] 天津市人民政府.天津市行政区划[EB/OL]. (2023-02-14) [2023-08-18]. <https://www.tj.gov.cn/sq/tjgk/qhyrk/xzqh/>.
- [5] 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]. (2023-04-10) [2023-08-18]. <https://www.nmpa.gov.cn/zwgk/tjxx/tjnb/20230419090931121.html>.
- [6] 徐红.山东省社会药房慢性病管理现状调查研究[J].中国现代应用药学, 2023, 40(7): 982-988.
- [7] 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.
- [8] 王喆元, 罗鑫, 叶真, 等.我国DTP药房肿瘤药学服务能力现状调研[J].中国药房, 2020, 31(9): 1132-1138.
- [9] 袁珊, 陈楠, 卢翠翠, 等.“双通道”背景下定点零售药店药事管理及药学服务现状质性研究[J].中国药业, 2023, 32(4): 6-10.
- [10] 卫生健康委.2021年度国家老龄事业发展公报[EB/OL]. (2022-10-26) [2023-08-19]. https://www.gov.cn/xinwen/2022-10/26/content_5721786.htm.
- [11] 褚晓婷, 杨晓明, 万秋萍, 等.2016-2021年上海市静安区居民期望寿命和疾病谱变化情况研究[J].中国全科医学, 2022, 25(36): 4561-4566.
- [12] 茅颜祺, 谢士钰, 田侃.基于Kano理论的我国社会药房药学服务优化研究[J].中国药房, 2023, 34(2): 133-138.
- [13] 赵思宇.药师在药学服务管理中的主导作用[J].中医药管理杂志, 2023, 31(7): 98-101.
- [14] 兰霖燕, 申越, 苏文斌, 等.国外社区药师参与慢病管理实践及对我国的启示[J].医药导报, 2023, 42(11): 1-14.
- [15] 亓靖华.药房实施PDCA管理的效果分析[J].中国社区医师, 2023, 39(15): 163-165.
- [16] 陈燕莉, 吕杏放, 罗端庆, 等.QCC活动在提升精神专科医院药房药学服务质量中的作用[J].中国实用医药, 2020, 15(27): 154-156.
- [17] 何艳春.国内“互联网+药学服务”发展的现状[J].广西医学, 2021, 43(10): 1254-1256.
- [18] 郑洋洋, 杨萌, 潘洁, 等.医保谈判药品“双通道”管理机制下我国社会药房药学服务补偿模式初探[J].中国药业, 2023, 32(7): 20-24.
- [19] 李梦岚, 于蕾, 周长凤.“一医一药一患”药学服务模式的效果评价研究[J].中国药物滥用防治杂志, 2023, 29(4): 617-620.
- [20] 人力资源和社会保障部.专业技术人员继续教育规定[EB/OL]. (2015-08-13) [2023-08-20]. https://www.gov.cn/gongbao/content/2015/content_2975890.htm.
- [21] 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.
- [22] 朱佳文, 蒋蓉, 丁瑞琳, 等.英国执业药师继续教育体系分析及对我国的启示[J].中国药房, 2021, 32(5): 530-535.
- [23] 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.
- [24] 刘锐, 曹宇, 褚爱群, 等.上海市社区药学服务开展现状及药师融入家庭医生团队情况研究[J].中国全科医学, 2023, 26(31): 3922-3929.
- [25] 范蒋青, 申越, 程京格, 等.南京市主城区社区卫生服务中心药学服务现状调研[J].医药导报: 2023, 42(11): 1697-1703.
- [26] 袁倩, 杨星, 杨智豪, 等.贵州省15所医院临床药学服务现状与认知调查研究[J].中国医院, 2023, 27(6): 84-88.
- [27] 陈春, 简睿, 许文扬, 等.医院开展“互联网+药学服务”的现状概述及价值分析[J].中医药管理杂志, 2023, 31(12): 8-10.

(收稿日期 2023年6月10日 编辑 王丹)