doi:10.3969/j.issn.1006－4931.2022.14.002

·执业药师服务与管理提升专题·

郑州基层零售药店药学技术人员职业发展和药学服务现况调研*

蒋 蓉[1]，王雅男[1]，闫明勋[2]，邵 蓉[1△]

（1. 中国药科大学药品监管科学研究院·国家药品监督管理局药品监管创新与评价重点实验室，江苏 南京 211198； 2. 河南省郑州市市场监督管理局，河南 郑州 450052）



专家简介：蒋蓉，副教授，硕士研究生导师。主要研究方向为药品安全监管立法、医药卫生政策。现任中国药品监督管理研究会药品监督法规和政策专委会委员，南京市药学会药事管理专委会委员。主持和参与国家社会科学基金，以及国家药品监督管理局、工业和信息化部、国家医疗保障局、江苏省药品监督管理局、江苏省哲学社会科学界联合会等课题10余项。围绕药品安全监管、创新药物研发政策、医保药品支付政策、执业药师管理等领域，作为第一作者在SCI、CSSCI、北大中文核心等收录期刊上发表研究论文20余篇，主编《美国儿科用药法律法规》《美国罕见病药物法律法规》。

摘要：目的 为提高基层零售药店药学技术人员的药学服务能力提供参考。**方法** 采用问卷调查法，以郑州市作为调研地区，围绕其基层零售药店药学技术人员的职业满意情况、继续教育情况及药学服务情况进行调研，并对调研数据进行统计与分析。**结果** 共发放问卷124份，回收有效问卷124份，有效回收率为100.00%。该市基层零售药店大部分药学技术人员积极接受并完成继续教育，对自我药学服务水平持肯定态度，但职业满意度一般，存在公众对药学技术人员认可度不高、药学技术人员自身不明确药学服务标准、药学服务各方面发展不均衡、行业发展环境欠佳等问题。**结论** 建议综合多方力量，提高公众对药学技术人员的认知度，继续加强药学技术人员继续教育，明确药学服务标准，改善行业发展环境，推动基层零售药店药学技术人员药学服务水平的提高。

关键词：基层零售药店；药学技术人员；药学服务；职业发展；郑州市

中图分类号：R95 **文献标志码**：A **文章编号**：1006－4931(2022)14－0005－05

Investigation on Career Development and Pharmaceutical Care of Pharmaceutical Technicians in Grass－Roots Retail Pharmacies in Zhengzhou City

JIANG Rong[1], *WANG Yanan*[1], *YAN Mingxun*[2], *SHAO Rong*[1]

(1. Institute of Regulatory Science, China Pharmaceutical University · NMPA Key Laboratory for Drug Regulatory Innovation and Evaluation, Nanjing, Jiangsu, China 211198; 2. Administration for Market Regulation of Zhengzhou City, Zhengzhou, Henan, China 450052)

Abstract: Objective To provide a reference for improving the pharmaceutical care ability of pharmaceutical technicians in grass－roots retail pharmacies. **Methods** A questionnaire survey on the professional satisfaction, continuing education and pharmaceutical care of pharmaceutical technicians in grass－roots retail pharmacies was conducted in Zhengzhou City, and the survey data were statistically analyzed. **Results** A total of 124 questionnaires were sent out and 124 valid questionnaires were recovered with an effective recovery rate of 100.00%. Most pharmaceutical technicians in grass－roots retail pharmacies in the city actively accepted and completed continuing education, and had a positive attitude towards their pharmaceutical care level. However, their professional satisfaction was general, and there were some problems such as low public recognition of pharmaceutical technicians, uncertain pharmaceutical care standards of pharmaceutical technicians, unbalanced development of pharmaceutical care in all aspects, poor industry development environment, etc. **Conclusion** It is suggested to integrate various forces to improve the public's awareness of pharmaceutical technicians, continue to strengthen the continuing education of pharmaceutical technicians, clarify pharmaceutical care standards, and improve the industry development environment, so as to promote the improvement of pharmaceutical care level of pharmaceutical technicians in grass－roots retail pharmacies.

Key words: grass－roots retail pharmacies; pharmaceutical technicians; pharmaceutical care; career development; Zhengzhou City

药学技术人员是指具有药学专业知识，在药品生产、经营、使用单位从事药学服务相关工作的技术人员，包括执业药师、从业药师、药师和其他药学技术人员，是保障公众用药安全、提供药学服务的中坚力量。近年来，我国药学技术人员，尤其是零售药店药学技术人员队伍不断壮大。以执业药师为例，截至2021年12月底，全国执业药师累计在有效期内的注册人数为639 991人，其中91.3%注册于药品零售企业[1]，但多项研究表明，其药学服务能力仍未能满足人民群众日益增长的卫生健康需求，存在药学服务水平较低、深度不

*基金项目：2020年国家药品监督管理局委托课题[NMPA2020]。

第一作者：蒋蓉，女，博士，副教授，研究方向为医药政策与法规，（电子信箱）13770643566@163.com。

△通信作者：邵蓉，女，博士，教授，研究方向为医药政策与法规，（电子信箱）shaorong118@163.com。

够[2]、内容单一[3]、主动性不强[4]、专业性差[5]等问题。同时，药学技术人员对自身从事工作的满意度也较低[6]，认为其工作价值未能通过工资待遇体现[3]，通过药学服务获得更多薪酬的可能性较小[7]。在我国农村或偏远地区，药学技术人员的药学服务能力不足问题和职业发展问题更突出，无法对本就落后的医疗资源起到较好的补充作用，且这些地区的药学技术人员本就相对匮乏[8]，落后的经济和不乐观的职业发展将加剧药学人才的流失，更加无法保障人民群众的生命健康。为此，本研究中以郑州市为样本地区，对基层零售药店药学技术人员的职业发展情况和药学服务情况进行调研，分析存在的问题与成因并提出针对性建议，旨在为改善基层零售药店药学技术人员的药学服务能力和职业发展前景提供参考。

1 对象与方法

委托郑州市市场监督管理局于2021年1月通过问卷星平台，以随机选取的郑州市基层（县级及以下地区）零售药店内的药学技术人员为调研对象，围绕其基本信息、职业满意情况、继续教育情况及药学服务情况等方面进行调研。调研范围涉及郑州市中原区、惠济区、金水区、高新区、管城回族区、二七区、新密市、新郑市、中牟县等区域；采用Excel 2010软件对问卷数据进行统计与分析。

2 结果

2.1 问卷回收情况

共发放问卷124份，回收124份，均有效，有效回收率为100.00%。

2.2 人员基本信息

该市基层零售药店药学技术人员以女性居多；且以中青年（25～54岁）为主；学历主要为中专或大专，缺少硕士及以上学历人员，且有近10%人员不具备医药相关专业背景；取得执业药师资格的人数多于取得职称的人数；且取得职称的药学技术人员超30%为初级职称。详见表1。

2.3 职业满意度

以当地平均工资为标准，了解药学技术人员对其收入的评价。结果大部分调研对象认为其收入较低，其中73.39%认为低于当地平均工资；超过60%的调研对象认为其职业发展空间有限；近95%调研对象处于超时（周均＞40 h）工作状态，其中甚至有36.29%平均每周工作时间（简称周均工时）超过60 h；对工作持满意态度的仅61人。详见表2。

药学技术人员职业发展过程中面临的主要问题见图1。调研对象认为目前首要问题是岗位作用不被消费者重视，这与公众对药学技术人员的定位仍停留在迎送顾客、不具备专业知识有关；其次是升职发展空间有限和执业药师等岗位职称评定困难，且这两个问题互

表1 调研对象基本信息（n = 124）

Tab. 1 Basic information of pharmaceutical technicians (n = 124)

项目		人数	构成比（%）
性别	男	41	33.06
	女	83	66.94
年龄	≤24岁	2	1.61
	25～34岁	44	35.48
	35～44岁	42	33.87
	45～54岁	31	25.00
	≥55岁	5	4.03
学历	中专以下	5	4.03
	中专	48	38.71
	大专	46	37.10
	本科	25	20.16
	硕士及以上	0	0
专业	药学相关	76	61.29
	医学相关	36	29.03
	其他	12	9.68
执业药师资格	具备	69	55.65
	不具备	55	44.35
职称	无	74	59.68
	初级	38	30.65
	中级	12	6.68
	高级	0	0

表2 调研对象职业满意度（n = 124）

Tab. 2 Professional satisfaction of pharmaceutical technicians (n = 124)

项目	分类	人数	构成比（%）
收入	低很多（＜40%）	22	17.74
	低一些（70%）	69	55.65
	相当（100%）	29	23.39
	高一些（150%）	4	3.23
	高很多（200%）	0	0
职业发展空间	非常大	19	15.32
	较大	25	20.16
	一般	72	58.06
	较小	5	4.03
	非常小	3	2.42
周均工时	＜40 h	7	5.65
	40～50 h	31	25.00
	50～60 h	41	33.06
	＞60 h	45	36.29
工作满意度	非常满意	16	12.90
	比较满意	45	36.29
	一般	59	47.58
	不太满意	4	3.23
	非常不满意	0	0

为关联，拓展更大的职业发展空间需要有相关职称，然而由于药学技术人员职称制度尚未落地，导致职称获得困难，难以寻求更广阔的升职发展空间，形成恶性循环；继续教育注重理论培训，工作实践能力欠缺也是药学技术人员职业发展中面临的问题，这主要是因为除继续教育外，药学技术人员难以接触到专业、系统的技能训练，而当前继续教育以理论培训为主，药学技术人员难以通过接受继续教育提高其实践能力；此外，有38名调研对象认为当前职业准入门槛低，存在大量竞争者，这与当前药学技术人员整体能力素质较低，竞争力较弱有关。

表3 调研对象职业发展面临的问题（n = 124）

Tab. 3 Problems faced by pharmaceutical technicians in their career development (n = 124)

问题	人数	占比（%）
岗位作用不被消费者重视	64	51.61
升职发展空间有限	56	45.16
执业药师等的职称评定困难	50	40.32
继续教育注重理论培训，工作实践能力欠缺	46	37.10
准入门槛低，存在大量竞争者	38	30.65
其他	6	4.84

2.4 继续教育情况

超90%调研对象认为参加继续教育有必要；近80%完成规定学时（每年90学时），甚至有38人达120学时及以上，详见表4。表明大部分调研对象能积极参与继续教育，自觉完成规定学时，甚至还会在此基础上进行自学，进一步提高药学服务能力。

表4 调研对象对继续教育必要性的认知情况及年累计学习时长

Tab. 4 Cognition of the pharmaceutical technicians to the necessity of continuing education and the annual cumulative duration

项目	分类	人数	构成比（%）
参加的必要性	非常有必要	84	67.74
	比较有必要	29	23.39
	一般	8	6.45
	不太有必要	3	2.42
	非常没必要	0	0
年累计学习时长	＜90学时	28	22.58
	90～104学时	32	25.81
	105～119学时	26	20.97
	≥120学时	38	30.65

调研对象自学专业知识首选途径为书本学习（如专业书籍、药品说明书或产品介绍等），其次为网上学习（如讲座视频、文献资料等）、交流学习（如与医药代表、同事等的交流），还有部分调研对象通过培训学习（如专业培训、学术会议等）或其他方式（如公司培训等）学习专业知识。详见图1。整体来看，调研对象自学意愿强烈，希望通过多种途径加强专业素养，提高药学服务水平。

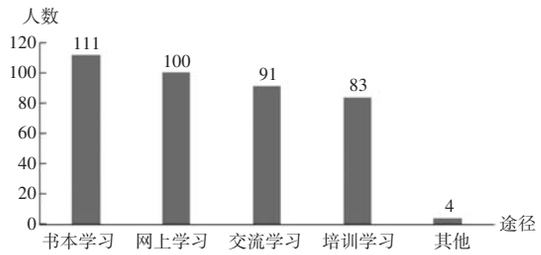


图1 调研对象自学专业知识途径

Fig. 1 Ways for pharmaceutical technicians to learn professional knowledge by themselves

2.5 药学服务提供情况

调研对象认为自身能提供的药学服务与相关要求的符合情况详见表5。可见，超90%调研对象对自己在药学服务过程中的重要性持肯定态度，以及认为自己了解药学服务内容。就药学服务整体而言，大部分调研对象认为自己提供的药学服务基本符合要求。在提供免费筛查服务、药学服务态度真诚严谨方面，调研对象自评符合率接近100%；超90%调研对象在主动介绍药学服务项目、理解分析消费者信息、审核调配处方、个性化用药指导、药品不良反应监测方面的自评均符合要求；约80%在掌握药学服务基础知识、建立并管理患者病历方面自评与要求相符，一方面可能与药学服务知识范围较广且处于不断更新之中，药学技术人员难以全面掌握并及时更新有关，另一方面也与零售药店消费者流动性大，对所有消费者进行病历管理难度较大，或与零售药店未重视病历管理有关。

3 所提供药学服务存在的问题

3.1 公众认可度不高

本研究结果显示，药学技术人员职业发展面临的首要问题是岗位作用不被消费者重视。消费者的不认可态度，甚至影响了药学技术人员的自我职业认同感。这一方面与公众对药学技术人员的印象仍停留在缺乏药品相关知识和专业的药学服务技能有关，另一方面也与当前零售药店的首要目标仍是销售药品、获取利润有关，实际生活中药店负责人可能要求药学技术人员首先推荐利润高而不是最适合的药品，这从一开始就背离了药学服务的初衷。此外，公众之所以对药学技术人员认可度不高，也与消费者倾向于相信医师临床经验丰富不会出错，药学技术人员仅需正确调剂药品有关[9]。

3.2 药学技术人员自身不明白药学服务标准

本研究中调研对象均存在不确定自己能否提供符合表5中11条要求的药学服务的情况。尽管大部分药学技术人员对自己的药学服务表现持肯定态度，但仅为主观衡量，不能作为判定药学服务质量的依据。药学服务

表5 调研对象药学服务提供情况[人(%), $n=124$]

Tab. 5 Pharmaceutical care provided by the pharmaceutical technicians in retail pharmacies [case (%), $n=124$]

描述	非常符合	比较符合	不确定	不太符合	完全不符合
药店药学技术人员在开展药学服务过程中非常重要	78(62.90)	39(31.45)	3(2.42)	3(2.42)	1(0.81)
完全了解药学服务内容	39(31.45)	73(58.87)	8(6.45)	4(3.23)	0(0)
当消费者进店咨询购药时,总是主动与其交流并介绍本店药学服务项目	59(47.58)	57(45.97)	5(4.03)	3(2.42)	0(0)
愿意积极为消费者提供体质量、心率、血压检测等免费筛查服务	90(72.58)	33(26.61)	1(0.81)	0(0)	0(0)
提供药学服务时总是真诚严谨,从不夸大、隐瞒或违背事实	83(66.94)	40(32.26)	1(0.81)	0(0)	0(0)
与消费者沟通时总能理解其意思,分析出需要的信息并清楚有效地表达	66(53.23)	54(43.55)	2(1.61)	2(1.61)	0(0)
较好地掌握了药学服务基础知识(如计算机、外语和统计学)和专业知识(如专业领域的法律法规、诊疗指南等)	43(34.68)	59(47.58)	16(12.90)	5(4.03)	1(0.81)
在调剂处方药时会认真进行处方审核、调配、复核交付和用药交代	84(67.74)	36(29.03)	3(2.42)	1(0.81)	0(0)
会提供个体化用药指导	76(61.29)	45(36.29)	3(2.42)	0(0)	0(0)
会在与消费者建立互信关系的基础上采集者相关信息,为其建立病历并进行管理	49(39.52)	52(41.94)	10(8.06)	11(8.87)	2(1.61)
会对使用的药品进行跟踪,特别关注处于药品监测期和特殊人群使用的药品,认真负责完成药品不良反应监测和上报	57(45.97)	60(48.39)	5(4.03)	2(1.61)	0(0)

标准的高低直接关系到药学服务质量,更关系到人民群众用药安全。目前,我国有《医疗机构药学服务规范》,但缺少针对零售药店药学服务的标准规范,也缺少针对药学技术人员的从业规范。继续教育虽使药学技术人员明确了应提供药学服务的内容和方式,但未明确药学服务"有质量、能发挥作用"的标准。

3.3 药学服务各方面发展不均衡

前述11个要求中的提供免费筛查服务、不违背事实方面,几乎所有(99%以上)的药学技术人员都对自己的服务表现持肯定态度,基本无人持怀疑或否定态度;而掌握药学服务基础知识、建立并管理患者病历方面,约17%的药学技术人员对自己的药学服务表现持怀疑或否定态度,其余药学服务提供情况介于上述两者之间。可见,药学服务各方面未能均衡发展,这主要是因为药学服务各方面技术含量不同,技术含量低的方面发展迅速,而技术含量高的方面发展稍慢。尽管像药学服务知识、个性化用药指导、药品不良反应监测等方面一直是药学技术人员继续教育的主要内容,但由于继续教育主要停留在理论教学、药店的首要目标是获取利润、药学技术人员能进行系统的药学服务实践的机会较少等原因,药学技术人员无法真正掌握药学服务技能并补齐药学服务短板。

3.4 行业发展环境有待改善

本研究中发现,大部分调研对象认为其工资低于当地平均工资水平、周均工时远超国家规定、职业发展空间一般或较小,从而导致了半数以上的调研对象工作满意度欠佳(一般或不太满意)。这种行业环境的出现,既与药学技术人员自身能力不足有关,也与药学技术人员不被社会重视有关。长此以往,将难以吸引高等药学人才进入零售药店药学技术人员队伍,甚至造成原有人才流失,不利于队伍的发展壮大,也无法从根本上改善药学技术人员学历和专业结构。此外,收入、职业发展空间、职业满意度等行业要素还与药学技术人员提高药学服务能力的主观能动性密切相关,这种行业发展环境如不及时改善,必将影响药学服务水平的整体提高,甚至影响人民群众的用药安全。

4 药学服务质量提升建议

4.1 提高公众认知度

要提高公众对药学技术人员和药学服务价值的认知度,需在政府的引导下,通过多方努力来实现。一方面,需药品监管部门、零售药店、媒体等对药学技术人员的作用和重要性进行全方位宣传,改变公众对药学技术人员的刻板印象,让药学服务走进公众视野;另一方面,借助医师权威,协助患者形成良好的购药习惯,促使其主动向药学技术人员咨询用药相关问题,亲身体验药学服务的内涵与价值,零售药店也应在门店内醒目位置设立标识牌,引导患者向药学技术人员寻求帮助[3]。

4.2 加强药学技术人员继续教育,提升药学服务能力

针对药学技术人员"重理论、轻实践"这一突出问题,继续教育形式应以实践教育为主,理论教育为辅;同时基于"理论指导实践"的原则,继续教育顺序应为理论教育在前,实践教育在后。通过网上授课进行理论教育,通过面授进行实践教育,并将两者结合,夯实理论基础,提高药学服务技能。各地继续教育负责部门应积极创新继续教育形式,如可在理论教育后加入仿真模拟环节,通过电脑操作仿真模拟,巩固理论知识、药学服务流程,同时也能发现自己的疑惑与问题,待实践教育时针对性解决。

实践教育的内容应多样化，并赋予药学技术人员选择课程的权利，或通过调查研究，了解当地药学技术人员在药学服务中较薄弱的方面，针对性地设计实践教育课程，有导向性地提高药学技术人员技能，促进药学服务各方面均衡发展。实践教育的课堂还应秉持开放原则，鼓励学员积极参与到课堂中，与授课教师互动，使药学技术人员在亲身体验中提高药学服务技能。

4.3 明确零售药店药学服务标准规范

建议相关部门或协会着手制订《零售药店药学服务规范》，明确零售药店药学服务内容与服务要求，规定各药学服务项目的开展流程与质量控制等。对于处方审核调配、患者病历管理、个体化用药指导及药品不良反应监测等专业性较强、服务标准较抽象的药学服务项目，应充分利用继续教育实践课堂，由授课教师进行现场演示或案例教学，采用较生动的方式帮助药学技术人员理解此类药学服务项目的内涵与服务标准。

4.4 改善行业发展环境

首先，零售药店应优化管理模式，以高质量的药学服务为竞争优势，合理规划店内药学技术人员的工作时间，建立提供药学服务激励机制，改善药学技术人员的收入结构，从精神和物质两方面推动药学技术人员主动提高药学服务能力[3]。其次，各监管部门间要加强沟通协作，推进药学技术人员职称管理，厘清职称药师、执业药师和药学技术人员间的关系，允许各地根据实际情况出台各类资格的联通政策，拓宽药学技术人员的职业发展空间。最后，药学技术人员也要积极进行自我学习，真诚主动地为患者提供药学服务，增强职业认同感和职业幸福感。

5 小结

随着河南省零售药店市场整合加速，郑州市基层连锁零售药店数量也以较快速度增长，发展规模领先于全国其他地区的基层市场。其中代表性企业有郑州市新向民医药连锁有限公司，当前共计170家门店（数据来自企查查官方网站），主要集中在中牟县及其乡镇，是河南省最大的县域医药连锁企业；新郑健康人大药房连锁有限公司在基层地区市场探索医药结合及无人药房的发展，取得了一定的影响力（资料查自《中国药店》杂志总第289期）。根据郑州市市场监督管理局提供的数据，截至2020年6月，郑州市共有零售药店4 902家，占河南省零售药店数量的16.4%。因此，选取郑州市基层地区连锁零售药店进行调研，具有较好的代表和借鉴意义。作为药品的销售渠道，零售药店不仅能为患者提供所需药品，更重要的是能提供药学服务，保障患者用药安全，促进合理用药，如主动向患者提供专业用药建议与咨询、个性化用药指导、免费健康检查、患者疾病管理等；同时，也要做好药品不良反应监测、药品质量监督管理等工作。

与已有文献研究更多关注零售药店执业药师的继续教育情况和药学服务情况相比，本研究视角有所创新，拓宽了调研对象范围并对零售药店药学技术人员的职业满意情况加以关注，多维度探究了基层零售药店药学技术人员药学服务存在的问题及成因。调研结果所反映的数据规律或问题与吉林等9省[10]、江西[11]、四川[12]、重庆[13]等地零售药店（企业）药学技术人员的研究结果较一致。但本研究中采用的主要是问卷调查法，主要依靠问卷数据进行问题归纳及成因分析，缺少实地调研和针对性访谈。基层地区零售药店药学技术人员更全面、真实的职业发展情况和药学服务情况还有待进一步调研，其存在的问题更深层次的形成原因也有待进一步挖掘。

参考文献

[1] 国家药品监督管理局执业药师资格认证中心. 2021年12月全国执业药师注册情况[EB/OL].（2022-01-18）[2022-01-21]. http://www.cqlp.org/info/link.aspx?id=5268&page=1.
[2] 张 杨，王维娜，廖 音，等. 药店药师药学服务质量能力提升需求调研及培训探索[J]. 中国药业，2020，29（12）：57-59.
[3] 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.
[4] 金朝辉，郑明琳，张 剑，等. 基于消费者视角的成都市连锁药店药学服务情况调查[J]. 中国药房，2017，28（30）：4194-4197.
[5] 李朝辉，周 玥，许 龙，等. 中西部地区五省市药品零售企业执业药师队伍发展现状、问题及建议[J]. 中国药师，2021，24（5）：928-931.
[6] 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.
[7] 高明泽. 执业药师药学服务及继续教育的调查研究[D]. 沈阳：中国医科大学，2021.
[8] 王淑玲，李 丽，李朝辉，等. 14个省（自治区、直辖市）城乡零售药店注册执业药师分布现状[J]. 医药导报，2020，39（7）：1021-1025.
[9] 魏 骏. 新形势下零售药店执业药师药学服务能力建设的新要求及思路[J]. 上海医药，2020，41（7）：49-53.
[10] 李朝辉，张启钧. 九省药品零售企业药学技术人员现状分析[J]. 中国药业，2021，30（20）：13-15.
[11] 李朝辉，朱文静，张启钧，等. 江西省药品零售企业执业药师和药学技术人员队伍现状调研[J]. 中国医药导刊，2020，22（12）：889-894.
[12] 朱文静，李朝辉，许 龙，等. 四川省零售药店执业药师和药学技术人员队伍现状调研分析及思考[J]. 现代医药卫生，2021，37（15）：2678-2681.
[13] 李志莲. 重庆市零售药房从业人员素质问题及政府监管研究[D]. 重庆：重庆大学，2019.

（收稿日期：2022-04-06；修回日期：2022-05-18）