

我国西南、西北地区医院药师地位与作用现状调查(三) ——医院药师工作满意度状况调查

马 晴*, 苏 娜, 代国友, 王 瑜, 徐 珽[#](四川大学华西医院药剂科, 成都 610041)

中图分类号 R195 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2015)12-1591-04

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2015.12.03

摘 要 目的:了解我国西南、西北地区医院药师工作满意度的状况。方法:采用问卷调查法,对西南、西北地区16个省市的医院药师工作满意度的状况,从待遇或职称、工作环境、医护人员认可程度、领导重视程度、自评重要性5个方面进行调查,并对结果进行统计分析。结果与结论:共计发放调查问卷4 950份,回收有效问卷1 025份,有效回收率为20.7%。不同等级医院受访药师对待遇或职称的满意度均小于3分,社区医院最低;对工作环境的满意度在3.2分左右,社区医院最低;医护人员认可程度约3.3分;领导重视程度约3.5分;但自评重要性均大于4分。不同等级医院药师工作满意度存在差异,社区医院药师工作满意度低于高等级医院。各等级医院药师工作满意度仍有待提高,特别是社区医院药师。医院和政府相关部门应采取针对性措施提高医院药师地位和薪酬水平。

关键词 西南地区;西北地区;医院药师;地位;作用;工作满意度;调查

Investigation of the Status and Role Situation of Hospital Pharmacists in Southwest and Northwest China (No.3): Job Satisfaction Investigation of Hospital Pharmacists

MA Qing, SU Na, DAI Guo-you, WANG Yu, XU Ting (Dept. of Pharmacy, West China Hospital, Sichuan University, Chengdu 610041, China)

ABSTRACT OBJECTIVE: To investigate the situation of job satisfaction of hospital pharmacists in southwest and northwest China. METHODS: Questionnaire was used to investigate the job satisfaction of hospital pharmacists in 16 provinces and cities of southwest and northwest China in aspects of salary or professional title, work environment, recognition degree of medical staff, emphasis of leader and importance of self-assessment. The results were statistically analyzed. RESULTS & CONCLUSIONS: A total of 4 950 questionnaires was used, 1 025 were recovered effectively with the effective rate of 20.7%. The salary or professional title satisfaction of hospital pharmacists from different levels of hospitals were all less than 3 points, community hospital was the lowest; work environment satisfaction was about 3.2 points, community hospital was the lowest; recognition degree of medical staff was about 3.3 points; emphasis of leader was about 3.5 points and importance of self-assessment was more than 4 points. There were differences among the hospital pharmacists from different levels of hospitals and the work satisfaction of community hospital pharmacists was lower than high-grade hospitals. It shows that the work satisfaction of hospital pharmacists still needs to be improved, especially the community hospital pharmacists. So hospitals and relevant departments should improve the level of status and salary of hospital pharmacists by targeted measures.

KEYWORDS Southwest China; Northwest China; Hospital pharmacists; Status; Role; Job satisfaction; Investigation

工作满意度通常代表单个员工的态度,而特定群体的工作满意度能够反映出员工的需要得到满足的程度。工作满意度不仅能影响员工整体的工作绩效,也能够一定程度上反映出该行业发展的现状与前景^[1]。自20世纪起,大量国内外

文献将研究焦点对准了医院药师的工作满意度^[2-4],这无疑是一个信号,警示应密切关注医院药师的地位与作用。在医院,影响药学工作开展顺利与否的因素,不仅有医护人员、领导等的态度,还包括参与工作者自身的态度和认真程度。本调查

=====

位与作用现状调查(一):医院药师一般状况调查[J].中国药房,2015,26(12):1 585.
[3] 刘辉,王平,李海萍.美国互联网上的药师继续教育[J].中国药房,2002,13(6):377.
[4] 杨悦,张殿发,苏怀德.美国药师注册与继续教育[J].中国

药师,2004,7(7):511.
[5] Lowe HJ, Lumax EC, Pulon SE. The World Wide Web: a review of an emerging internet-based technology for the distribution of biomedical information[J]. *J Am Med Inform Assoc*, 1996, 3(1):1.
[6] Howard M. Deconstructing job satisfaction separating evaluations, belief and affective experiences[J]. *Human Resource Management Review*, 2002(12):173.

* 药师, 硕士。研究方向: 临床药学。电话: 028-85422692。E-mail: hxyymq@126.com
[#] 通信作者: 副主任药师, 博士。研究方向: 医院药学。电话: 028-85422965。E-mail: tingx2009@163.com

(收稿日期:2014-09-22 修回日期:2015-03-09)
(编辑:周 箐)

中,笔者就我国西南、西北地区16个省市的医院药师的工作满意度状况从多个方面展开全面调查和分析,并提出建议,以为我国管理部门、医院决策者及实践工作者提供参考。

1 对象与方法

调查对象与调查方法参见《我国西南、西北地区医院药师地位与作用现状调查(一)——医院药师一般状况调查》^[9]。采用Likert五点测量法,相关调查数据录入SPSS软件时将答案分别赋值,标准为:非常满意/非常认可/非常重视5分,满意/认可/重视4分,一般3分,不满意/不认可/不重视2分,非常不满意/非常不认可/非常不重视1分。问卷预调查采用可靠性分析及因子分析进行信度检验,调查结果采用描述性分析、显著性差异分析及LSD检验分析。 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 问卷发放和回收情况

共计发放调查问卷4 950份,回收有效问卷1 025份,有效回收率为20.7%。问卷在各级医院的具体分布情况参见《我国西南、西北地区医院药师地位与作用现状调查(一)——医院药师一般状况调查》^[9]。

2.2 调查质量评价

经信度检验,本次问卷调查表的总体Cronbach's α 信度系数为0.85,证明问卷的可靠性良好。

2.3 受访药师对待遇或职称的满意度

调查结果显示,不同等级医院受访药师对待遇或职称的满意度均较低(< 3 分),经方差分析得 $F = 15.051 (P = 0.000)$,说明各等级医院受访药师对待遇或职称的满意度差异有统计学意义;并且,经LSD检验两两比较差异均有统计学意义,医院等级越高受访药师满意度越高,其中社区医院最低。受访药师对待遇或职称的满意度详见表1,LSD检验结果详见表2。

表1 受访药师对待遇或职称的满意度(分)

Tab 1 Satisfaction of salary or professional title of surveyed pharmacists (score)

医院等级	平均值	标准差
三级	2.94	0.05
二级及以下	2.75	0.05
社区	2.43	0.08

表2 受访药师对待遇或职称的满意度的LSD检验结果

Tab 2 Results of LSD test for satisfaction of salary or professional title of surveyed pharmacists

医院等级	对比医院等级	平均差	标准差	显著性	95%置信区间	
					下限	上限
三级	二级及以下	0.184 07	0.067 77	0.007	0.051 1	0.317 1
	社区	0.511 60	0.094 73	0.000	0.325 7	0.697 5
二级及以下	三级	-0.184 07	0.067 77	0.007	-0.317 1	-0.051 1
	社区	0.327 53	0.096 32	0.001	0.138 5	0.516 5
社区	三级	-0.511 60	0.094 73	0.000	-0.697 5	-0.325 7
	二级及以下	-0.327 53	0.096 32	0.001	-0.516 5	-0.138 5

2.4 受访药师对工作环境的满意度

调查结果显示,不同等级医院受访药师对工作环境的满意度均一般(在3.2分左右),经方差分析得 $F = 4.363 (P = 0.013)$,说明各等级医院受访药师对工作环境的满意度差异有统计学意义;并且,经LSD检验,社区医院受访药师满意度显著低于三级、二级及以下医院受访药师,而三级与二级及以下医院受访药师满意度比较差异无统计学意义。受访药师对工

作环境的满意度详见表3,LSD检验结果详见表4。

表3 受访药师对工作环境的满意度(分)

Tab 3 Satisfaction of work environment of surveyed pharmacists (score)

医院等级	平均值	标准差
三级	3.26	0.05
二级及以下	3.20	0.05
社区	3.00	0.08

表4 受访药师对工作环境的满意度的LSD检验结果

Tab 4 Results of LSD test for satisfaction of work environment of surveyed pharmacists

医院等级	对比医院等级	平均差	标准差	显著性	95%置信区间	
					下限	上限
三级	二级及以下	0.062 08	0.070 91	0.382	-0.077 1	0.201 2
	社区	0.291 22	0.098 70	0.003	0.097 5	0.484 9
二级及以下	三级	-0.062 08	0.070 91	0.382	-0.201 2	0.077 1
	社区	0.229 14	0.099 90	0.022	0.033 1	0.425 2
社区	三级	-0.291 22	0.098 70	0.003	-0.484 9	-0.097 5
	二级及以下	-0.229 14	0.099 90	0.022	-0.425 2	-0.033 1

2.5 受访药师所认为的医护人员认可程度

调查结果显示,不同等级医院受访药师均认为医护人员对其认可程度一般(约3.3分),经方差分析得 $F = 0.063 (P = 0.939)$,说明各等级医院受访药师得到医护人员认可程度差异无统计学意义。受访药师所认为的医护人员认可程度详见表5。

表5 受访药师所认为的医护人员认可程度(分)

Tab 5 So-called Recognition degree of medical staff of surveyed pharmacists (score)

医院等级	平均值	标准差
三级	3.31	0.05
二级及以下	3.34	0.06
社区	3.34	0.08

2.6 受访药师所认为的领导重视程度

调查结果显示,不同等级医院受访药师均认为领导对其重视程度一般(约3.5分),经方差分析得 $F = 0.021 (P = 0.979)$,说明各等级医院受访药师得到领导重视程度差异无统计学意义。受访药师所认为的领导重视程度详见表6。

表6 受访药师所认为的领导重视程度(分)

Tab 6 So-called Emphasis degree of leader of surveyed pharmacists (score)

医院等级	平均值	标准差
三级	3.54	0.05
二级及以下	3.55	0.05
社区	3.55	0.08

2.7 受访药师自评重要性

调查结果显示,不同等级医院受访药师均认为自身在医疗中较重要(> 4 分),经方差分析得 $F = 1.090 (P = 0.337)$,说明各等级医院受访药师自评重要性差异无统计学意义。受访药师自评重要性详见表7。

表7 受访药师自评重要性(分)

Tab 7 Importance of self-assessment of surveyed pharmacists (score)

医院等级	平均值	标准差
三级	4.01	0.07
二级及以下	4.09	0.07
社区	4.20	0.09

2.8 受访药师认为不被重视的原因

由于大部分受访药师均反映其不被重视,因此笔者就其不被重视的原因展开进一步调查。结果显示,受访药师认为不被重视的主要原因依次为自身专业素质不足、缺乏相应制度与法规、临床医务人员不认可、领导不重视、患者不理解。各级医院受访药师认为不被重视的原因详见图1。

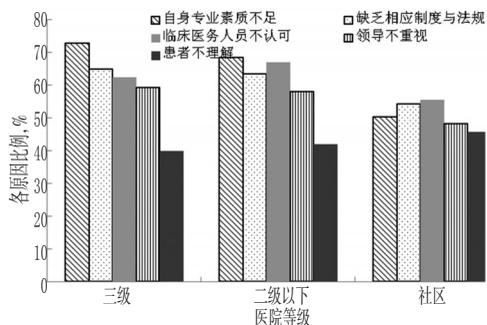


图1 受访药师认为不被重视的原因

Fig 1 Reasons of unappreciated of surveyed pharmacists thought

表8 不同等级医院受访药师年收入不同与其对待遇或职称的满意度的关系

Tab 8 Relationship between different annual incomes and satisfaction of salary or professional title of surveyed pharmacists from different levels of hospitals

医院等级	年收入,万元	各种年收入人群所占比例, %	对待遇或职称的满意度, %				
			非常满意(5分)	比较满意(4分)	一般(3分)	较不满意(2分)	非常不满意(1分)
三级	<3	11.8	0	33.3	22.2	29.6	14.8
	3~5	36.8	1.2	21.9	47.3	19.5	10.1
	>5~8	31.2	2.1	25.5	56.7	12.8	2.8
	>8~10	10.7	4.0	32.0	46.0	12.0	6.0
	>10	9.6	0	32.6	48.8	9.3	9.3
二级及以下	<3	29.9	0.9	13.7	41.0	28.2	16.2
	3~5	45.6	3.9	9.4	57.2	23.3	6.1
	>5~8	16.7	1.5	24.2	50.0	18.2	6.1
	>8~10	5.8	0	40.9	31.8	22.7	4.5
	>10	2.0	12.5	0	87.5	0	0
社区	<3	51.4	0	5.3	41.3	26.7	26.7
	3~5	41.1	0	15.3	50.8	25.4	8.5
	>5~8	3.4	0	0	60.0	20.0	20.0
	>8~10	2.7	0	0	50.0	50.0	0
	>10	1.4	0	100.0	0	0	0

述因素导致目前各等级医院对待遇或职称的满意度均较低。

同时还值得关注的是,调查中发现年收入大于10万元的人群绝大多数仍未达到“非常满意”,原因可能是当前医院药学工作内容多、科研压力大、工作开展困难、与其他职业待遇差距较大、付出较多但回报较少。

鉴于此,国家及医院相关部门应制定合理的绩效制度,使药师付出与回报相平衡,同时提供良好的科研条件或根据不同情况制定合适的职称评定条件,以提高药师对待遇或职称的满意度,激发药师对工作的热情,促使其更好地开展工作。

3.2 突破社区医院困境

本次调查结果显示,在年收入、待遇与职称满意度、工作环境满意度三方面社区医院都明显低于其他等级医院,这从侧面反映出基层医疗卫生机构目前所处的困境。根据《2013年我国卫生和计划生育事业发展统计公报》,2013年我国基层医疗卫生机构数为915 368个,与2012年比较,基层医疗卫生机构减少2 748个^[6]。虽然我国新医改明确提出将加快基层医疗卫生机构建设,但数据显示其数量却在减少,究其原因系我国基层

2.9 受访药师年收入不同与其对待遇或职称的满意度的关系

为进一步探索本次调查中受访药师年收入与其对待遇或职称的满意度的关系,笔者将其年收入与满意度联合比较,结果详见表8。由表8可见,各档年收入非常满意比例均较低,且各等级医院调查结果类似。各档年收入人群中超过50%的受访药师对待遇或职称的满意度 ≥ 3 分,并且随着年收入增多,满意度 ≥ 3 分的人群所占比例增加,但整体仍处于较低水平。

3 分析与讨论

3.1 提高待遇或职称的满意度

以往有研究证实,待遇满意度与薪酬有一定关联,通常高薪酬人群待遇满意度较高。而本调查结果显示,目前药学人员的待遇、职称状况堪忧,此现象并不全因年收入低造成。同样不可忽略的原因还包括目前职称评定除工作经验、业务能力外还需要专业论文。但由于大部分药师工作内容多、压力大,科研时间不够,通常无时间撰写专业论文。很多低等级医院,特别是社区医院,通常不具备良好的科研条件,药师想从事高质量药学研究几乎无可能,发表专业论文难度较大。上

医疗卫生机构面临着“缺人才、缺资金、缺患者”的问题。前期调研结果显示,社区医院药师多为大专及以下学历,明显较其他等级医院药师低。同时,此问题不但存在于药师群体,医师、护士群体中也同样存在。此外,由于大部分基层地区政府投入不够,社区医院医疗设施较差,加上整体医疗水平较低,多因素相加导致患者对社区医院不信任,不愿意到社区医院就诊。而患者少又导致资金更加缺乏,造成恶性循环。国家政府部门对此应该给予足够重视,加大社区医院等基层医疗卫生机构财政投入;同时,其自身也要广泛引进人才,提高医疗水平,扩大服务项目,建立特色专科。通过多方共同努力,社区医院等基层医疗卫生机构才能走出目前困境,走上正规化、规范化的道路,并向更高层次迈进。

3.3 增加医护人员认可度

目前,医院药师大部分从事临床药学和药品调剂工作,从事不同工作的药师得到医护人员认可程度较低的原因也略有不同。对于临床药师而言,医护人员常常认为其不能真正对临床治疗发挥作用,因此对其认可度较低。临床药师需要频

繁地参与到临床医疗工作中,在治疗方案等方面提出自己的意见与建议,对医师药物方面的疑惑提供解答,但这些都要求丰富的临床知识和深厚的临床经验。而目前我国大部分临床药师都是在非临床药学教育模式下培养出来的,该类模式教学知识与实践主要以化学为主,偏重制剂研发,对临床知识涉及甚少,也缺乏临床实践。虽然针对临床药师也有多种培训,但目前大多培训时间短,真正临床实践机会少,培训内容不全面,也不能做到因人施教,因此并不能使参与者真正掌握技能知识。这些因素综合导致目前临床药师在医疗体系中无法发挥出真正的作用,也使其难以得到医护人员的认可。针对此现状,国家应该加强各医药高校的临床药学高等教育,提高临床药学学生素质;同时,还应该加强对现有临床药师的临床知识的培养和经验的累积。

而调剂药品的药师在传统眼光中仅仅被视为“发药工作者”,医护人员未注意到其审核处方、复核处方、对门诊患者用药教育等其他方面的功能,且由于不了解药房繁复的工作内容,也就造成了对药师不理解、认可程度较低的情况。对此,国家相关部门应该加强对药师工作重要性的宣传,同时在医院内部多增加药师与医护人员的交流机会,给大家一个了解对方工作和职能的平台。

3.4 提高领导重视程度

是否为医院带来效益以及带来多少效益往往是决定领导重视程度的决定性因素。2009年中共中央、国务院《关于深化医药卫生体制改革的意见》明确提出药品“零加成”,同时医院药学部门转变为以患者为中心的服务模式^[7]。但2012年发布的《全国医疗服务价格项目规范》中,与药学部门有关的收费项目只有中药调配加工、血药浓度监测、抗肿瘤化疗药物/肠外营养液集中配置等内容^[8],而西药调剂、用药咨询与指导、患者用药监测等临床药学工作只字未提。医院药学部门失去经济支柱地位,而目前的药学工作特别是临床药学工作能否给医院带来效益成为困惑医院领导者的问题。其次,临床药师平时是与医师、护士一起工作,所得的劳动成果多是团队智慧和努力的结晶,难以在个体间进行准确分割,使其价值很容易被忽视,这也是导致医院领导不重视的重要因素。

为摆脱目前困境,需要多级相关管理部门联合采取措施,利用各种平台扩大对临床药学工作的宣传力度,让国家相关部门、医院领导等充分了解开展临床药学工作的必要性、重要性和具体价值所在。另外,我国卫生行政部门可以考虑将合理用药等作为硬性指标纳入医院质量考核目标。除此之外,将医疗报销体制与用药的经济合理性挂钩,以此来加强对医师用药的评价、监管不合理用药,这也可以为临床药学工作提供良好的氛围。

3.5 健全法规制度保障

我国通过《医师法》确立医师的处方权,但是却缺乏相关法律法规对处方权进行监管。全球许多国家和地区都颁布了

独立的药师法来监督和制约处方权,包括美国的《州药房法》,英国的《药剂师注册前培训法规》和《药剂师考试条例》,日本的《药事法》和《药剂师法》,以及我国台湾地区的《药师法》等。医院药师想在医疗过程中发挥出对处方的制约与干预作用,没有相关的法律法规保障是很难实现的。由于我国药师立法的滞后,导致目前缺乏对医师处方权的监督,造成不合理用药问题日趋严重。更有研究者认为,导致药品零售、使用领域药学服务水平低下的直接原因,在于药品使用和药学服务过程缺乏执业药师的有效控制,而根本原因在于执业药师立法的滞后^[9]。因此,国家尽快颁布实施《药师法》将有利于保障药师的权利和义务,使其更好地展开相应工作。

综上所述,我国西南、西北地区医院药师工作满意度仍有待提高,特别是社区卫生院药师。针对此现状,医院应制定适当的绩效制度,提高薪酬水平,使药师付出能得到相应回报。同时,政府相关部门应通过颁布法律法规,明确药师工作内容,保障药师权利和义务,提高药师地位,以提升大家对药师的了解和认可。

参考文献

- [1] Howard M. Deconstructing job satisfaction separating evaluations, belief and affective experiences[J]. *Human Resource Management Review*, 2002(12):173.
- [2] 尹文强,王克利,傅华.社区卫生服务职工工作满意度与稳定性研究[J]. *中华医院管理杂志*, 2003(19):351.
- [3] Hass JS, Cook EF, Puopolo RL, *et al.* Is the professional satisfaction of general internists as sociated to patients satisfaction?[J]. *J Gen Intern Med*, 2000(15):122.
- [4] 童俐俐,骆宏.医务人员工作满意度研究分析[J]. *中国医院管理*, 2003,23(5):7.
- [5] 王瑜,苏娜,代国友,等.我国西南、西北地区医院药师地位与作用现状调查(一):医院药师一般状况调查[J]. *中国药房*, 2015,26(12):1585.
- [6] 国家卫生和计划生育委员会.2013年我国卫生和计划生育事业发展统计公报[EB/OL].(2014-05-30)[2015-01-03].<http://www.nhfp.gov.cn/>.
- [7] 中共中央,国务院.关于深化医药卫生体制改革的意见[EB/OL].(2009-04-06)[2015-01-03].<http://www.sda.gov.cn/>.
- [8] 国家发展改革委员会,卫生部,国家中医药管理局.全国医疗服务价格项目规范:2012年版[EB/OL].(2012-05-10)[2015-01-03]. <http://www.sdpc.gov.cn/>.
- [9] 张淑芳.论立法的必要性与紧迫性[J]. *中国执业药师*, 2004(2):11.

(收稿日期:2014-09-22 修回日期:2015-03-09)

(编辑:周 箐)

《中国药房》杂志——中国科技核心期刊,欢迎投稿、订阅