

# 基于结构方程的浙江省医疗卫生机构患者药学服务满意度影响因素调研

夏立义\*(绍兴市上虞中医医院,浙江 绍兴 312300)

中图分类号 R195 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2015)36-5062-05

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2015.36.07

**摘要** 目的:了解影响患者对于药学服务满意度的因素,为药学服务工作的改善提供参考。方法:采用问卷调查的方法,从取药便利度、感知质量、药学服务预期、感知价值、患者感受、患者投诉6个方面,对浙江省23家医院的部分患者进行药学服务满意度影响因素调查,基于结构方程构建模型,并进行分析。结果:共发放问卷500份,回收有效问卷413份,有效回收率为82.6%。所建立的模型共包含19个观测变量和6个潜变量。结果显示,取药便利度对于感知质量、药物服务预期、感知价值、患者感受具有正向的影响作用,其中取药便利度对于患者感受(满意度)影响程度最大;药学服务预期与患者感受成正相关关系;感知价值与患者投诉呈现负相关关系。结论:为提升患者对于药学服务的满意度,需提高药学服务人员的专业水平和服务态度,提高患者取药便利程度,提高患者在心理、社会性方面的满意度。

**关键词** 结构方程;药学服务;满意度;影响因素;调研

## Investigation on the Influential Factors of Satisfaction about Patients on Pharmacy Services in Medical and Health Institutions of Zhejiang Province Based on Structural Equation

XIA Li-yi (Chinese Medicine Hospital of Shaoxing Shangyu, Zhejiang Shaoxing 312300, China)

**ABSTRACT** OBJECTIVE: To understand the influential factors of clinical pharmacy service satisfaction, and provide reference for improving the pharmacy service. METHODS: Questionnaire survey was adopted to investigate and analyze the influential factors about satisfaction of parts of patients from 23 hospitals in Zhejiang province on pharmacy service from aspects of ease of taking medicines, perceived quality, pharmacy services expectations, perceived value, patients' feelings and complaints based on structural equation. RESULTS: Totally 500 questionnaires were sent out and 413 were valid with effective rate of 82.6%. The established model included 19 observed variables and 6 latent variables; results showed ease of taking medicines had positive effect on perceived quality, pharmacy services expectations, perceived value and patients' feelings, and most affected on patients' feelings (satisfaction); pharmacy services expectations had positive correlation with patients' feelings; perceived value had negative correlation with patients' complaints. CONCLUSIONS: In order to improve the satisfaction of patients, the professionalism and service attitude of pharmacy staffs, ease of taking medicines of patients and psychological and social satisfaction degree should be improved.

**KEYWORDS** Structural equation; Pharmacy service; Satisfaction; Influential factors; Investigation

药学服务是药学人员利用所学药学知识,为患者、家属、医护人员提供与临床药物使用相关的服务,以保障用药安全、有效、经济。它是药学人员最基本的职责。随着医疗卫生体制改革以及药品管理制度的不断完善和发展,医药知识在公众中的普及度有所增加,患者对于药学服务质量的要求也正逐步提高。药学服务是医院整体医疗服务中的重要组成部分,对于医院整体医疗服务质量具有重要的影响,直接关系到医院的形象和声誉。因此,对于药学服务质量提升的研究十分必要。

目前,大多数研究者都是针对药学服务满意度进行的调查与分析,依照调查结果,根据所在医院的实际情况提出改进药学服务的建议和措施,但缺少对于影响患者药学服务满意度的潜在因素的系统化分析与探究。本研究从此角度出发,结合考虑观测变量和潜变量,构建了全面测量患者药学服务满意度的结构方程模型,以此对影响其药学服务满意度的因素进行综合考量,有针对性地找出目前药学服务工作存在的

不足,详细分析原因并提出改进建议,从而为医院药学服务工作的改善提供参考。

### 1 对象与方法

#### 1.1 研究对象

本研究针对浙江省内23家医院的部分患者进行调查,其中二级医院17家,包括浙江大学医学院附属第一医院分院、杭州市上城区横河医院、杭州市西湖区人民医院等;三级医院6家,包括浙江省中医院、杭州市第一人民医院、杭州市中医院等。

#### 1.2 问卷与量表设计

本调查问卷综合考虑影响药学服务满意度的因素进行设计<sup>[1]</sup>,问卷内容包括患者统计学信息和针对6个方面的潜变量及20个观测变量设定的共20个题目,详见表1。采用李克特(Likert)量表进行测量。每道题目的分值为1~5分,分数越高表示患者对于观测变量的认同程度越大,例如:在“交通便利程度”中,选择1分表示交通非常不便利,2分表示不便利,3分表示无明显感受,4分表示便利,5分表示非常便利,其余问题依此类推。最终将每个观测变量的得分进行统计。

\* 主管药师。研究方向:品管圈、门诊差错率降低。E-mail: xia\_liyi@163.com

表1 研究潜变量及观测变量和题目设定

Tab 1 Research of the setting of latent variables, observed variables and topics

潜变量	观测变量	题目
取药便利度	交通便利程度 $X_1$	您对来医院就诊的交通选择
	距取药点距离 $X_2$	您认为从家到医院的距离
	排队花费时间 $X_3$	您感觉花费的时间
感知质量	药学服务设施 $Y_1$	您对医院提供药学服务的设施感到
	药学人员态度 $Y_2$	您对药学工作者的态度感到
	药学人员专业 $Y_3$	您对药学人员的专业程度感到
	药学服务环境 $Y_4$	您对药学服务环境感到
	药学服务准确度 $Y_5$	您对发药准确度感到
药学服务预期	等候时间 $Y_6$	您对等候时间感到
	整体预期 $Y_7$	您对药学服务的整体感受是
	满足身体健康需求 $Y_8$	药学服务对您身体健康的影响
	符合心理情感需求 $Y_9$	药学服务对您心理情感的影响
感知价值	符合社会活动需求 $Y_{10}$	药学服务对您时间、工作等社会活动的影响
	药学服务消费 $Y_{11}$	您对药学服务收费的感受是
	就医成本 $Y_{12}$	您对就医过程中花费的时间、精力、费用感到
患者感受	较期望值 $Y_{13}$	与医院药学服务期望值相比,您的体会是
	较理想值 $Y_{14}$	与医院药学服务理想值相比,您的体会是
	整体满意度 $Y_{15}$	整体来说,您对医院药学服务的评价是
患者投诉	向医院管理部门投诉 $Y_{16}$	对药学服务不满意,您会向医院管理部门投诉吗
	负面信息宣传 $Y_{17}$	对药学服务不满意,你会负面宣传吗

1.3 调查实施

本次问卷调查时间为2014年9-10月,采取面对面调查的方式,随机选择上述医院的门诊就诊患者进行调查。

1.4 模型构建

本研究采用结构方程的方法对调查结果所获取的数据进行分析,探究因素之间的相互作用关系,从而得出影响医院药学服务满意度的因素。应用AMOS 17.0软件进行结构方程模型的拟合和结构方程图的绘制;按照表1中的各变量构建结构方程图,详见图1。

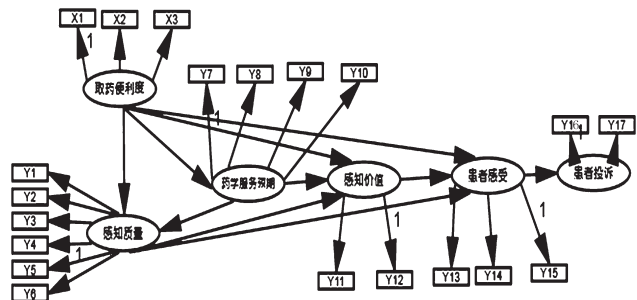


图1 结构方程图

Fig 1 Structural equation figure

1.5 数据处理方法

在数据统计过程中,采用Excel双人录入统计结果的方式,运用SPSS 19.0软件对调查结果进行了信度检验,利用Bartlett球形检验和KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)值分析对问卷效度进行检验。在统计分析的过程中,利用因子分析法对观测变量进行调整,并采用极大似然估计法对模型进行参数估计,最终得到模型的参数估计结果以及标准化路径系数。采用t检验对路径系数进行显著性检验,依据95%的置信度下t检验结果P值的大小进行模型的拟合和修正。

2 结果

本次研究共发放问卷500份,回收问卷471份,其中有效问卷413份,有效回收率为82.6%。其中,男性患者203人,比

例为49%,女性患者210人,比例为51%;平均每位患者的调查时间为10~15分钟,保障了患者能够有足够的时间对影响药学服务因素进行评价。

2.1 被调查者的基本信息和评分情况

被调查者的基本信息(年龄、学历水平、就诊频率)见表2。

表2 被调查者的基本信息

Tab 2 Basic information of the respondents

项目	分项	人数	百分比, %
年龄(a),岁	a<18	124	30
	18≤a<25	45	10
	25<a<45	107	26
	45<a≤55	56	14
	a>55	81	20
学历水平	高中及以下	148	36
	大专	29	7
	大学本科	165	40
	硕士研究生	49	12
就诊频率	博士研究生	22	5
	非常频繁	17	4
	频繁	74	18
	一般	272	66
	较少	37	9
	非常的少	13	3

从回收问卷的总体情况来看,取药便利度这一项的分数分布较为集中,在排队花费时间、交通便利程度方面,73%的人评分在3分及以下;在药学服务消费和就医成本方面,分数也普遍偏低,64.7%的患者评分集中在2~3分之间,说明了人们在感知价值方面的关注度较高并且结果较为一致;其他4个方面的评分结果集中度较低,评分分布较为分散。可能是由于其他4个方面主观评价因素较为明显,使得结果分布因人而异。

2.2 问卷的信度和效度检验

2.2.1 信度分析 调查数据各个层面的信度分析情况见表3。各层面的Cronbach's α系数在0.762~0.861之间,问卷总体信度达到了0.864,说明调研问卷具有较高的信度<sup>[2]</sup>。

表3 问卷信度分析结果

Tab 3 Results of questionnaire reliability analysis

潜变量	观测变量	α系数
取药便利度	$X_1 \sim X_3$	0.824
感知质量	$Y_1 \sim Y_5$	0.798
药学服务预期	$Y_6 \sim Y_{10}$	0.762
感知价值	$Y_{11} \sim Y_{12}$	0.813
患者感受	$Y_{13} \sim Y_{15}$	0.785
患者投诉	$Y_{16} \sim Y_{17}$	0.861

2.2.2 效度分析 对数据进行Bartlett球形检验和KMO值分析,结果显示 $P=0.000 < 0.001$ ,通过了Bartlett球形检验;而KMO值为0.813, > 0.70。因此,样本数据适合进行因子分析<sup>[2]</sup>。

对数据的探索性因子分析采用主成分分析法,结果见表4。由表4可见有6个公共因子对整体问卷的解释率达到了70.9%,与预先假定的潜变量吻合,但存在一定的差异。而药学服务设施( $Y_1$ )题项由于因子载荷<0.5而没有得到保留,原因是“感知质量”中的“药学服务设施”与“药学服务环境”在设置上存在重复,药学服务环境包含药学服务设施。

潜变量的组合信度(Composite Reliability, CR)可以用测

表4 探索因子分析结果

Tab 4 Results of exploratory factor analysis

观测变量	因子载荷					
	1	2	3	4	5	6
交通便利程度 $X_1$	0.601					
距取药点距离 $X_2$	0.724					
排队花费时间 $X_3$	0.662					
药学人员态度 $Y_2$				0.801		
药学人员专业 $Y_3$				0.786		
药学服务环境 $Y_4$				0.790		
药学服务准确度 $Y_5$				0.803		
等候时间 $Y_6$				0.754		
整体预期 $Y_7$		0.731				
满足身体健康需求 $Y_8$		0.841				
符合心理情感需求 $Y_9$		0.802				
符合社会活动需求 $Y_{10}$		0.791				
药学服务消费 $Y_{11}$			0.734			
就医成本 $Y_{12}$			0.772			
较期望值 $Y_{13}$					0.791	
较理想值 $Y_{14}$					0.673	
整体满意度 $Y_{15}$					0.633	
向医院管理部门投诉 $Y_{16}$						0.693
负面信息宣传 $Y_{17}$						0.752

差变异量和标准化因素载荷量计算,结果潜变量的组合信度在0.64~0.89之间,详见表5。平均方差提取(Average variance extracted, AVE)可用于衡量观测变量解释潜变量的程度,AVE值越大,解释变量的程度越高。由表5可知,“患者投诉”潜变量平均方差提取值略低于临界值0.5,其余各潜变量均>0.5,表明各题项对变量的解释程度较好。

表5 问卷效度分析结果

Tab 5 Results of questionnaire validity analysis

潜变量	观测变量	标准化因素载荷量	误差变异量	组合信度	平均方差提取
取药便利度	交通便利程度 $X_1$	0.58	0.32		
	距取药点距离 $X_2$	0.76	0.50	0.79	0.56
	排队花费时间 $X_3$	0.71	0.47		
感知质量	药学人员态度 $Y_2$	0.82	0.51		
	药学人员专业 $Y_3$	0.80	0.52		
	药学服务环境 $Y_4$	0.71	0.50	0.89	0.54
	药学服务准确度 $Y_5$	0.82	0.47		
	等候时间 $Y_6$	0.73	0.40		
药学服务预期	整体预期 $Y_7$	0.65	0.45		
	满足身体健康需求 $Y_8$	0.73	0.51		
	符合心理情感需求 $Y_9$	0.70	0.48	0.80	0.52
	符合社会活动需求 $Y_{10}$	0.72	0.40		
感知价值	药学服务消费 $Y_{11}$	0.84	0.61		
	就医成本 $Y_{12}$	0.78	0.49	0.75	0.58
	较期望值 $Y_{13}$	0.73	0.42		
患者感受	较理想值 $Y_{14}$	0.74	0.50	0.79	0.54
	整体满意度 $Y_{15}$	0.67	0.46		
	向医院管理部门投诉 $Y_{16}$	0.56	0.48	0.64	0.47
患者投诉	负面信息宣传 $Y_{17}$	0.57	0.52		

### 2.3 模型的检验

上述构建的患者药学服务满意度模型,通过因子分析调整观测变量后,共包含19个观测变量和6个潜变量,相关关系见表6。

采用极大似然估计法对模型进行参数估计,最终得到模

表6 潜变量与观测变量对应关系

Tab 6 Relationship between latent variables and observed variables

潜变量	观测变量	潜变量	观测变量	
取药便利度	交通便利程度	药学服务预期	整体预期	
	距取药点距离		满足身体健康需求	
	排队花费时间		符合心理情感需求	
感知质量	药学人员态度	感知价值	符合社会活动需求	
			药学服务消费	
			就医成本	
	药学人员专业		患者感受	
			药学服务环境	较理想值
			整体满意度	
药学服务准确度	等候时间	患者投诉	向医院管理部门投诉	
			负面信息宣传	

型的参数估计结果以及标准化路径系数。采用t检验对路径系数进行显著性检验,结果见表7。由表7可以看出,取药便利度对药学服务预期、取药便利度对感知质量、感知质量对感知价值均有正向影响;药学服务预期对感知质量、药学服务预期对感知价值、感知价值对患者感受对药学服务满意度均有负向影响。患者感受对患者投诉未通过检验,需要进行修正。

表7 模型标准回归路径系数

Tab 7 Model standard regression coefficient

潜变量之间的因果关系	参数	参数估计量	t	P
取药便利度-感知质量	$\eta_1$	0.48	7.987	0.007 1**
取药便利度-药学服务预期	$\eta_2$	0.37	2.431	0.035 2*
取药便利度-感知价值	$\eta_3$	0.35	2.686	0.026 9*
取药便利度-患者感受	$\eta_4$	0.57	17.421	0.006 2**
感知质量-感知价值	$\lambda_{31}$	0.23	2.045	0.042 1*
感知质量-患者感受	$\lambda_{41}$	0.39	7.989	0.008 3**
药学服务预期-感知质量	$\lambda_{12}$	-0.15	2.571	0.044 3*
药学服务预期-感知价值	$\lambda_{32}$	-0.30	3.128	0.021 1*
感知价值-患者感受	$\lambda_{43}$	-0.46	6.423	0.005 9**
患者感受-患者投诉	$\lambda_{54}$	-0.09	0.921	0.237

注: \*表示在0.05水平上显著, \*\*表示在0.01水平上显著

Note: \* means it was significant in 0.05, \*\* means it was significant in 0.01

然后,对模型的整体拟合度进行分析。各拟合指数通常采用的标准见表8(注:非正规拟合指数缩写为NNFI,比较拟合指数缩写为CFI,增量拟合指数缩写为IFI,近似误差指数缩写为RMSEA)。模型的拟合度分析结果可见, RMSEA值为0.103,略高于<0.1的标准, NNFI值为0.902, CFI值为0.914, 均在0.9以上,表明模型整体拟合度不错。

表8 各拟合指数标准

Tab 8 Fitting index standards

指数	标准范围
NNFI	0~1
CFI	0~1
IFI	0~1
RMSEA	<0.1

### 2.4 模型修正

原模型中存在患者感受对患者投诉路径未通过t检验,并且RMSEA值略高于0.1的情况,因此需要对原模型进行修正。在考虑数据的实际意义基础上,根据修正指数(Modification index, MI)及t值,结合CFI的变化修正模型。修正之后的

模型配适度 NNFI 值为 0.912, CFI 值为 0.921 4, RMSEA 值为 0.097 2, 测算结果见表 9。

表 9 药学服务满意度结构方程测算结果

Tab 9 Calculation results of satisfaction structure equation of pharmacy service

潜变量	外载荷	各潜变量之间的路径	路径系数	总效应值
取药便利度	0.86(23.01)	取药便利度-感知质量	0.45(8.24)	0.48(8.13)
取药便利度	0.75(16.72)	取药便利度-药学服务预期	0.32(6.72)	0.26(5.39)
取药便利度	0.93(25.23)	取药便利度-感知价值	0.31(5.12)	0.36(9.53)
感知质量	0.76(17.21)	取药便利度-患者感受	0.52(15.34)	0.53(8.71)
感知质量	0.67(9.32)	取药便利度-患者投诉		-0.18(7.23)
感知质量	0.81(10.91)	感知质量-药学服务预期	-0.18(3.46)	-0.25(4.22)
感知质量	0.74(16.24)	感知质量-感知价值	-0.26(4.09)	0.34(6.43)
感知质量	0.83(7.34)	感知质量-患者感受		0.36(4.75)
感知质量	0.68(15.31)	感知价值-患者投诉		-0.17(6.48)
感知价值	0.77(8.46)	药学服务预期-感知价值		-0.22(3.78)
药学服务预期	0.83(20.57)	药学服务预期-患者感受	0.34(12.31)	-0.13(5.37)
药学服务预期	0.79(21.42)	药学服务预期-患者投诉	0.41(6.43)	-0.21(7.25)
药学服务预期	0.82(28.71)	感知价值-患者感受		0.14(6.31)
感知价值	0.87(6.87)	感知价值-患者投诉	-0.47(10.01)	-0.34(8.34)
感知价值	0.78(5.21)			
患者感受	0.82(30.24)			
患者感受	0.68(11.19)			
患者感受	0.74(14.28)			
患者投诉	0.63(9.26)			
患者投诉	0.71(12.47)			

### 3 讨论与建议

模型最终拟合结果显示在表 9 中。在模型的修正过程中, 删除了感知质量中的“药学服务设施”一项, 使得模型的解释性更好。从表 9 可以看出, 首先, 取药便利度对感知质量、药物服务预期、感知价值、患者感受的路径系数分别为 0.45、0.32、0.31、0.52, 并且通过了  $t$  检验, 说明了取药便利度对于感知质量、药物服务预期、感知价值、患者感受具有正向的影响作用。其中, 取药便利度对于患者感受影响系数为 0.52, 影响程度最大, 说明医院应当在取药便利度方面进行改善, 从而提高患者对于药学服务的满意度。其次, 药学服务预期与患者感受成正向相关, 说明患者对医院药学服务的预期会影响就医时对药学服务的感受, 医院可以通过运用新媒体(微博、微信、客户端), 客观真实地反映医院就诊与药学服务情况。第三, 感知价值与患者投诉呈现负相关, 二者系数为 -0.47, 说明患者最终感知到的药学服务价值会影响患者的投诉, 感知价值越高, 患者的投诉就会降低; 反之, 则会增加。因此, 医院应当切实做到让患者感受到质量较高的药学服务, 减少投诉。

通过上述的分析, 建议从以下 3 个方面改善和提高医院药学服务水平, 提升患者对于药学服务的满意程度。

#### 3.1 提升药学服务人员的专业水平和服务态度

对于药学工作者, 需要摆正心态, 融入到工作环境中去, 应当秉着较好的学习心态, 注重日常用药经验的积累, 取得患者的信任和认可, 这对于药学工作的顺利开展是十分重要的。药师在平时的工作中, 应该注重实践过程中知识点的积累, 在用药指导、用药咨询中将所学知识活学活用, 加强对药品的理化性质、剂型剂量、适应证、不良反应、用药禁忌等内容的学习和熟练掌握, 不满足于现有工作状态, 不断探索继续学习的模式和累积工作经验, 从自身做起, 加强学习管理。同时在患者的用药中, 需要与患者进行交流, 对患者的病情进行分析和判断, 将理论学习紧密结合实际个体化的患者病情, 真正

做到专业化的热情服务<sup>[3]</sup>。

#### 3.2 提高患者取药便利程度

取药便利程度对于药学服务的质量有着较大的影响。因此, 医院管理部门应该加强在此方面的协调和管理, 一方面, 可以增加在门诊、病房取药窗口数、药房指引标识数, 提高标识的新颖性、辨识度和表述的准确性; 另一方面, 尽可能将药房与门诊设置在同一楼层, 这样便于患者找到取药处, 减少取药所耽误的时间<sup>[4]</sup>。

#### 3.3 提高患者在心理、社会性方面的满意程度

目前, 医院的药学服务将更多的关注点放在对患者身体健康状态的照顾上, 而对患者在心理、社会性方面的关注面较少。患者在看病就医、接受药学服务过程中, 不仅需要得到身体健康方面的满足, 更加需要得到在心理、社会性层面的满足, 诸如药师的态度、说话的语气、表情等都会对患者的心理、社会性功能方面造成一定的影响。目前, 医院在此方面付出的努力还不够, 可以在药学服务人员的服务态度、表情、语音语调等方面加强规范和管理<sup>[5-6]</sup>。

#### 参考文献

- [1] 茅渊, 许建国, 孙家艳, 等. 开展品管圈活动提高门诊药房服务满意度的实践体会[J]. 中国药业, 2013, 22(16): 88.
- [2] 方杰, 温忠麟, 张敏强, 等. 基于结构方程模型的多层中介效应分析[J]. 心理科学进展, 2014, 22(3): 530.
- [3] 樊丽明, 骆永民. 农民对农村基础设施满意度的影响因素分析: 基于 670 份调查问卷的结构方程模型分析[J]. 农业经济问题, 2009(9): 51.
- [4] 刘玉君, 李飞, 姚文, 等. 提高门诊病人对药学服务满意度的实践与探讨[J]. 药学研究, 2013, 32(11): 671.
- [5] 林灼娟, 王波. 门诊西药房药学服务满意度分析与探讨[J]. 临床医学工程, 2012, 19(6): 1 018.

# 重庆市中药师人力资源现状调查

曾新茸<sup>1\*</sup>, 何中臣<sup>2</sup>, 李柏松<sup>1</sup>, 唐贵忠<sup>1#</sup> (1. 重庆医科大学公共卫生与管理学院, 重庆 400016; 2. 重庆市卫生和计划生育委员会卫生监督局, 重庆 401147)

中图分类号 R195;R95 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2015)36-5066-04

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2015.36.08

**摘要** 目的:了解重庆市中药师人力资源的现状及存在的问题,为有关部门制定中药师发展规划、促进中医药事业的健康持续发展提供依据。方法:通过重庆市卫生和计划生育委员会下发调查表,对重庆市医疗卫生机构中医药人员的岗位分布、学历、职称和进修等情况进行调查。结果:调查表由各区县卫生局汇总上报,有效回收率为100%。全市中医药从业者共19 713人,其中中药师1 739人,占比8.8%。中药师中研究生学历仅占1.7%,高学历的中药师比例偏低;中药师的专业职称中初级占59.5%,高级职称仅占4.7%,专业职称普遍较低;中药师进修比例仅3.2%。不同经济区域的中药师在年龄、从事中药工作的时间、最高学历、专业职称、岗位性质、进修方面比较,差异均有统计学意义( $P<0.05$ )。“一小时经济圈”的中药师队伍相对其他两个地区的文化水平较高,且中高级职称者比例较高。结论:重庆市中药师仍较缺乏,中高级职称人员偏少,学历偏低,进修率低。为更好地推动中医药事业发展,未来需要加强中医药青年人才培养和引进,对中药师加强继续教育、定期进行规范化培训,提升其编制和职称方面的待遇,并注意平衡各经济区域中药师人才培养。

**关键词** 中药师;人力资源;现状;调查;重庆

## Investigation on the Current Human Resource Situation of the Herbalists in Chongqing

ZENG Xin-rong<sup>1</sup>, HE Zhong-chen<sup>2</sup>, LI Bo-song<sup>1</sup>, TANG Gui-zhong<sup>1</sup> (1. School of Public Health and Management, Chongqing Medical University, Chongqing 400016, China; 2. Municipal Health Bureau, Health and Family Planning Commission of Chongqing, Chongqing 401147, China)

**ABSTRACT** OBJECTIVE: To understand the current situation and problems of the human resources of herbalists in Chongqing, and to provide reference for the relevant departments in formulating development plan for herbalists and promoting the healthy and sustainable development of Chinese medicine industry. METHODS: Chongqing municipal health and family planning commission issued the questionnaires to investigate the post distribution, educational background, job title and advanced study of medicine staff in Chongqing medical institutions. RESULTS: Questionnaires were gathered and reported by county health bureaus with effective recovery rate of 100%. There were totally 19 713 Chinese medicine practitioners in Chongqing, including 1 739 herbalists, accounting for 8.8%. Only 1.7% of the herbalists were graduate degrees, and the proportion of highly educated herbalists was low. The primary professional position of the herbalists accounted only 59.5% and senior professional position was only 4.7%, the professional titles of herbalists were generally on the low side. The proportion of further education for herbalists was only 3.2%. There were significant differences in the ages, working time, highest education, professional positions and post properties and further studies among different economic areas ( $P<0.05$ ). Herbalists of one-hour economic circle had higher educational level and higher professional position than other two areas. CONCLUSIONS: Chongqing is lack of herbalists, and lack of the senior professional positions, their education level is low and further education rate is low. In order to promote the development of Chinese medicine, it is necessary to strengthen the training and introduction of outstanding and young talents, strengthen the continuing education and regular standardized training, improve the salary and welfare treatment for authorized strength and positions and balance the training for herbalists in different economic areas.

**KEYWORDS** Herbalists; Human resources; The current situation; Investigation; Chongqing

\* 硕士研究生。研究方向:社会医学与卫生事业管理。E-mail: 185328739@qq.com

# 通信作者:教授,硕士生导师。研究方向:卫生事业管理。E-mail: tangguizhong0325@sina.com

[6] 刘桂萍,王健.病区药房药学服务的满意度调查及相关因素分析[J].现代医院,2014(12):51.

(收稿日期:2015-04-28 修回日期:2015-11-16)

(编辑:周 箐)