

医院药学管理者服务型领导行为与药师工作满意度的现状、影响因素及相关性分析[△]

楚尧娟*, 尹 钊, 梁 艳, 张 瑞, 乔高星, 郝 洁, 刘 冲, 杨 婷, 杜书章[#](郑州大学第一附属医院药学部, 郑州 450052)

中图分类号 R95 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2022)03-0366-06

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2022.03.18



摘要 目的 了解医院药学管理者服务型领导行为与药师工作满意度的现状、影响因素和相关性。方法 采用问卷调查法, 分层整群抽取河南省一级、二级、三级医院各5所, 应用药师基本资料调查表、医院药学服务型领导行为量表和医院药师工作满意度量表对医院药师进行问卷调查, 利用Excel 2019和SPSS 23.0软件对调查结果进行统计分析。结果 共发放问卷956份, 收回问卷882份, 其中有效问卷841份, 有效回收率为95.35%。医院药学服务型领导行为量表和医院药师工作满意度量表的信度系数Cronbach's α 分别为0.986、0.978, 效度系数KMO值分别为0.908、0.977($P < 0.01$)。医院药学管理者服务型领导行为量表的总分为(110.73 ± 18.63)分, 药师工作满意度量表总分为(126.33 ± 17.79)分; 医院等级、性别、年龄、职称、最高学历等因素均会影响药师对管理者服务型领导行为的认可度($P < 0.05$); 医院等级、年龄、职称、婚姻状况、最高学历、所在岗位等因素会影响药师对工作的满意度($P < 0.05$); 医院药学管理者服务型领导行为与药师工作满意度整体呈正相关(相关系数 r 为0.521~0.698, P 均小于0.01)。结论 推行并优化医院药学管理者服务型领导行为, 有助于提高药师的工作满意度、稳定药师队伍、为患者提供高质量的药学服务, 从而提高医院的核心竞争力。

关键词 医院药学管理者; 服务型领导行为; 医院药师; 工作满意度; 影响因素; 相关性

Analysis of the situation, influential factors and their relationship of hospital pharmacy managers' servant leadership behavior and hospital pharmacists' job satisfaction

CHU Yaojuan, YIN Zhao, LIANG Yan, ZHANG Rui, QIAO Gaoxing, HAO Jie, LIU Chong, YANG Ting, DU Shuzhang(Dept. of Pharmacy, the First Affiliated Hospital of Zhengzhou University, Zhengzhou 450052, China)

ABSTRACT **OBJECTIVE** To investigate the situation, influential factors and their relationship of hospital pharmacy managers' servant leadership behavior and hospital pharmacists' job satisfaction. **METHODS** The questionnaire survey method was adopted to stratified cluster sampling from primary, secondary and tertiary hospitals, five for each in Henan province. The personal basic data scale of pharmacists, the hospital pharmaceutical service leadership behavior scale and the job satisfaction scale of pharmacists were used to conduct a questionnaire survey among hospital pharmacists. Excel 2019 and SPSS 23.0 software were used for statistical analysis. **RESULTS** A total of 956 questionnaires were distributed and 882 questionnaires were recovered, including 841 valid questionnaires, with an effective recovery rate of 95.35%. The reliability coefficients Cronbach's α of hospital pharmacy managers' servant leadership behavior scale and hospital pharmacists' job satisfaction scale were 0.986 and 0.978, and the validity coefficients KMO were 0.908 and 0.977 ($P < 0.01$). The total score of hospital pharmacy managers' servant leadership behavior was (110.73 ± 18.63). The total score of hospital pharmacists' job satisfaction was (126.33 ± 17.79). Hospital grade, gender, age, professional title and highest education level all affected pharmacists' recognition for managers' servant leadership behavior ($P < 0.05$). Hospital grade, age, professional title, marital status, highest education level and position all affected job satisfaction ($P < 0.05$). The servant leadership behavior of hospital pharmacy managers was positively correlated with the job satisfaction of hospital pharmacists (correlation coefficient r was 0.521-0.698, all $P < 0.01$). **CONCLUSIONS** The promotion and optimization the servant leadership behavior of hospital pharmacy managers can improve the job satisfaction of pharmacists, stabilize the team of pharmacists, and provide high-quality pharmaceutical care for patients, so as to improve the core competitiveness of the hospital.

KEYWORDS hospital pharmacy managers; servant leadership behavior; hospital pharmacist; job satisfaction; influential factor; relationship

[△] 基金项目:河南省高等学校重点科研项目(No.19B350008)

* 副主任药师, 硕士。研究方向:药理学、医院药学。电话:0371-66967015。E-mail:chuchu.6666@163.com

通信作者:主任药师, 硕士生导师。研究方向:循证医学、药物经济学。电话:0371-66967015。E-mail:dushuzhang911@163.com

服务型领导又称公仆型领导、仆从型领导、仆人式领导,就是把下属的利益置于领导者的利益之上,以服务下属为导向,强调领导者对员工的服务,处处为员工着想,努力满足管理对象生理、心理和情感需求的领导认知与实践活动^[1-3]。前期,笔者将服务型领导理论引入医院药学领域,与医院药学管理理念相结合进行研究,构建了适用于医院药学管理的服务型领导理论体系^[4]。药师工作满意度泛指某个当事人在特定组织或者医疗机构内进行药师工作的时间和过程中,对药师工作本身及其密切相关因素有良性感受的心理状态^[5]。这是造成医院药师工作积极性、出勤率和离职率发生改变的重要原因^[6]。员工工作满意度与管理者的领导风格密切相关^[7],而员工工作满意度又在很大程度上决定了人力资源的稳定性^[8]。目前,关于医院药师工作满意度的研究主要局限于满意度现状及影响因素的调查分析^[9-12],尚未见从服务型领导风格视角进行的相关研究。基于此,本研究通过调查医院药学管理者服务型领导行为和药师工作满意度的现状和影响因素,并探讨两者的相关性,旨在优化医院药学资源配置、提高医院内部服务效率,为医院药学管理者的日常管理工作提供一种新的管理理论和行为依据,从而提升医院药学服务质量,促进医院药学学科发展,创造有利于医药卫生人才发展的新机制,最终提高医院的综合竞争力。

1 对象和方法

1.1 调查对象

本研究采用分层与整群抽样相结合的方法,按医院等级分层,采用随机数字表法分别从河南省一级、二级、三级医院中各抽取5家医院,将被选医院的药师作为调查对象。纳入标准:河南省各级医院药师,与直接领导连续相处时间达到半年及以上。排除标准:进修人员、实习生。根据统计学要求,样本量应为问卷中最大条目数的5~10倍^[13]。本研究中的最大问卷条目数为35个,按照要求纳入样本量应不小于350份。但考虑到调查中可能出现无效问卷等情况,故应增加30%的样本量。因此,本次研究的样本量应在455份以上。

1.2 问卷设计

本次采用的调查问卷分为3个部分:第一部分为药师基本资料调查表,包括受访药师的性别、年龄、医院等级、最高学历等。第二部分为医院药学服务型领导行为量表^[4]。该量表由本课题组在查阅文献的基础上^[3,14-16],结合医院药学管理实际情况,通过德尔菲专家函询法修订而成,包括7个维度共27个条目——授权(3个条目)、甘于奉献(3个条目)、平易近人(3个条目)、社会责任感

(3个条目)、尊重下级药师(4个条目)、关心下级药师(4个条目)、帮助下级药师发展(7个条目)。采用Likert 5级评分法对各维度下各条目进行评价,总得分为27~135分,分数越高表示药师对医院药学管理者服务型领导行为的认可度越高。第三部分为医院药师工作满意度量表,该量表由本课题组将国内外医疗行业中使用的工作满意度指标与医院药师的工作特征相结合后,通过德尔菲专家函询法修订而成^[5],包括7个维度共35个条目——工作自主性/工作责任平衡(9个条目)、工作环境(3个条目)、排班(4个条目)、交流机会(6个条目)、工作被称赞和认可的机会(4个条目)、成长和发展(5个条目)、薪酬和福利(4个条目)。采用Likert 5级评分法对各维度下各条目进行评价,总得分为35~175分,分数越高表示药师对工作的满意度越高。

1.3 调查方法

经各受访医院药学部或调剂科同意后,本课题组于2021年7月展开问卷调查。由经过培训的专职人员来负责调查问卷发放和回收,并对受调查者进行问卷填写指导,强调所有数据仅供研究所用,并不针对其所在医院和科室的领导者本人,以避免药师填写时有顾虑而影响结果的真实性。采取匿名调查的方式,药师可不在现场填写,完成后将问卷密封,由调查者统一回收。

1.4 统计学方法

采用Excel 2019和SPSS 23.0软件进行数据统计分析。用可靠性分析评价内在一致性信度,量表信度系数用Cronbach's α 表示;用探索性因子分析评价结构效度,效度系数用KMO值表示。计数资料以频数、构成比(%)的形式进行描述性分析。计量资料采用 $\bar{x} \pm s$ 表示,两个变量的比较采用 t 检验;多个变量的比较用单因素方差分析,若方差齐时多重比较采用Scheffe检验,若方差不齐时多重比较采用Tamhane's T_2 检验。采用多元回归进行影响因素分析,以受访药师基本资料中的不同特征作为自变量,以药师对医院药学管理者服务型领导行为的认可度(即医院药学服务型领导行为量表评分)和对工作的满意度(即医院药师工作满意度量表评分)作为因变量,进行多元逐步回归分析。采用Pearson相关系数法进行服务型领导行为与药师工作满意度的相关性评价,以工作满意度总体情况评分值与服务型领导行为量表7个维度的总评分值计算得到总相关系数(r)。检验水准 $\alpha=0.05$ 。

2 结果

2.1 问卷基本情况

本次调查共发放问卷956份,收回882份,剔除41份

无效问卷后,得到有效问卷 841 份,有效回收率为 95.35%。经信度分析,医院药学服务型领导行为量表和医院药师工作满意度量表的信度系数 Cronbach's α 分别为 0.986 和 0.978(均大于 0.800),且各维度的 Cronbach's α 均在 0.600 以上,表明调查问卷设计合理、各条目间的内在一致性较好、结果可靠^[17]。效度检验结果显示,医院药学服务型领导行为量表和医院药师工作满意度量表的 KMO 值分别为 0.908 和 0.977, Bartlett's 球形检验的 P 均小于 0.01,说明适合进行因子分析(一般要求 KMO 值 > 0.5,且 Bartlett 球形检验 $P < 0.05$)^[18],然后采用主成分分析法和最大方差法进行探索性因子分析,分析结果与初始问卷的结构基本一致,说明调查问卷的结构效度良好。

2.2 受访药师的基本资料

在参与本次调查的 841 位药师中,来自三级医疗机构的人数最多(587 位,占 69.80%);女性数量(589 位,占 70.04%)多于男性(252 位,占 29.96%);在年龄方面,21~30 岁的人数最多(468 位,占 55.65%);在职称方面,主管药师的人数最多(368 位,占 43.76%);在婚姻状况方面,已婚的人数最多(438 位,占 52.08%);在最高学历方面,本科学历的人数最多(398 位,占 47.32%);在岗位方面,调剂岗的人数最多(532 位,占 63.26%);在工作年限方面,工作年限 ≤ 5 年的人数最多(365 位,占 43.40%)。受访药师的基本情况见表 1。

2.3 医院药学管理者服务型领导行为现状

医院药学管理者服务型领导行为总分为(110.73 ± 18.63)分。在 7 个维度中,“平易近人”这个维度条目的平均分最高,为(4.24 ± 0.83)分;其次为“甘于奉献”,其条目平均分为(4.21 ± 0.96)分;“授权”维度条目的平均分最低,为(3.91 ± 0.89)分。医院药学管理者服务型领导行为量表各维度得分见表 2。

2.4 医院药师工作满意度现状

841 名受访药师的工作满意度总分为(126.33 ± 17.79)分。在 7 个维度中,“工作被称赞和认可的机会”维度条目的平均分最高,为(3.79 ± 0.81)分;其次为“交流机会”维度,其条目平均分为(3.73 ± 0.97)分;“薪酬和福利”维度条目的平均分最低,为(3.34 ± 0.88)分。医院药师工作满意度量表各维度得分见表 3。

2.5 医院药学管理者服务型领导行为和药师工作满意度的影响因素

医院等级、性别、年龄、职称、最高学历等因素会显著影响药师对医院药学管理者服务型领导行为的认可度(P 均小于 0.05)。在药师工作满意度的影响因素方

表 1 受访药师的基本情况

项目	人数	占比/%
医院等级		
一级	39	4.64
二级	215	25.56
三级	587	69.80
性别		
男	252	29.96
女	589	70.04
年龄		
21~30 岁	468	55.65
31~40 岁	261	31.03
41~50 岁	99	11.77
≥51 岁	13	1.55
职称		
药士	98	11.65
药师	254	30.20
主管药师	368	43.76
副主任药师及以上	121	14.39
婚姻状况		
未婚	390	46.37
已婚	438	52.08
离异/丧偶	13	1.55
最高学历		
高中/中专	26	3.09
大专	102	12.13
本科	398	47.32
硕士及以上	315	37.46
所在岗位		
调剂岗 ^a	532	63.26
临床药师岗 ^b	125	14.86
行政管理岗	66	7.85
临床检测岗 ^c	86	10.23
其他	32	3.80
工作年限		
≤5 年	365	43.40
6~10 年	247	29.37
11~15 年	105	12.49
16~20 年	87	10.34
≥21 年	37	4.40

a: 在门诊药房、住院药房、静脉用药调配中心设置的药师岗位;
b: 包括临床药师和营养师岗位;c: 在实验室从事精准用药检测的药师岗位

表 2 医院药学管理者服务型领导行为量表各维度得分 ($\bar{x} \pm s$, 分)

维度	条目数	总分	条目平均分
授权 ^a	3	11.73 ± 4.63	3.91 ± 0.89
甘于奉献	3	12.63 ± 4.88	4.21 ± 0.96
平易近人	3	12.72 ± 4.76	4.24 ± 0.83
社会责任感	3	12.42 ± 4.93	4.14 ± 0.86
尊重下级药师	4	15.72 ± 4.95	3.93 ± 0.97
关心下级药师	4	16.32 ± 4.98	4.08 ± 0.95
帮助下级药师发展	7	29.19 ± 5.02	4.17 ± 1.02
总体情况	27	110.73 ± 18.63	4.10 ± 0.93

a: 药学管理者授予下级药师适当的工作自主权

表3 医院药师工作满意度量表各维度得分($\bar{x} \pm s$,分)

维度	条目数	总分	条目平均分
工作自主性/工作责任平衡	9	32.76±4.41	3.64±0.72
工作环境	3	10.74±4.76	3.58±0.75
排班	4	14.48±3.97	3.62±0.83
交流机会	6	22.38±3.99	3.73±0.97
工作被称赞和认可的机会	4	15.16±4.06	3.79±0.81
成长和发展	5	17.45±4.82	3.49±0.94
薪酬和福利	4	13.36±4.93	3.34±0.88
总体情况	35	126.33±17.79	3.60±0.84

面,除性别和工作年限外,医院等级、年龄、职称、婚姻状况、最高学历、所在岗位等因素对药师工作满意度的影响均有统计学意义(P 均小于0.05)。三级医院药师对服务型领导行为的认可度高于一级和二级医院($P<0.01$);而在工作满意度方面,三级医院药师的满意度显著高于二级医院药师($P<0.01$),二级医院药师的满意度显著高于一级医院药师($P<0.05$)。男性药师对服务型领导行为的认可度显著高于女性药师($P<0.05$)。41~50岁药师对服务型领导行为的认可度最高,且显著高于21~30岁和51岁以上的药师($P<0.05$ 或 $P<0.01$);21~30岁药师的工作满意度最高,且显著高于51岁以上的药师($P<0.01$)。初级药师对服务型领导行为的认可度最高,且显著高于药士($P<0.05$);初级药师的工作满意度也是最高的,且显著高于主管药师和副主任药师及以上职称者($P<0.01$)。未婚药师的工作满意度显著高于已婚药师($P<0.05$)。最高学历为本科的药师对服务型领导行为的认可度最高,且显著高于最高学历为大专和高中/中专的药师($P<0.01$);同时,学历为本科的药师工作满意度也是最高的,且显著高于学历为硕士及以上的药师($P<0.05$)。调剂岗药师的工作满意度最高,且显著高于临床药师岗药师($P<0.01$)。不同特征药师对医院药学管理者服务型领导行为认可度和工作满意度的调查结果见表4。

2.6 医院药学管理者服务型领导行为与药师工作满意度的相关性分析

一般认为, r 的绝对值 ≥ 0.6 为强相关, r 为 $0.4 \sim < 0.6$ 为中等程度相关^[19]。本次调查结果显示,医院药学管理者服务型领导行为与药师工作满意度整体呈正相关关系(r 为 $0.521 \sim 0.698$, P 均小于0.01)。该结果表明,服务型领导行为越明显的医院药学管理者,其下属药师工作满意度越高。其中,“甘于奉献”($r=0.698$, $P<0.01$)、“平易近人”($r=0.659$, $P<0.01$)、“帮助下级药师发展”($r=0.675$, $P<0.01$)维度与药师工作满意度呈强相关。医院药学管理者服务型领导行为与药师工作满意度的相关性分析结果见表5。

表4 不同特征药师对医院药学管理者服务型领导行为认可度和工作满意度的调查结果

项目	自变量	对服务型领导行为认可度			工作满意度		
		不同变量得分($\bar{x} \pm s$)	F/t	P	不同变量得分($\bar{x} \pm s$)	F/t	P
医院等级	一级	4.60±0.76	58.165	<0.001	2.87±0.68	4.778	0.009
	二级	4.53±0.99			3.40±0.63		
	三级	3.03±0.81			4.52±0.52		
性别	男性	4.20±0.73	3.385	0.019	3.69±0.75	3.29	0.522
	女性	3.01±0.89			3.51±0.82		
年龄	21~30岁	2.92±0.71	3.477	0.021	4.11±0.65	4.006	0.003
	31~40岁	4.71±0.86			3.63±0.59		
	41~50岁	4.94±0.92			3.92±0.78		
	≥51岁	3.84±0.76			2.72±0.81		
职称	药士	2.70±0.84	3.763	0.028	3.90±0.66	5.743	0.001
	药师	4.98±0.61			4.65±0.84		
	主管药师	4.12±0.96			2.85±0.69		
	副主任药师及以上	4.61±0.59			3.01±0.55		
婚姻状况	未婚	4.18±0.56	4.045	0.298	4.15±0.67	3.465	0.041
	已婚	4.14±0.73			2.98±0.54		
	离异/丧偶	3.99±0.92			3.68±0.62		
最高学历	高中/中专	3.69±1.02	8.768	0.001	3.62±0.53	5.889	0.008
	大专	3.73±0.63			3.40±0.68		
	本科	5.07±0.85			4.39±0.77		
	硕士及以上	4.32±0.47			3.01±0.59		
所在岗位	调剂岗	4.23±0.83	4.774	0.056	4.30±0.55	8.776	0.002
	临床药师岗	3.99±1.06			2.47±0.63		
	行政管理岗	4.04±0.61			3.65±0.84		
	临床检测岗	4.13±0.74			3.85±0.59		
	其他	4.03±0.59			3.71±0.75		
工作年限	≤5年	4.15±0.68	1.763	0.302	3.24±0.69	3.554	0.459
	6~10年	3.96±0.52			3.91±0.75		
	11~15年	4.05±1.15			3.78±0.81		
	16~20年	4.01±0.71			3.42±0.66		
	≥21年	4.35±0.64			3.63±0.54		

表5 医院药学管理者服务型领导行为与药师工作满意度的相关性分析结果(r 值)

项目	授权	甘于奉献	平易近人	社会责任感	尊重下级药师	关心下级药师	帮助下级药师发展
工作自主性/工作责任平衡	0.532	0.605	0.597	0.505	0.544	0.495	0.628
工作环境	0.409	0.591	0.538	0.462	0.439	0.465	0.466
排班	0.417	0.585	0.540	0.477	0.467	0.416	0.486
交流机会	0.432	0.527	0.519	0.485	0.409	0.433	0.485
工作被称赞和认可的机会	0.453	0.548	0.548	0.453	0.460	0.409	0.428
成长和发展	0.465	0.514	0.485	0.436	0.455	0.410	0.565
薪酬和福利	0.438	0.532	0.507	0.408	0.473	0.403	0.467
总 r 值	0.594	0.698	0.659	0.543	0.567	0.521	0.675

3 讨论

3.1 医院药学管理者服务型领导行为的现状和影响因素分析

由于服务型领导行为在医院药学管理领域内的研究极少,目前尚没有统一的评价标准,本研究是基于本课题组前期编制的医院药学服务型领导行为量表进行的调查研究。结果显示,医院药学管理者服务型领导行为量表总分为 (110.73 ± 18.63) 分,超过量表的中间值

(81分),提示河南省各级医院药学管理者的服务型领导行为处于较佳的状态。7个维度的条目平均分由高到低依次为“平易近人”“甘于奉献”“帮助下级药师发展”“社会责任感”“关心下级药师”“尊重下级药师”“授权”,这在一定程度上体现了药学服务行业的特殊性,表明多数医院药学管理者都在工作中待人友善、平易近人、甘于奉献,能给予下级药师关心和照顾。“授权”维度的条目平均分最低,说明医院药学管理者在授权方面还有所欠缺。笔者分析原因可能是,随着医药卫生体制改革的不断深入,我国医院药学已经逐步由简单的保障药品供应型向综合药学服务型转变,但是我国医院药学管理大部分仍停留在传统管理模式(即经验型管理模式)。今后,医院药学管理者在保证药学服务质量的前提下,应给予药师更多的发挥空间,促进药师自身成长,从而促进医院药学事业发展。

本调查研究发现,医院等级、性别、年龄、职称、最高学历是影响药师对医院药学管理者领导服务型行为认可度的重要因素。三级医院药师对服务型领导行为的认可度低于一级和二级医院药师,分析原因可能如下:(1)三级医院的门诊量、住院患者数量、患者病情的严重程度等均高于一级和二级医院,导致三级医院药师的工作量也高于一级和二级医院药师。(2)医院药学管理者不仅要做好药学部日常管理工作,还要负责解决随时可能出现的“药-患”纠纷和用药差错,以及协调部门内外关系、定期开会、不定期迎接上级部门的检查。因此,三级医院药学管理者的工作量和工作压力也是最大的,从而影响了管理者对下级药师的关注程度,导致三级医院药师对管理者服务型领导行为的认可度最低。男性药师对服务型领导行为的认可度高于女性药师,可能原因是:(1)大部分管理者都是男性,同性之间交流更多,更容易产生共鸣、相互理解;(2)女性药师的心思相较于男性药师更为细腻,对自己的工作要求较高,使其对管理者的期待也更高。年龄在41~50岁的药师对服务型领导行为的认可度最高,可能原因是41~50岁药师的心理已经相当成熟,心态比较平和,与管理者相处的时间较长,能更好地理解 and 评价医院药学管理者的领导行为。在最高学历方面,本科学历的药师对服务型领导行为的认可度最高;在职称方面,初级职称的药师对服务型领导行为的认可度最高。

3.2 医院药师工作满意度的现状和影响因素分析

本研究调查得出,医院药师工作满意度总分为(126.33±17.79)分,高于量表的中间值(105分),表明药

师的工作满意度较高。7个维度的条目平均分由高到低依次为“工作被称赞和认可的机会”“交流机会”“工作自主性/工作责任平衡”“排班”“工作环境”“成长和发展”“薪酬和福利”,这与郝洁等^[12]的调查结果相似。在7个维度中,以“工作被称赞和认可的机会”维度的条目平均分最高,说明医院药师很重视领导、同事、“医-护-患”对自身工作的称赞和认可,这有助于增加药师工作中的信心和成就感、提高药师的工作满意度。条目平均分排在第2位的维度是“交流机会”,其主要内容包括参与集体活动,与同事的人际关系,与同事工作交流的机会和时间,领导的支持、指导与反馈,与“医-护-患”互动的机会,团队合作。这说明医院药师重视集体活动、工作交流和团队合作。“薪酬和福利”维度的条目平均分最低,说明医院药师对当前的薪酬和福利不甚满意。笔者分析可能原因是,在日常工作中,很多药师比较关注薪酬和福利的发放是否公平,当其发现自己与其他同事的薪酬和福利有差别时,就容易感到不满。

本研究调查发现,医院等级、年龄、职称、婚姻状况、最高学历、所在岗位是影响医院药师工作满意度的重要因素。在不同等级医院中,以三级医院药师的工作满意度最高。经笔者分析,原因可能是在三级医院工作发展机会较多、工作环境较舒适、工作制度较合理,药师对职业发展趋势有相对清晰的了解,从而有较高的工作满意度^[12]。在岗位方面,调剂岗药师的工作满意度最高。可能原因是相对于临床药师岗,调剂岗药师面临的“医-护-患”沟通相对较少,压力也相对较小;而相对于行政管理岗和临床检测岗,调剂岗药师面临的科研压力及琐碎的事务性工作也相对较少。在年龄方面,以21~30岁药师的工作满意度最高,可能原因是这一年龄段药师一般刚刚进入医院工作,精力旺盛、求知欲强,对所从事的工作富有热情,故具有较高的工作满意度。在最高学历方面,本科学历药师的工作满意度最高,而硕士及以上学历药师的工作满意度最低。可能原因是当前国家在大力发展建设科研型医院,医院对硕士及以上学历药师的科研要求较高,使其面临的科研压力也更大,进而影响了其工作满意度。在职称方面,初级职称药师的工作满意度最高。可能原因是初级职称药师晋升主管药师时相对容易,很多医院仅要求通过职称考试;而主管药师、副主任药师晋升时,不仅考试难度加大,还有科研、教学等方面的要求,这也会影响其工作满意度。在婚姻状况方面,未婚药师的工作满意度最高,这是由于未婚药师没有家庭琐事和子女教育的问题,不需要协调工作和家

庭的关系,所以有较高的工作满意度。

3.3 医院药学管理者服务型领导行为对药师工作满意度的影响分析

相关性分析结果显示,医院药学管理者服务型领导行为与药师工作满意度整体呈正相关。医院药学管理者服务型领导行为是影响药师工作满意度的主要因素之一,医院药学管理者服务型领导行为越明显,药师的工作满意度也越高,这可能是由于服务型领导行为的表现形式是帮助、关怀和支持,可以转化为药师对管理者的认同感,进一步影响药师对管理者和药学工作的态度,从而提高药师工作满意度。在服务型领导行为量表的7个维度中,与药师工作满意度相关性较强的是“平易近人”“帮助下级药师发展”“甘于奉献”3个维度,这充分说明了服务型领导行为“服务第一”的核心理念。在日常管理工作中,医院药学管理者应做到平易近人和帮助下级药师发展,以调动下级药师的积极性;与此同时,医院药学管理者“甘于奉献”的高尚形象也会于无形之中在药师心中树立起来,从而全面提高药师的工作满意度。

4 结语

医院药学管理者服务型领导行为与药师工作满意度整体呈正相关关系,在医院药学管理中推行并优化服务型领导行为,有助于提高药师的工作满意度、稳定药师队伍、为患者提供高质量的药学服务,从而提高医院的核心竞争力。但是,本研究针对医院药学管理者服务型领导行为的评价指标都是主观评分,因此未来还需要大力挖掘客观量化指标,开展进一步的调查研究。

参考文献

[1] 王焕焕,陈卓敏,张萍.军队中心医院护士长服务型领导行为与护士离职意愿的相关性研究[J].中国实用护理杂志,2017,33(21):1601-1605.

[2] 蔡诗凝,刘薇群,龙连国,等.护士长服务型领导行为与护士职业倦怠的相关性研究[J].中国护理管理,2013,13(12):10-13.

[3] 沙莎,刘薇群,吴静,等.构建护理服务型领导理论框架的研究[J].中国护理管理,2012,12(4):32-34.

[4] 楚尧娟,张瑞,乔高星,等.医院药学服务型领导理论框架

的构建[J].中国医院药学杂志,2021,41(23):2495-2499.

[5] 郝洁,乔丽娟,黄惠涛,等.基于德尔菲法和层次分析法构建医院药师工作满意度量表[J].中国医院药学杂志,2021,41(2):200-206.

[6] 卢嘉,时勤,杨继锋.工作满意度的评价结构和方法[J].中国人力资源开发,2001(1):15-17.

[7] 吴维库,姚迪.服务型领导与员工满意度的关系研究[J].管理学报,2009,6(3):338-341.

[8] 赵杰,张瑞,陈晓莉,等.医院药师职业规划与职业满意度现状、影响因素及相关性分析[J].中国药房,2018,29(8):1014-1018.

[9] 马晴,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:三:医院药师工作满意度状况调查[J].中国药房,2015,26(12):1591-1594.

[10] 葛斌,孟敏,萨日娜,等.甘肃省乡镇卫生院药学工作者工作满意度分析[J].中国卫生质量管理,2015,22(1):123-126.

[11] 魏水易,高越.医院药师工作满意度调查及相关性分析[J].中国药师,2002,5(3):159-162.

[12] 郝洁,乔丽娟,黄惠涛,等.河南省二三级医院药师工作满意度的影响因素调查及其与职业满意度相关性分析[J].医药导报,2021,40(4):562-568.

[13] 孙振球.医学统计学[M].3版.北京:人民卫生出版社,2002:272-273.

[14] 汪纯孝,凌茜,张秀娟.我国企业公仆型领导量表的设计与检验[J].南开管理评论,2009,12(3):94-103,116.

[15] 白勇.基于中国国情的企业公仆型领导评价体系研究[J].经济论坛,2016(1):119-124.

[16] 孙健敏,王碧英.公仆型领导:概念的界定与量表的修订[J].商业经济与管理,2010(5):24-30.

[17] 吴明隆.问卷统计分析实务:SPSS操作与应用[M].重庆:重庆大学出版社,2010:237-240.

[18] 楚尧娟,乔丽娟,张瑞,等.医院药师岗位评价指标体系的建立及其认可度信效度的调查分析[J].中国医院药学杂志,2020,40(8):932-936.

[19] 杨缅昆,方国松.统计学概论[M].北京:清华大学出版社,2009:113-116.

(收稿日期:2021-11-01 修回日期:2022-01-10)

(编辑:林静)