

# 基于ERG理论探讨临床药师管理的激励机制<sup>△</sup>

李国柱<sup>1\*</sup>, 栾家杰<sup>1</sup>, 徐文科<sup>1</sup>, 谢海棠<sup>1</sup>, 蒋学华<sup>2#</sup> (1.皖南医学院, 安徽芜湖 241002; 2.四川大学华西药学院, 成都 610041)

中图分类号 R95 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2015)04-0440-03

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2015.04.03

**摘要** 目的:了解我国临床药师的需要,建立有效的激励机制。方法:通过问卷调查方法,并参照美国临床药师队伍的建设情况,结合我国现阶段的相关政策及研究结果,运用ERG理论研究我国临床药师管理的激励机制。结果与结论:有38%以上的临床药师在生存、相互关系和成长发展等3个方面的需要得不到满足。建议通过出台相关政策法规、建立合理的薪酬制度、逐步配齐临床药师人员、构建和谐医疗团队、建设规范化培养体系、完善临床药师资质认可制度等途径,逐步满足临床药师的相关需要,建立起临床药师管理激励机制,加强我国的临床药师队伍建设。

**关键词** ERG理论;临床药师;激励机制

## Incentive Mechanism of Clinical Pharmacist Management Based on ERG Theory

LI Guo-zhu<sup>1</sup>, LUAN Jia-jie<sup>1</sup>, XU Wen-ke<sup>1</sup>, XIE Hai-tang<sup>1</sup>, JIANG Xue-hua<sup>2</sup> (1.Wannan Medical College, Anhui Wuhu 241002, China; 2.West China School of Pharmacy, Sichuan University, Chengdu 610041, China)

**ABSTRACT** OBJECTIVE: To investigate the demand of clinical pharmacists in China, and to establish effective incentive mechanism. METHODS: By questionnaire survey, using ERG theory, the incentive mechanism of clinical pharmacist management in China was studied on the basis of present policies and research achievement in China and the construction of clinical pharmacist team in USA. RESULTS & CONCLUSIONS: More than 38% of clinical pharmacists' demand can not be met in terms of existence need, interpersonal relationship need and growth and development need. Solutions such as publishing relevant regulations and policies, establishing reasonable salary system, increasing the clinical pharmacists gradually, constructing harmonious medical team and standardized training system and improving qualification accreditation system of clinical pharmacists, are suggested to meet the demand of clinical pharmacists, establish incentive mechanism for clinical pharmacist management and strengthen the construction of clinical pharmacists in China.

**KEYWORDS** ERG theory; Clinical pharmacists; Incentive mechanism

随着医学模式的改变,医院药学已由简单的药品保障供应逐步向以患者为中心的药学服务转变。2002年,原卫生部、国家中医药管理局、总后卫生部颁布的《医疗机构药事管理暂行规定》指出:“药学部门要建立以患者为中心的药学保健工作模式,开展以合理用药为核心的临床药学工作,逐步建立临床药师制”。2011年,《医疗机构药事管理规定》(卫医政发[2011]11号)强调:“医疗机构应当配备临床药师,结合临床和药物治疗,开展临床药学和药学研究工作,并提供必要的工作条件,制订相应管理制度,加强领导与管理”。2012年,中国医院协会药事管理专业委员会名誉主任委员吴永佩在“第八届中国临床药师论坛”指出:“当前,临床药师无论从时间上还是工作重心上,都难以集中精力踏踏实实地参与病区药物治疗工作,一些医院管理者及临床医务工作者对临床药师认识不足,个别基地药学部门建制混乱,明显不符合《医疗机构药事管理规定》的要求”<sup>[1]</sup>。由此可见,我国在逐步加强临床药师工作的同时,也存在一些问题,临床药师队伍建设值得加强和重

视<sup>[2-3]</sup>。本文拟通过调查我国部分临床药师的需要,分析其生存、相互关系和成长发展情况,以探究建立良好的激励机制,为加强我国临床药师队伍建设提供参考。

## 1 ERG理论及其内涵

“ERG理论”是由美国心理学家克雷顿·奥尔得弗于1969年提出的,是指人们共同存在3种核心需要:生存(Existence)、相互关系(Relatedness)和成长发展(Growth)<sup>[4]</sup>。生存需要与人们基本的物质保障相关,包括生理和安全需要,如衣食住行用、身体健康、安全保障等;相互关系需要是指人们对于人际关系的需要,是指通过与不同人群接触和交往得到满足;成长发展需要是指人们自我完善和发展的内在需要,通过创造性地发挥才能,完成工作,实现自我价值。生存需要、相互关系需要和成长发展需要可以是“满足-前进”,也可以是“受挫-后退”。临床药师的“3种需要”主要体现在薪酬、数量、培养教育、人际关系、地位保障、价值荣誉等方面。只有当临床药师的较低层次需要得到满足后,才会产生对更高层次需要的愿望,由此促使其积极工作,实现自我价值,促进临床药学事业的发展。

## 2 我国部分临床药师的需要

临床药师是指以系统临床药学专业知识为基础,熟悉药物性能与应用,了解疾病治疗要求和特点,参与药物治疗方案制订、实施与评价的临床专业技术人员<sup>[5]</sup>。据统计,2011年我

<sup>△</sup> 基金项目:安徽省卓越药师人才教育培养计划项目(No. 2013zjjh0211)

\* 讲师,硕士。研究方向:管理心理学。电话:0553-3932596。  
E-mail: liguozhu@ahedu.gov.cn

# 通信作者:教授。研究方向:临床药学。电话:028-85501370。  
E-mail: jxh1013@scu.edu.cn

国共有三级医院 1 192 家、二级医院 6 780 家,按照文件要求共需配备临床药师 26 300 名,但我国临床药师的数量不足 2 000 人,临床药师的缺口极大<sup>[1]</sup>。近几年,我国临床药师数量在逐步增加,在药学服务中的作用逐渐凸显,但在发展中也存在一些困难。如汤静<sup>[9]</sup>指出,临床药师的职业发展存在以下困惑:临床药学的主要服务对象是医师还是患者?临床药师是否应该具备全国统一的资格认证?临床药师有没有处方权?临床药师应该归属于专业技术部门还是医院行政部门?等等。2013 年 10—11 月,笔者按照“安徽省卓越药师人才教育培养计划项目”要求,在皖南医学院弋矶山医院“国家卫生和计划生育委员会临床药师培训基地”的支持下,对安徽省、四川省等 12 所三级甲等医院的 70 名临床药师进行匿名问卷调查,调查问卷包括 3 个方面的内容:(1)生存需要的愿望要求和满意度;(2)相互关系需要的愿望要求和满意度;(3)成长发展需要的愿望要求和满意度。共回收有效问卷 67 份,有效应答率为 95.71%,38% 以上的临床药师在 3 个方面的需要得不到满足。调查结果见表 1。

表 1 临床药师的 ERG 需要调查结果

Tab 1 Investigation results of clinical pharmacists' need for ERG

ERG 需要	愿望要求	满意度
生存需要	满足生存需要,有安全保障,薪酬能满足衣食住行用的需要	40 名临床药师(59.70%)存在职业困惑和情绪衰竭,对工作条件感到不满意
相互关系需要	得到社会的尊重和医院管理人员、医患人员的重视,有良好的人际关系	26 名临床药师(38.81%)存在消极心理,没有和谐的人际关系和应有的社会地位
成长发展需要	能够及时“充电”,实现自我价值,工作有成就感	30 名临床药师(44.78%)存在工作倦怠,个人成就感不强,对未来发展信心不足

从 ERG 理论的 3 种需要与临床药师的愿望要求和满意度分析来看,现阶段我国临床药师 3 个层次的需要较大程度上得不到满足。具体表现为:(1)生存需要方面:①工作任务重,困难大;②无临床药学服务费用,薪酬不合理,收入较低。(2)相互关系需要方面:①医疗机构存在一定的“重医轻药”现象;②临床药师与医师、护士相处较难;③得不到患者的理解,与患者沟通困难。(3)成长发展需要方面:①临床药师无处方权,无相关法律保护,有医疗风险;②专业知识不足,缺少接受继续教育的机会;③临床药师的岗位职责、职称晋升、津贴奖励等没有相关规定标准;④兼职较多,无法专心从事专业工作。因此,结合我国临床药师的愿望要求,有针对性地满足临床药师的 3 种需要,运用 ERG 理论指导建立良好的管理激励机制,将会有效促进临床药师队伍的建设。

### 3 临床药师激励机制的具体内容

#### 3.1 “生存需要”激励机制

3.1.1 建立合理的薪酬制度,满足生活需要 2013 年,据美国劳工统计局的最新职业就业统计数据库显示:“美国就业人数最多并且年薪过 10 万美元的 9 种职业中,药剂师榜上有名”<sup>[7]</sup>。在我国,临床药师的工作繁重复杂,没有与风险和付出相对应的薪酬制度,收入甚至比药房药师还低,这在一定程度上影响了临床药师的工作积极性<sup>[8]</sup>。因此,落实新医改提出的药事服务费,提高我国临床药师的薪酬待遇,逐步缩小与医师待遇之间的差距,是重要、有效的激励手段之一。

3.1.2 出台相关政策法规,满足保障需要 在美国,《社会保障法》明确了药师能为享有医疗保险的患者提供服务的法律地位<sup>[9]</sup>。我国也应该根据分类指导的原则,建立临床药师、调剂药师等不同种类的药师队伍建设相关政策,从法律制度层

面对临床药师的权利、责任和义务作出规定并加强监管,明确临床药师与服务对象之间的法律关系及在临床治疗中应该承担的法律法律责任。

#### 3.2 “相互关系需要”激励机制

3.2.1 逐步配齐临床药师人员,营造医药并重的氛围 根据世界卫生组织在 2010 年对 153 个成员国的数据统计报告和 2009 年国际药学联合会的数据分析,目前全球平均每 1 万人拥有 4 名药师,美国平均每 1 万人拥有 9.1 名药师<sup>[10]</sup>。据《2011 中国卫生统计年鉴》统计结果,2010 年我国总共约有 34.2 万名药剂师(士),平均每 1 万人拥有药师不足 3 名,低于世界平均水平<sup>[11]</sup>。据统计,2011 年我国共有三级医院 1 192 所,二级医院 6 780 所,按照文件要求,共需配备临床药师 26 300 名,但我国临床药师的数量不足 2 000 人,临床药师的缺口很大<sup>[1]</sup>。我国各级医疗机构应当落实相关文件要求,逐步达到“三级医院临床药师不少于 5 名,二级医院临床药师不少于 3 名”的标准,建立起由医师、临床药师和护士组成的临床治疗团队,开展临床合理用药工作。同时,临床科室应摒弃错误观点,重视临床药师到科室开展工作,给予软、硬件方面的支持。

3.2.2 构建和谐团队,提高沟通协作能力 美国的药学博士学位教育包含了药师人际交往能力的培养,强化了临床药师与医师、护士的协作能力和与患者的沟通能力<sup>[12]</sup>。我国的临床药师应当加强心理学知识的学习应用,融入到临床治疗团队中,为患者提供优质、满意的药学服务。

#### 3.3 “成长发展需要”激励机制

3.3.1 建设规范化培养体系,提升临床药师的工作能力 美国的药学教学体制经历了曲折复杂的发展历程,从 2000 年起定格为 6~8 年的药学博士学位教育项目,现已成为美国药学院校的核心教育体系。同时,美国有完善的 PGY(Postgraduate year)继续教育体系:第 1 年属于普通培训,在临床科室轮转培训,可培养成为通科临床药师;第 2 年属于专科培训,在某个临床科室固定培训,可培养成为专科临床药师<sup>[13]</sup>。目前,我国临床药师的培养途径主要是依托“国家卫生和计划生育委员会临床药师培训基地”。因此,要建设好规范化的培训基地,抓好基地的软硬件建设,对培训基地和带教老师的条件进行严格审查,制定科学、合理的考核评价标准,使培训工作规范化、标准化。

3.3.2 完善临床药师资质认可制度,提高其地位 在美国,临床药师与医师、律师一样拥有较高的社会地位,部分临床药师有处方权,可以参加 BCPS(Board-certified pharma-cotherapy specialist)考试并获得认证。此外,还有许多专科认证如肿瘤药师、精神病学药师等,这些都是临床药师的荣誉与光环<sup>[13]</sup>。我国应尽快建立临床药师的资质认可相关制度,给予临床药师职称权利、职务晋升等机会。

3.3.3 克服职业困惑,提高业务素质 临床药师要克服政策保障不到位、自身能力不足等困难,认识到职业发展的光明前景,强化临床药师为人类健康服务的价值理念,坚定发展临床药学的信念。同时,要练好“内功”,不断加强医学和药学知识的学习更新,深入临床实践,当好医院安全用药的守护者,做好医师用药决策的参与者,成为患者合理用药的引导者<sup>[14]</sup>。

### 4 结语

目前,国家卫生和计划生育委员会正在推动制订《药师法》和《医疗机构药师管理办法》,以加强药事管理。同时,国家卫生和计划生育委员会临床药师培训基地的数量也在逐年增多,各级医疗机构正在逐步加强临床药师工作。由此,顺应

# 浅析医院药师的权利与义务

李朝骏\*(同济大学附属上海市肺科医院药剂科,上海 200433)

中图分类号 R951 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2015)04-0442-04

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2015.04.04

**摘要** 目的:明确医院药师应有的权利和义务,为我国药师立法提供参考。方法:通过查阅《宪法》《处方管理办法》等法律法规,参照《执业医师法》《护士条例》及与之相关的文献,阐述我国医院药师的权利和义务。结果:医院药师应当享有的权利,包括获得工资报酬和津贴及福利待遇的权利、职业安全防护的权利、相关安全职业防护的权利、继续教育和开展学术交流的权利,以及参与本单位药品质量管理工作和对有质量问题的药品实行否决权等。医院药师需要履行的义务,包括遵守法律、法规、规章,审核调配处方,指导患者合理用药,保护患者隐私,某些情况下的注意警示等。结论:药师的权利与义务是辩证统一的,并具有逻辑相关性和道德相关性。药师的权利与义务必须通过立法行为,以法律手段实现。建议可在《执业药师资格暂行规定》的基础上制订新药师法,遵循权利与义务对等的立法理念,并建立相应的监督机制。

**关键词** 医院药师;权利;义务;法律;法规

## Analysis on the Rights and Obligations of the Pharmacists in the Hospital

LI Chao-jun(Dept. of Pharmacy, Shanghai Pulmonary Hospital of Tongji University, Shanghai 200433, China)

**ABSTRACT** OBJECTIVE: To define the rights and obligations of the pharmacists in the hospital, and to provide reference for legislation about them in China. METHODS: The rights and obligations of the pharmacists in the hospital in China had been interpreted by reviewing the *Constitution*, *Prescription Management Method*, other laws and regulations, and referring to *Practicing Physicians Law*, *Nurse Ordinance* and related documents. RESULTS: The pharmacists in the hospital should enjoy full rights, such as getting welfares and wages, obtaining to safety precautions, attending continuing education, carrying out academic exchanges, participating in drug quality management of their unit and using their veto over poor quality drug as well. At the same time, they should observe laws, regulations and rules, dispense prescriptions, guide rational drug use, protect the patients' privacy and point out some warnings, etc. CONCLUSIONS: Rights and obligations of pharmacists is dialectical unity, and it has logical relevance and moral relevance. It must be legislated in order to achieve by law. The pharmacist-legislation may make new laws based on *Licensed Pharmacist Interim Provisions*. It should follow such legislation idea of equity on right and obligation, and establish relevant supervision mechanism.

**KEYWORDS** Hospital pharmacists; Rights; Obligations; Laws; Regulations

新医改的形势,与国际化临床药师体制接轨,建立“生存需要”“相互关系需要”和“成长发展需要”的激励机制,为临床药师提供教育培养、政策支持和地位保障的平台,将会促使临床药师的数量和质量、学历构成、执业管理、工资待遇、合法权益、继续教育和职业规范等状况得到进一步改善,推动我国临床药学事业的发展。

### 参考文献

- [1] 连漪.让临床药师制方向更加明确[N].健康报,2012-06-26(06).
- [2] 李正翔.临床药师的职业风险与合理用药[J].中国药房,2013,24(1):1.
- [3] 李莉.基层医院兼职临床药师工作探索与思考[J].临床合理用药,2014,7(6):150.
- [4] 刘新民,余亮,李国柱,等.管理心理学[M].合肥:中国科学技术大学出版社,2013:138-139.
- [5] 蒋学华.临床药学导论[M].北京:人民卫生出版社,2007:6-7.

- [6] 汤静.新医改,许临床药师一个明确的未来[N].医药经济报,2012-12-28(A05).
- [7] 李琼.800种职业只有30种年薪超10万[N].广州日报,2013-09-09(C3).
- [8] 汝玲.我院开展临床药学工作的现状及思考[J].中国药房,2011,22(1):85.
- [9] 李新刚.其他国家如何通过药师控制医药费[N].中国中医药报,2013-08-07(07).
- [10] 聂小燕,陈敬,史录文,等.发达国家药师人才队伍发展特点分析及对我国的启示[J].中国药房,2012,23(36):3452.
- [11] 卫生部信息中心.2011中国卫生统计年鉴[M].北京:中国协和医科大学出版社,2010:38-40.
- [12] 刘皋林,陈蓉.新“医改”形势下临床药师的地位和作用探讨[J].中国药房,2010,21(30):2787.
- [13] 邵宏.美国临床药师培养模式初探[J].中国新药杂志,2008,17(1):79.
- [14] 李茵,张幸国.美国临床药师服务模式的探讨[J].药学服务与研究,2014,14(2):94.

(收稿日期:2014-04-04 修回日期:2014-06-25)

(编辑:杨小军)

\* 药师。研究方向:医院药学、药事管理。电话:021-65115006-3108。E-mail:lichaojun\_82@sina.com