

青岛市部分三级甲等医院药品调剂人员心理健康状况的调查分析

王兰英*, 苏家茹, 石 杰[#](青岛市立医院药学部, 山东 青岛 266071)

中图分类号 R195 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2014)44-4132-04

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2014.44.02

摘要 目的:为制订措施缓解药品调剂人员的压力,保障其心理健康和提高工作效率提供参考。方法:采用问卷调查方式,通过心理健康临床症状自评量表(SCL-90)软件对我市3家三级甲等医院药房118名药品调剂人员的心理健康状况进行调查和分析。结果:共发放问卷120份,回收有效问卷118份,有效回收率98.33%。受访者9个因子中躯体化、强迫症状、抑郁、焦虑、恐怖、精神病性等6个得分均显著高于全国常模($P \leq 0.05$);男性受访者的9个因子得分与女性受访者比较虽差异均无统计学意义($P > 0.05$),但均普遍高于女性受访者;中级职称受访者9个因子得分均高于初、高级职称受访者,差异均有统计学意义($P < 0.01$);随着年龄的增加,除精神病性因子外,其余8个因子基本呈逐步增加的趋势,不同年龄受访者比较差异均有统计学意义($P \leq 0.05$)。所有受访者心理方面或多或少有一定程度的强迫、抑郁症状和焦虑情绪及恐惧心理;身体方面出现体乏、纳差、失眠等现象。结论:当前药品调剂人员面对的主要压力包括工作量大、问责压力大、不受重视等,与其年龄、职称、性别等均有不同程度的关系。建议定期对药品调剂人员进行专业心理健康普查,及早发现问题以便采取措施;制订药品调剂人员定期轮岗制度,让一线人员有心理休整时间;加强“人文关怀”,为药品调剂人员营造一种宽松的心理氛围;构建一个良好的激励机制和分配体系,调动药品调剂人员的工作积极性。

关键词 三级甲等医院;药品调剂人员;心理健康;调查分析

Investigation and Analysis of Psychological Health of Drug Dispensers in Some Third-grade Class A Hospitals from Qingdao

WANG Lan-ying, SU Jia-ru, SHI Jie (Dept. of Pharmacy, Qingdao Municipal Hospital, Shandong Qingdao 266071, China)

ABSTRACT OBJECTIVE: To provide reference for formulating measures to relieve the pressure of drug dispensers, guarantee their psychiatric health and improve their work efficiency. METHODS: In questionnaire survey, the psychiatric status of 118 drug dispenser in 3 third-grade class A hospitals were investigated and analyzed with clinical psychological assessment software (SCL-90). RESULTS: 120 questionnaires were sent out, and 118 effective questionnaires were recovered with effective recovery rate of 98.33%. Among nine factors, six factors like somatization, force, depression, anxiety, fear, psychotic scores of the respondents were significantly higher than the corresponding value in the national norm ($P \leq 0.05$); there was no statistical significance in nine factor score between male and female respondents ($P > 0.05$), but that of male respondents were commonly higher than female respondents; all scores of the respondents with intermediate professional title were all higher than that with primary and senior titles; there was statistical significance ($P < 0.01$); except for psychotic factor, the scores of other eight factors were increased gradually with the increase of age; there was statistical significance among different age groups ($P \leq 0.05$). All respondents suffered from more or less force, depression, anxiety and fear in psychological aspect, and fatigue, anepithymia, insomnia and other symptoms in physiological condition. CONCLUSIONS: Main mental pressures of respondents include heavy workload, high accountability pressure, nebbish, etc. They are associated with the age, professional title, gender and other aspect to different extents. It is suggested to conduct psychological health general survey among drug dispensers regularly, find the problems early to carry out countermeasures; formulate regular rotation system to rest and reorganize the psychological condition of first-line drug dispensers; strengthen the “humanistic care” to create a relaxed atmosphere; construct good incentive mechanism and distribution system to mobilize the enthusiasm of drug dispensers.

KEYWORDS Third-grade class A hospitals; Drug dispensers; Psychological health; Investigation and analysis

“医药分开”大背景下的医疗卫生体制改革的逐步推进、患者对药物治疗的有效性、安全性需求的不断提高、医护人

* 主管药师。研究方向:药品调剂与管理。电话:0532-88905680。E-mail:1659549456@qq.com

[#] 通信作者:主任药师,硕士研究生导师。研究方向:临床药学与药事管理。电话:0532-88905350。E-mail:jieshiqd68@163.com

员对药师提供专业药学知识服务期望值的不断提升等,使得药学服务成为医院药学发展的方向和重点,而药学服务的主体——药师,则承载了为药品质量负责、为治疗结果负责、为患者钱包负责,让患者满意、让医护人员满意的责任。然而,现实中存在的医患矛盾问题并没有把药学人员排除在外,患者在医院就医过程中接触到的最弱势的服务者就是药学家

员。由于药学服务的终端性,患者就医过程中产生的负性心理,往往会在药房集中释放。因此,服务于一线的药师精神压力很大,常常处于高度紧张状态,以致影响了服务质量。为了解我市三级甲等(简称“三甲”)医院药房药品调剂人员心理健康现状,从而为制订措施缓解其压力,保障其心理健康和提高工作效率提供参考,笔者进行了本次调查和分析。

1 资料与方法

1.1 调查对象和调查时间

笔者于2014年2月从我市门诊量排序前5位的三甲医院中随机抽取3家医院,每家医院将药房所有一线药品调剂人员按档案顺序编号,然后按随机数字表法随机抽样,共抽取120名药品调剂人员。

1.2 调查方法

问卷调查采用心理健康临床症状自评量表(SCL-90)软件。该量表由90个项目组成,又按症状群划分为9个因子,包含了躯体感觉、情绪、情感、思维、意识、人际关系、生活习惯、饮食睡眠等比较广泛的精神病症状学内容。每个项目分五级评分,从1分代表“无症状”到5分代表“症状严重”,依次递进。该量表能准确刻划受访者的自觉症状,能较好地反映受访的问题及其严重程度和变化,是当前研究神经症及综合性医院住院或心理咨询门诊患者中应用最多的一种自评量表。阳性症状均分(阳性项目的平均分)=阳性项目评分之和/阳性项目数,即“有症状”项目的平均得分。其可以看出受访者自我感觉不佳的程度究竟如何。调查时每位受访者根据自己最近1周以内的实际感觉,选择适合的答案填于SCL-90量表中;每位受访者所填的数据,分别输入计算机。

1.3 统计学方法

采用SPSS 11.5统计软件对调查数据进行统计学处理。计量资料以 $\bar{x} \pm s$ 表示,组间比较采用 t 检验和方差分析。 $P \leq 0.05$ 表示差异有统计学意义。

2 结果

2.1 基本情况

本次调查共发放问卷120份,回收120份,回收率100%,其中有效问卷118份,有效回收率98.33%。有效问卷数达到置信度95%及最大允许误差7%以下的简单随机抽样所需的样本量。118名药品调剂人员中男性52名,女性66名;平均年龄(37.60 $\pm$ 9.62)岁;其中副主任药师4名,主管药师43名,药师71名;工龄最长为42年,最短为1年。

由于SCL-90软件是我国有关心理健康问题的调查研究中使用较多的经典软件之一,故本研究中省略其内容效度的评价,仅就其结构效度和信度进行验证。

2.1.1 结构效度检验 采用因子分析法。在SPSS软件中“Variables”项下选择进行因子分析的90个变量,“Correlation Matrix”项下选中“KMO and Bartlett, s test of sphericity”进行因子分析的适用性检验。KMO和巴特利球形检验的输出结果显示:KMO为0.892,巴特利球形检验的 χ^2 为12 192.67、自由度为1 053、 P 为0.000。根据Kaiser的观点,KMO>0.8属于较好水平,巴特利球形检验的 χ^2 值必须达到 $P < 0.05$ 才适宜做因子分析。可见,本调查所获数据适合做因子分析,原变量之间具有明显的结构性和相关关系,具有较好的结构效度。

2.1.2 信度检验 SCL-90量表共分为9个因子,分别是躯体化、强迫症状、人际关系敏感、抑郁、焦虑、敌对、恐怖、偏执、精

神病性。对该量表的检验就是求各个因子的信度系数和总问卷的信度,借此检验问卷内部一致性和可靠性。本研究中主要采取Cronbach α 系数法。结果显示,这9个因子以及总问卷的 α 系数分别为0.887 6、0.857 9、0.894 1、0.901 2、0.898 5、0.773 2、0.723 6、0.794 5、0.826 5和0.997 8。可见,该量表的9个 α 系数均在0.7以上,表明该表的各因子可信度均较高;而总问卷的 α 系数达到0.997 8,表明该问卷信度很高、可靠性很好。

2.2 受访者心理健康测试结果与全国常模^[1]比较

全国常模就是把量表放在全国范围内进行随机调查,得出一个测验分数的总体分布形态,作为一个国家的正常分布形态。根据全国常模对受访者施测得到的数据与全国常模相比较就可以判定受访者正常与否。本调查中受访者9个因子中躯体化、强迫症状、抑郁、焦虑、恐怖、精神病性等6个得分均显著高于全国常模($P \leq 0.05$),详见表1。

表1 受访者心理健康测试结果与全国常模比较(分, $\bar{x} \pm s$)
Tab 1 Comparison of SCL-90 between respondents and national norm(score, $\bar{x} \pm s$)

项目	本次受访者	全国常模	P
躯体化	1.72 $\pm$ 0.77	1.37 $\pm$ 0.48	0.00*
强迫症状	1.85 $\pm$ 0.81	1.62 $\pm$ 0.58	0.04*
人际关系敏感	1.69 $\pm$ 0.72	1.65 $\pm$ 0.61	0.35
抑郁	1.74 $\pm$ 0.80	1.50 $\pm$ 0.59	0.03*
焦虑	1.62 $\pm$ 0.75	1.39 $\pm$ 0.43	0.02*
敌对	1.72 $\pm$ 0.79	1.46 $\pm$ 0.55	0.50
恐怖	1.46 $\pm$ 0.62	1.23 $\pm$ 0.41	0.01*
偏执	1.56 $\pm$ 0.72	1.43 $\pm$ 0.57	0.13
精神病性	1.58 $\pm$ 0.71	1.29 $\pm$ 0.42	0.00*

* $P \leq 0.05$

2.3 不同性别受访者心理健康测试结果比较

男性受访者的9个因子得分与女性受访者比较虽差异无统计学意义($P > 0.05$),但均普遍高于女性受访者,详见表2。

表2 不同性别受访者心理健康测试结果比较(分, $\bar{x} \pm s$)
Tab 2 Comparison of SCL-90 between male and female respondents(score, $\bar{x} \pm s$)

项目	女性	男性	P
躯体化	1.63 $\pm$ 0.70	1.83 $\pm$ 0.86	0.39
强迫症状	1.70 $\pm$ 0.68	2.04 $\pm$ 0.93	0.18
人际关系敏感	1.60 $\pm$ 0.58	1.81 $\pm$ 0.87	0.34
抑郁	1.64 $\pm$ 0.72	1.87 $\pm$ 0.91	0.37
焦虑	1.47 $\pm$ 0.65	1.82 $\pm$ 0.83	0.13
敌对	1.56 $\pm$ 0.66	1.92 $\pm$ 0.92	0.14
恐怖	1.37 $\pm$ 0.52	1.56 $\pm$ 0.73	0.31
偏执	1.42 $\pm$ 0.62	1.74 $\pm$ 0.82	0.15
精神病性	1.48 $\pm$ 0.61	1.70 $\pm$ 0.82	0.33
阳性症状均分	2.19 $\pm$ 0.61	2.16 $\pm$ 1.07	0.52

2.4 不同职称受访者心理健康测试结果比较

中级职称受访者9个因子得分均高于初、高级职称受访者,差异均有统计学意义($P < 0.01$),详见表3。

2.5 不同年龄受访者心理健康测试结果比较

随着年龄的增加,除精神病性因子外,其余8个因子基本呈逐步增加的趋势,不同年龄受访者比较差异均有统计学意义($P \leq 0.05$),详见表4。

3 讨论

3.1 当前药品调剂人员面对的主要压力

(1)工作量大。大型三甲医院所具备的软硬件条件使之

表3 不同职称受访者心理健康测试结果比较(分, $\bar{x} \pm s$)
Tab 3 Comparison of SCL-90 among respondents with different professional titles(score, $\bar{x} \pm s$)

项目	初级	中级	高级	P
躯体化	1.44 ± 0.58	2.30 ± 0.86	1.42 ± 0.25	0.000 6*
强迫症状	1.51 ± 0.60	2.54 ± 0.81	1.57 ± 0.23	0.000 0*
人际关系敏感	1.43 ± 0.55	2.25 ± 0.75	1.37 ± 0.46	0.000 4*
抑郁	1.43 ± 0.61	2.30 ± 0.90	1.82 ± 0.54	0.000 9*
焦虑	1.33 ± 0.53	2.24 ± 0.79	1.27 ± 0.46	0.000 1*
敌对	1.40 ± 0.56	2.27 ± 0.93	1.89 ± 0.42	0.000 7*
恐怖	1.26 ± 0.39	1.90 ± 0.79	1.05 ± 0.08	0.002 0*
偏执	1.29 ± 0.50	2.12 ± 0.84	1.22 ± 0.25	0.000 3*
精神病性	1.36 ± 0.58	2.09 ± 0.74	1.07 ± 0.06	0.001 0*
阳性症状均分	1.88 ± 0.88	2.69 ± 0.54	2.37 ± 0.33	0.003 0*

* $P < 0.01$

表4 不同年龄受访者心理健康测试结果比较(分, $\bar{x} \pm s$)
Tab 4 Comparison of SCL-90 among different age respondents(score, $\bar{x} \pm s$)

项目	24~30岁	31~50岁	51~60岁	P
躯体化	1.39 ± 0.53	1.87 ± 0.86	2.03 ± 0.78	0.05*
强迫症状	1.43 ± 0.60	2.03 ± 0.81	2.28 ± 0.97	0.03*
人际关系敏感	1.37 ± 0.41	1.84 ± 0.78	2.00 ± 0.96	0.05*
抑郁	1.37 ± 0.54	1.91 ± 0.82	2.09 ± 1.09	0.03*
焦虑	1.29 ± 0.51	1.78 ± 0.79	1.92 ± 0.90	0.04*
敌对	1.29 ± 0.52	1.94 ± 0.79	2.00 ± 1.06	0.01*
恐怖	1.19 ± 0.33	1.52 ± 0.61	1.94 ± 1.03	0.02*
偏执	1.22 ± 0.45	1.75 ± 0.81	1.67 ± 0.72	0.03*
精神病性	1.35 ± 0.54	1.70 ± 0.77	1.72 ± 0.87	0.14
阳性症状分	1.90 ± 0.82	2.29 ± 0.88	2.51 ± 0.50	0.07

* $P \leq 0.05$

成为患者首选的医疗服务对象。患者数量的增加,药房工作量也随之增加,在人员配备不足的情况下,三甲医院药品调剂人员的责任和义务却有增无减。按照规范化管理及对医院服务质量的要求:除准确快速调剂药品外,还要缩短病人候药时间至10分钟内,服务态度和蔼,服务用语规范,要求能将药品的服用方法及注意事项详细告知患者,杜绝“生、冷、硬、推、顶”现象。药品调剂人员要在有限的时间里,面对大量的工作,从而使得药品调剂人员处在长期的职业紧张应激状态中,当工作环境长时期与人的需要和应变能力不相适应时,会导致应激失败,会出现紧张、焦虑、抑郁等消极的心理症状^[2]。资料显示,来源于机体外部及内部的紧张源通过感受器到达大脑皮层,大脑皮层对信息进行分析及聚合,可引起一系列的生理及病理改变^[3]。大量的研究表明,职业紧张可通过不同途径危害从业人员的健康^[4-6]。(2)问责压力大。按照“医院管理年”的标准要求,药师还要肩负起审查处方、指导临床合理用药的责任,同时也要为患者提供药品咨询服务,而在药品调配过程中,还要随时承受患者在就医过程中产生的负性心理的释放;此外,医院严格的质控指标也让药品调剂人员倍感压力,一旦出现患者的投诉或差错,责任人就要面临各级职能部门的问责,而风险责任分担机制不健全,事故、差错后的高额赔偿,更是给药品调剂人员带来了极大的精神负担。(3)不受重视。药品调剂工作在医院的作用和地位时常被轻视,药品调剂人员在职业成就感上较难获得患者及医师的认同,在职业规划上较少获得进修、职业再培训、晋升等机会,在收入上明显低于临床甚至检验、放射等医技部门,但却承受同样的职业压力,因此他们很难获得平衡,在心理上产生极大的落

差。上述三方面原因促成药品调剂人员对目前工作满意度下降,无法从工作中获得乐趣,更无法体会工作成就感,这种心理需要的挫折加重了其心理矛盾和冲突^[7]。

3.2 本次调查的启示

本调查结果表明,我市三甲医院药品调剂人员心理健康水平明显低于全国常模,所有测试人员心理方面或多或少有一定的强迫、抑郁症状和焦虑情绪及对患者的恐惧心理,身体方面出现体乏、纳差、失眠等现象。另外,本调查所获得的数据还显示出一些具有代表意义的特点:(1)年龄越长的调剂人员,心理健康水平越低;(2)男性相对于女性的心理健康水平较低(尽管差异没有统计学意义),这与国内的某些调查结果相反^[8];(3)中级职称的工作人员与初级、高级职称人员相比,心理健康水平最低。分析认为:(1)药品调剂岗位目前承受的工作量和精神压力,极易引起个体的不良反应。这种现象随着年龄的增加,累积的工作风险意识的增加而不断增加;(2)由于社会角色定位中常常以事业作为衡量男性成功与否的一项重要指标,而窗口一线岗位往往被视为低端、无技术含量、风险大而回报低的岗位,因而对于男性的挫折感尤其强烈;(3)中级职称人员年龄大多在30~40岁的中年期,处于事业家庭的双重爬坡阶段,对事业前途具有一定的憧憬和规划,但工作在一线岗位的现实使得他们感觉实现目标的难度巨大,与已经取得高级职称的人员以及相对而言入职年限较短的低级职称人员相比,挫折感更强。

3.3 干预措施

(1)定期对药品调剂人员进行专业心理健康普查,及早发现其心理存在的问题,及早采取干预措施,并建立心理援助服务系统。(2)应制订药品调剂人员定期轮岗制度,让一线人员有机会到压力相对较小的班组轮岗,给他们一个心理休整时间,减轻其面对患者时的紧张情绪。(3)应加强“人文关怀”,为药品调剂人员营造一种理解支持、尊重平等的宽松心理氛围,使药品调剂人员置身其中能有安全感,使其感受到医院这个社会支持系统的温暖,助其减少紧张、抑郁、敌对、偏执以及职业倦怠等情绪,同时应在其职业发展规划中予以一定的重视,保障其以舒畅的心情投入到工作当中。(4)应构建一个良好的激励机制和分配体系,体现高风险高回报,充分调动药品调剂人员的工作积极性。另外,药品调剂人员自身应有意识地加强体育锻炼和参与健康向上的文体活动,以增强体质,保持良好的生理功能,这有助于增进心理健康;建立药师之家,可以让药品调剂人员有心理倾诉的空间,及时调整和控制不良情绪,树立健康积极的人生观,妥善处理好复杂的人际关系。

药品的准确调剂对患者治疗及健康至关重要。药品调剂人员除了应有良好的身体素质外,还要具备良好的心理素质,长期处于这种精神高度紧张的应激状态,易使个体出现抑郁、强迫、焦虑、烦躁等不良现象,若不能及时干预,不仅不利于其身心健康,还影响工作质量,埋下很大隐患^[9]。因此,相关部门应重视三甲医院药品调剂人员的心理健康问题,采取措施确保药品调剂人员的职业卫生安全和可持续发展。

参考文献

- [1] 金华,吴文源,张明园.中国正常人SCL-90评定结果的初步分析[J].中国神经精神疾病杂志,1986,12(5):260.
- [2] 引林,李汉帆,岳维梅.工作中的社会心理因素和健康[M].北京:人民卫生出版社,1990:26-42.
- [3] 丁文清,宋辉.不同职业人群职业紧张问题的研究现状[J].宁夏医学院学报,2003,25(6):452.

国内药物利用评价研究的文献计量学分析

方煜^{1*}, 胡明^{1#}, 陈麒骏¹, 袁浩宇^{1,2} (1. 四川大学华西药学院, 成都 610041; 2. 核工业第416医院, 成都 610051)

中图分类号 R969.3 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2014)44-4135-05

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2014.44.03

摘要 目的: 推动我国药物利用评价(DUE)研究的规范开展。方法: 以“药物利用评价”“药物利用评估”“DUR”“DUE”等为关键词检索1991年1月—2013年12月中国期刊全文数据库、维普中文科技期刊数据库、万方数字化期刊数据库, 并按照纳入与排除标准进行筛选, 对相关研究文献涉及的药物或疾病、研究机构、评价标准及制定依据、样本数、数据来源、评价项目、结果等方面进行文献计量学统计和分析。结果: 最后得到30篇真正意义上的DUE研究文献。国内发表的DUE研究多针对易滥用的抗菌药物和高发病率、用药方案复杂、严重危害人体健康的重大疾病。有83.33%(25/30)的研究建立了DUE标准, 其中有13项研究对DUE标准建立的具体方法进行了描述, 有3项还采用了专家咨询法。研究样本数在14例到507例之间, 平均为87例。开展研究所在的医院83.33%(25/30)为三级甲等医院。研究的时间跨度为2~24个月, 平均约为10.5个月。评价项目一般分为用药指征、治疗过程监测、临床治疗结果。结论: 目前我国DUE研究数量较少, 评价组织不完善, 无专门评价标准, 评价过程不规范。建议制订规范的DUE程序, 尽快发布针对临床使用价值大、风险大、易滥用的药物或是重大疾病相应的临床指导原则, 建立通行的评价标准, 并鼓励各级医疗卫生机构开展DUE研究。

关键词 药物利用评价; 文献计量学; 规范

Systematic Review of Domestic Drug Use Evaluation Research

FANG Yu¹, HU Ming¹, CHEN Qi-jun¹, YUAN Hao-yu^{1,2} (1. West China School of Pharmacy, Sichuan University, Chengdu 610041, China; 2. No. 416 Hospital of China National Nuclear Corporation, Chengdu 610051, China)

ABSTRACT OBJECTIVE: To promote the development of drug use evaluation research in China. METHODS: Using “drug use review”, “drug use evaluation”, “DUR” and “DUE” as keywords, the literatures were retrieved from CNKI, VIP, Wanfang during Jan. 1991 to Dec. 2013. The tabular comparison of 30 literatures was conducted from seven aspects, including medicine or disease, research institution, evaluation criterion and evidence, sample size, data sources, evaluation item and outcomes. RESULTS: According to exclusion criteria, 30 DUE literatures meeting the criteria were collected. Domestic literatures of DUE research mainly focused on abusive antibacterial agents, high morbidity, complicated therapeutic regimen, serious diseases that severely impaired human's health. 83.33%(25/30) of domestic DUE researches had established DUE standards, among which 13 literatures specifically described the establishment of standards, and 3 literatures used Delphi method. The number of cases ranged from 14 to 507, and was 87 in average. 83.33%(25/30) of DUE researches were carried out in third-grade class A hospitals. The time span of sample selection ranged from 2 months to 24 months, and was 10.5 months in average. Evaluation items generally were divided into medication indications, treatment process monitoring and clinical treatment results. CONCLUSIONS: At present, there are few DUE researches in our country; incomplete evaluation institutions and absence of special evaluation criteria exist; the process of evaluation is not normative. It is suggested to issue clinical guidelines of serious diseases or medicines which have high clinical value, high risks and easily be abused as soon as possible; construct domestic standard procedure of DUE and encourage medical institutions at all levels to develop DUE research.

KEYWORDS Drug use evaluation; Bibliometrics; Normative

[4] 李国玉. 医务人员职业紧张研究[J]. 职业卫生与应急救援, 2003, 21(4): 204.

[5] 陈琼芳, 王惠珍, 廖玉联. 护理人员的职业健康问题与职业健康促进研究进展[J]. 国外医学: 护理学分册, 2005, 24(4): 151.

[6] 余善法, 张锐, 马良庆, 等. 职业紧张对心理健康的影响

* 硕士研究生。研究方向: 药物利用与药物经济学。电话: 028-85501387。E-mail: chocolateho@126.com

通信作者: 副教授, 硕士研究生导师。研究方向: 药物政策、药物经济学。电话: 028-85501387。E-mail: huming@scu.edu.cn

[J]. 中华劳动卫生职业病杂志, 2003, 21(1): 16.

[7] 李兆良, 高燕, 冯晓黎, 等. 论医护人员职业倦怠的原因与对策[J]. 医学与社会, 2005, 18(6): 26.

[8] 丁艳, 王学慧, 潘其明. 某医院青年医护人员心理健康与工作压力状况的调查[J]. 中国慢性病预防与控制, 2007, 15(6): 604.

[9] 何玉明. 加强药师心理干预、提高药学服务质量[J]. 中国医药导报, 2008, 5(29): 72.

(收稿日期: 2014-04-17 修回日期: 2014-10-17)