

公立医院工作环境与工作满意度研究

吴禹飞

广东省第二人民医院 广东广州 510317

【摘要】目的 立足于我国提高医务人员工作满意度、降低医务人员离职率的迫切需要,调查医务人员对工作环境和工作满意度评价的现状,助力各级卫生管理机构制定政策与人力资源管理政策,为如何实现健康工作环境、提升医务人员工作满意度、降低医务人员流失率提供依据。**方法** 应用卡劳斯克/米勒满意度量表和磁性要素量表II对广州市3家三级医院300名护士开展调查研究。**结果** 护士工作满意度的总均分为(3.28±0.73);护士对工作环境中各维度评价与护士工作满意度均呈显著正相关($P < 0.01$),且“护理实践的控制”、“管理者的支持”、“文化价值观”等三个维度是影响护士工作满意度的主要因素。**结论** 本研究中护士的工作满意度水平为中上水平;工作环境能够影响工作满意度,建立一个公平、公正、合理、具有竞争力的薪酬体系、给予护士提供较高工作自主性的条件、护士参与科室的决策等能够提高工作满意度,进而稳定医疗队伍,降低离职率,更好的保障医疗质量和患者安全。

【关键词】 公立医院;工作环境;工作满意度**【中图分类号】** R47**【文献标识码】** A**【文章编号】** 2095-9753 (2019) 07-179-02

卫生专业技术人员的流失与短缺是目前世界各国医疗卫生行业共同面临的关键问题。随着我国卫生事业的发展与医疗服务理念的转变,医务人员工作的职责范围日益拓宽,医务人员的工作量、工作压力不断增加,这使得医务人员流失率逐年上升,对医疗质量与医疗安全产生严重威胁。研究发现,医务人员对工作满意度和工作环境是影响医疗团队稳定性,导致医务人员短缺的重要原因之一^[1-2]。鉴于此,本研究立足于我国提高医务人员工作满意度、降低医务人员离职率的迫切需要,调查医务人员对工作环境和工作满意度评价的现状,助力各级卫生管理机构制定政策与人力资源管理政策,为如何实现健康工作环境、提升医务人员工作满意度、降低医务人员流失率提供依据。

1 对象与方法

1.1 调查对象

在广州市辖区随机抽取3家三级医院共计300名护士作为调查对象。纳入标准:在本院从事临床护理工作的注册护士,自愿参与并同意配合本次调查。

1.2 研究工具

1.2.1 卡劳斯克/米勒满意度量表(The McCloskey / Mueller Satisfaction Scale, MMSS)

该量表采用美国学者Mueller和McCloskey于1990年开发设计的护士工作满意度量表,主要针对临床护士工作满意度的调查,共30个条目,包括8个维度:同事关系(2项);被表扬和认可(4项);控制与责任(4项);互动机会(4项);排班(6项);家庭与工作平衡(3项);职业发展机会(4项);福利待遇(3项)。该量表的总信度系数Cronbach's α 为0.89,各维度的信度系数Cronbach's α 从0.60-0.84。得分越高,说明护士对工作的满意度越高,均数3.03是对工作评价满意的最低指标。

1.2.2 磁性要素量表II (the Essentials of Magnetism InstrumentII, EOMII)

该量表由美国学者Kramer等人于2004年编制,并于2005年进行修订,是第一个应用于测量护士工作要素的量表,旨在明确健康的护理工作环境所拥有的管理特征,帮助医院构建优质的护理工作环境。量表由医护关系、教育支持、临床自主权、护理实践的控制、护理人员合理配置、同事的临床能力、管理者的支持、文化价值观等8个维度、58个条目组成。

1.3 调查方法

采用现场调查的方法向所抽取的护士发放调查问卷,并现场收回。本研究共发放问卷300份,有效问卷290份,有效率为96.7%。

1.4 统计分析方法

所有数据运用Epidata3.1软件包建立数据库录入数据,采取双录入质量核查,全程严格质量控制。采用SPSS17.0软件包进行录入和分析,使用描述性统计均数±标准差($\bar{x} \pm s$)、Pearson相关分析、多元逐步回归分析等统计学分析方法。

2 结果

2.1 护士对工作满意度的总体状况

在本研究中,护士工作满意度的总均分为(3.28±0.73)。根据调查结果显示,护士工作满意度各维度中,相较于对工作满意度评价的最低指标(3.03分),护士对福利待遇不满意。

2.2 护士作环境各维度与护士工作满意度的相关性

经Pearson相关分析,护士对工作环境中各维度评价与护士工作满意度均呈显著正相关($P < 0.01$),即护士对工作环境各维度评分越高,护士工作满意度越高。

2.3 影响护士工作满意度的因素

表1: 护士工作满意度的多元线性逐步回归分析

入选变量	回归系数	标准误	标准化回归系数	t	p
护理实践的控制	0.013	0.004	0.139	3.221	0.001
管理者的支持	0.021	0.008	0.137	2.614	0.009
文化价值观	0.045	0.007	0.331	6.132	0.000

以工作满意度为因变量,工作环境的各维度为自变量进行多元线性逐步回归分析。具体情况见表1。

3 分析与讨论

3.1 护士工作满意度水平现状分析

调查结果显示,护士工作满意度的总均分为 3.28 ± 0.73 ,相较于对工作满意度评价的最低指标(3.03分),本研究中护士的工作满意度水平为中上水平。其中,对福利待遇满意度最低(2.61 ± 0.95)与国内外学者对护士工作满意度调查结果相同^[3]。根据赫兹伯格双因素理论,引起人们工作动机的因素主要有两个:一是保健因素,二是激励因素。只有在保健因素得到满足的情况下,人们才会追求激励因素。对护士来说,福利待遇是保健因素,是护理管理人员对护士工作的认可,还是衡量护士工作业绩大小的重要指标。护理工作是一项劳动强度大、充满压力、挑战和应激性的高风险性职业,因此在工作中要求护士具有高度的责任心及高超的技术水平。但是在市场经济形势下,护理技术的价值却未能在护理收费及护士的劳动报酬中得到公正的体现,护士的投入与付出没有得到相应的回报,其劳务和工资仍处于较低水平,这是造成护士对工作不满意的主要原因。因此,医院应科学评估护理服务的价值,然后建立一个公平、公正、合理、具有竞争力的薪酬体系,才能提高护士的收入满意度。

3.2 护理工作中影响护士工作满意度的因素分析

通过 Pearson 相关分析发现,护理工作环境各维度与工作满意度呈正相关($P < 0.05$),即护士对护理工作环境评价越高,护士工作满意度水平越高。这与 Duffield 等对澳大利亚某公立医院外科护士进行问卷调查的结果相似,表明工作环境因素如对实践的控制力和病房的护理领导、护士的自

主性对工作满意度有显著的统计学预测作用,改善护士工作环境可提高工作满意度。

研究结果显示,护理实践的控制、管理者的支持、文化价值观是影响护士工作满意度的主要因素。护理管理者的领导方式和领导行为直接影响护士对护理工作的满意程度和护理团队的凝聚力,如果护理管理者给护士提供较高工作自主性的条件,培养护士自由选择完成护理工作的方法和程序,让护士参与科室的决策、共同探讨日常护理问题和操作规程,能在排班上让护士提出自己的意见,能使护士产生较强的信任感、安全感和归属感,调动起护士产生高绩效所需的积极情感,她们就能高度地投入到护理服务工作中,创造性地完成工作,因此所带来的责任感和成就感就会积极影响护士的工作态度,能极大的提高护士的工作满意度。

目前,医务人员流失率高已成为一个国际性问题,本研究发现,护士工作满意度和护理工作环境之间存在联系,因此,在对医护人员工作满意度进行干预时,可通过改善工作环境中对工作满意度产生影响的因素,营造健康的工作环境,稳定医疗队伍,降低离职率,更好的保障医疗质量和患者安全。

参考文献:

- [1] 蔡春风. 护理工作环境的理论及研究进展 [J]. 中国护理管理, 2007, 7(8):33-36.
- [2] 韶红, 张求敏, 张友根, 何毅平. 医务人员工作满意度组织承诺离职意愿的研究 [J]. 中国行为医学科学, 2004, 13(4):450-452.
- [3] 王群. 临床护理人员工作满意度的调查分析 [J]. 中华护理杂志, 2002, 8(37):593-594.

(上接第 178 页)

生姜、葡萄柚汁等会增强华法林的抗凝作用。告知患者应避免大量摄入以上这些食物,要保持相对稳定的膳食结构。

1.5 统计学方法

所有数据采用 Excel 录入和处理,应用 SPSS20.0 软件包进行统计分析。计量资料以 $\bar{x} \pm s$ 表示,组间比较应用 T 检验;计数资料以率(%)表示,组间比较应用 χ^2 检验。以 $P < 0.05$ 为差异有显著性。

2 结果

干预组的 TTR 为 $(50.23 \pm 20.71)\%$,高于对照组的 $(34.81 \pm 22.99)\%$,差异有显著性($P < 0.05$)。患者出院后 3d 干预组 INR 达标率高于对照组,但差异无显著性($P > 0.05$)。

3 讨论

华法林作为临床常用的香豆素类口服抗凝药,能够明显降低房颤患者的卒中风险。一些新型口服抗凝药如达比加群、利伐沙班虽活跃于临床一线,但仍未能取代华法林在房颤治疗中的地位。有研究显示,华法林能使非瓣膜性房颤患者血栓栓塞发生率降低 61%,所以对于血栓危险分层高,经济条

件有限的房颤患者,会选择长期服用华法林来进行抗凝治疗。我国华法林用药比例较低,住院人群小于 10%,一般人群还不到 3%,房颤患者抗凝意识较差,而且对华法林的应用还存在很多问题,如抗凝治疗质量低、INR 达标率低、不良事件发生率高。综上所述,临床药师参与房颤患者抗凝治疗管理,实施全程化药学监护服务,可帮助患者加快 INR 达标速度,提高抗凝治疗质量。随着社会的发展,传统医院服务模式已经发生改变,由临床药师开展全方位、高质量的药学监护服务成为医院药学工作的重点。

参考文献:

- [1] 刘旭,闫赋琴,薛婧,刘洋,吕娟丽,王楠.1 例化疗致发热性中性粒细胞减少症儿童患者的药学监护 [J]. 中国药物应用与监测.2018(03)
- [2] 倪红亚.临床药师开展药学监护的案例分析 [J]. 中国乡村医药.2017(01)
- [3] 叶晓芬,蔡映云,吕迁洲.临床药师对住院病人如何开展药学监护 [J]. 中国执业药师.2009(01)
- [4] 王娟,徐丽婷.临床药师对腹腔脓肿患者的药学监护 [J]. 中国误诊学杂志.2011(01)