

DOI:10.16369/j.oher.issn.1007-1326.2017.06.002

·论 著·

# 新疆综合公立医院医务人员职业满意度影响因素研究

韦艳,李得保,王莹,董旭南\*

新疆医科大学第一附属医院医务部,新疆 乌鲁木齐 830054

**摘要:**[目的] 探讨新疆综合公立医院医务人员职业满意度的影响因素。**[方法]**采用随机抽样方法对六所综合公立医院的360名医务人员的职业满意度情况进行问卷调查,根据是否满意分为满意组与不满意组,对影响医务人员职业满意度的相关因素进行logistic回归分析。**[结果]**收回问卷334份。医务人员的职业满意度为66.76%,logistic回归分析显示医务人员职业满意度的主要影响因素为工龄、对收入的评价、工作时间安排的合理性、职业能力的发挥等因素。以工龄<5年组为对照,工龄20~年组的OR值为1.836(95%CI:1.257~2.736);以对收入不满意组为对照,对收入满意组的OR值为2.471(95%CI:1.347~3.563);以工作时间安排不合理组为对照,工作时间安排较合理组的OR值为1.841(95%CI:1.323~2.550),工作时间安排合理组的OR值为2.709(95%CI:1.878~3.549);以职业能力不胜任组为对照,职业能力完全胜任组的OR值为9.143(95%CI:6.013~12.712)。**[结论]**新疆综合公立医院医务人员职业满意度尚可。应针对影响因素,采取措施提高医务人员满意度。

**关键词:**医务人员;职业满意度;影响因素;回归分析;收入;职业能力;工龄

中图分类号:R135 文献标志码:A 文章编号:1007-1326(2017)06-0500-04

**Investigation on influencing factors of occupational satisfaction among medical staff in Xinjiang public hospitals** WEI Yan, LI Debao, WANG Ying, DONG Xunan\* (Medical Department of The First Affiliated Hospital, Xinjiang Medical University, Urumqi, Xinjiang 830054, China)

**Abstract:**[Objective] To analyze influencing factors of occupational satisfaction among medical staff in Xinjiang. [Methods] A total of 334 medical staff were studied in 6 general hospitals. The potential affecting factors between the satisfactory group and non-satisfactory group were compared and analysed by logistic regression. [Results] The occupational satisfaction rate among these medical staff was 66.76%. The logistic regression analysis indicated that the major impact factors relevant to occupational satisfaction were the working age, income, working schedule, and the vocational ability. the OR value was 1.836(1.257~2.736) (working age more than 20 years vs. less than 5 years), 2.471 (1.347~3.563) (satisfactory vs. unsatisfactory income), 2.709 (1.878~3.549) (reasonable vs. unreasonable working schedule) and 9.143(6.013~12.712) (qualified vs. unqualified vocational ability), respectively. [Conclusion] The intervention measures against such influencing factors should be taken to increase the occupational satisfaction of medical staff.

**Key words:** medical staff; occupational satisfaction; impact factors; logistic regression; income; vocational ability; working age

医务人员的职业满意度与其离职意向、对病人服务质量、服务效率及病人满意度高度相关<sup>[1-4]</sup>。医务人员的职业满意度会影响其为患者提供的医疗服务的质量与安全,而医疗服务与安全将会直接影响患者的满意度。医院要保证患者的满意度,首先要倾听医务人员的心声,了解医务人员的满意度现状及其影响因素,明确医院管理中存在的问题,从而针对性地采取有效措施,这在医疗纠纷、医患矛盾日趋增多的今天,不仅有利于提高医院的医疗服务能力和医疗质量,同时也

有利于缓解医患矛盾。本文拟通过对新疆某地六所综合医院医务人员的职业满意度现状进行调查,为建立职业满意度高、能够保证医疗质量与安全的医疗队伍提供参考。

## 1 对象与方法

### 1.1 对象

对新疆医科大学六所附属医院的医护人员、管理人员、财务人员、后勤人员等进行调查,六所附属医院均位于新疆乌鲁木齐市,是医、教、研三位一体的三级甲等综合公立医院。采用分层随机抽样的方法选取调查对象,六所附属医院分别随机抽取60名医务人员。

基金项目:新疆医科大学2014年人文社会科学基金项目(编号:2014XYDSK5)

作者简介:韦艳(1975—),女,硕士,副主任医师

\*通信作者:董旭南,E-mail:dongxunan@126.com

## 1.2 方法

1.2.1 调查方法 对4名调查员进行统一培训,向调查对象发放统一制定的《综合医院医务人员职业满意度调查表》。调查内容包括职称、学历、职业年限、职业紧迫感、职业强度、职业能力的发挥、收入状况等维度,由调查对象匿名填写信息,将医务人员的职业满意度分为很满意、较满意、一般、不满意4级,统计时将前两级作为“满意”。满意度等级由调查对象根据自己的实际的感受进行选择。

1.2.2 质量控制 对收回的问卷进行审核,对于问卷回答不完整或出现逻辑错误的全部予以剔除。所有数据录入电脑后,由作者随机抽取10%的调查表人工检查,核查是否存在数据录入错误,以确保录入的准确性。

1.2.3 统计学分析 使用EpiData 3.1软件对调查问卷数据进行录入并建立数据库,SPSS 17.0统计学软件对数据进行分析。计数资料以百分比表示,组间比较采用 $\chi^2$ 检验;并对医务人员职业满意度及其影响因素用多因素logistic回归分析进行讨论。检验水准 $\alpha=0.05$ 。

## 2 结果

### 2.1 一般情况

对六所综合医院共发放360份问卷,回收合格问卷共334份,问卷有效回收率为92.78%。334名被调查者中,医生165名(占49.40%),护士69名(占20.66%),管理人员65名(占19.46%),其他岗位35名(占10.48%)。高级职称98名(占29.34%),中级职称99名(占29.64%),初级职称98名(占29.34%),其他职称39名(占11.68%)。研究生及以上128名(占38.32%),大学本科149名(占44.61%),大学专科46名(占13.77%),中专及以下11名(占3.29%)。

### 2.2 医务人员职业满意度的单因素分析

334名医务人员中,对“您对自己职业的总体满意度是怎样的”选项(即职业满意度)选择“满意”的共223人,医务人员的职业满意度为66.76%。依据12个影响因素对员工进行分类,不同工龄、对付出与回报认识不同、对收入评价不同、对奖金分配制度评价不同、工作时间安排合理性不同、职业强度不同、职业能力发挥不同员工之间职业满意度差异有统计学意义( $P<0.05$ )。见表1。

### 2.3 医务人员职业满意度的多因素分析

将职业满意度作为应变量,将导致单因素分析组间比较 $P<0.1$ 的因素职称、工龄、工作付出与回报比较、收入评价、医院奖金分配制度评价、工作时间安排合理性、职业紧迫感、职业强度、职业能力的发挥等9个因素作为自变量,进行多因素logistic回归分析( $\alpha$ 进入

表1 医务人员职业满意度影响因素的单因素分析 人数(占比%)

|           | 影响因素         | 人数  | 满意组        | 不满意组      | $\chi^2$ 值 | P值   |
|-----------|--------------|-----|------------|-----------|------------|------|
| 岗位        | 医疗           | 165 | 115(69.70) | 50(30.30) | 3.88       | 0.57 |
|           | 护理           | 69  | 42(60.87)  | 27(39.13) |            |      |
|           | 管理           | 65  | 44(67.69)  | 21(32.31) |            |      |
|           | 其他           | 35  | 22(62.86)  | 13(37.14) |            |      |
| 职称        | 高级           | 98  | 74(75.51)  | 34(34.69) | 7.57       | 0.06 |
|           | 中级           | 99  | 69(69.70)  | 35(35.35) |            |      |
|           | 初级           | 98  | 61(62.24)  | 22(22.45) |            |      |
|           | 其他           | 39  | 19(48.72)  | 20(51.28) |            |      |
| 学历        | 研究生及以上       | 128 | 81(63.28)  | 47(36.72) | 1.88       | 0.59 |
|           | 本科           | 149 | 101(67.79) | 48(32.21) |            |      |
|           | 大专           | 46  | 34(73.91)  | 12(26.09) |            |      |
|           | 中专及以下        | 11  | 7(63.64)   | 4(36.36)  |            |      |
| 工龄/年      | <5           | 103 | 58(56.31)  | 45(43.69) | 11.69      | 0.00 |
|           | 5~           | 87  | 68(78.16)  | 19(21.84) |            |      |
|           | 10~          | 63  | 39(61.90)  | 24(38.10) |            |      |
|           | 20~          | 81  | 58(71.60)  | 23(28.40) |            |      |
| 工作付出与回报相比 | 付出大于回报       | 196 | 117(59.69) | 79(40.31) | 21.67      | 0.00 |
|           | 付出等于回报       | 78  | 69(88.46)  | 9(11.54)  |            |      |
|           | 付出小于回报       | 60  | 37(61.67)  | 23(38.33) |            |      |
|           | 满意           | 16  | 13(81.25)  | 3(18.75)  |            |      |
| 收入评价      | 较满意          | 64  | 47(73.44)  | 17(26.56) | 10.89      | 0.01 |
|           | 一般           | 142 | 97(68.31)  | 45(31.69) |            |      |
|           | 不满意          | 112 | 66(58.93)  | 46(41.07) |            |      |
|           | 医院奖金分配制度的评价  | 24  | 15(62.50)  | 9(37.50)  |            |      |
| 工作时间安排合理性 | 较满意          | 72  | 57(79.17)  | 15(20.83) | 8.37       | 0.04 |
|           | 一般           | 137 | 92(67.15)  | 45(32.85) |            |      |
|           | 不满意          | 101 | 59(58.42)  | 42(41.58) |            |      |
|           | 合理           | 47  | 41(87.23)  | 6(12.77)  |            |      |
| 职业紧迫感     | 较合理          | 136 | 105(77.21) | 31(22.79) | 32.45      | 0.00 |
|           | 一般           | 123 | 63(51.22)  | 60(48.78) |            |      |
|           | 不合理          | 28  | 14(50.00)  | 14(50.00) |            |      |
|           | 紧迫           | 182 | 111(60.99) | 71(39.01) |            |      |
| 职业强度      | 较紧迫          | 120 | 88(73.33)  | 32(26.67) | 6.34       | 0.09 |
|           | 一般           | 31  | 23(74.19)  | 8(25.81)  |            |      |
|           | 不紧迫          | 1   | 1(100.00)  | 0(0)      |            |      |
|           | 已经超负荷        | 237 | 147(62.03) | 90(37.97) |            |      |
| 职业能力发挥    | 工作量还能提高1%~5% | 83  | 66(79.52)  | 17(20.48) | 8.62       | 0.01 |
|           | 工作量还能提高5%以上  | 14  | 10(71.43)  | 4(28.57)  |            |      |
|           | 完全胜任         | 205 | 141(68.78) | 64(31.22) |            |      |
|           | 胜任当          | 122 | 79(64.75)  | 43(35.25) | 2.40       | 0.31 |
| 职业能力发挥    | 基本胜任         | 7   | 3(42.86)   | 4(57.14)  |            |      |
|           | 已尽己所能        | 190 | 147(77.37) | 43(22.63) |            |      |
|           | 能力未完全发挥      | 130 | 71(54.62)  | 59(45.38) | 24.34      | 0.00 |
|           | 能力未发挥        | 14  | 5(35.71)   | 9(64.29)  |            |      |

=0.05,  $\alpha_{\text{退出}}=0.10$ )。变量赋值见表2。

结果显示:医务人员职业满意度的影响因素为工龄、收入评价、工作时间安排的合理性和职业能力的发挥。以工龄<5年组为对照,工龄20~年组的OR值为1.836(95%CI:1.257~2.736);以对收入不满意组为对照,对收入满意组的OR值为2.471(95%CI:1.347~3.563);以工作时间安排不合理组为对照,工作时间安排较合理组的OR值为1.841(95%CI:1.323~2.550),工作时间安排合理组的OR值为2.709(95%CI:1.878~3.549);以职业能力不胜任组为对照,职业能力完全胜任组的OR值为9.143(95%CI:6.013~12.712)。见表3。

表2 医务人员职业满意度影响因素的变量及其赋值

| 编码       | 变量名称       | 赋值                                 |
|----------|------------|------------------------------------|
| X1       | 职称         | 初级=1,中级=2,高级=3,其他=4                |
| X2       | 工龄/年       | <5=1,5~2,10~3,20~4                 |
| X3       | 工作付出与回报相比  | 付出小于回报=1,付出等于回报=2,付出大于回报=3         |
| X4       | 收入评价       | 不满意=1,一般=2,较满意=3,满意=4              |
| X5       | 医院奖金分配制度评价 | 不满意=1,一般=2,较满意=3,满意=4              |
| X6       | 工作时间安排合理性  | 不合理=1,一般=2,较合理=3,合理=4              |
| X7       | 职业紧迫感      | 不紧迫=1,一般=2,较紧迫=3,紧迫=5              |
| X8       | 职业强度       | 超负荷=1,工作量还能提升1%~5%=2,工作量还能提升5%以上=3 |
| X9       | 职业能力的发挥    | 能力未发挥=1,能力未完全发挥=2,已尽己所能=3          |
| $\delta$ | 应变量        | 满意=1; 不满意=0                        |

表3 影响医务人员职业满意度的多因素 logistic 回归分析结果

| 变量                      | B值   | SE值    | Wald $\chi^2$ 值 | P值      | OR值(95%CI值)               |
|-------------------------|------|--------|-----------------|---------|---------------------------|
| 工龄/年<br>(以<5年组为对照)      | 5~   | 0.264  | 0.169           | 2.457   | 0.117 1.303(0.936~1.832)  |
|                         | 10~  | 0.290  | 0.442           | 0.429   | 0.513 1.336(0.536~2.833)  |
|                         | 20~  | 0.622  | 0.201           | 9.600   | 0.002 1.836(1.257~2.736)  |
| 收入评价<br>(以不满意组为对照)      | 满意   | 0.905  | 0.306           | 8.760   | 0.003 2.471(1.347~3.563)  |
|                         | 较满意  | -0.228 | 0.379           | 0.362   | 0.547 0.796(0.347~1.564)  |
|                         | 一般   | 0.248  | 0.298           | 0.694   | 0.405 1.282(0.747~2.565)  |
| 工作时间安排合理性<br>(以不合理组为对照) | 合理   | 0.997  | 0.187           | 28.426  | 0.000 2.709(1.878~3.549)  |
|                         | 较合理  | 0.610  | 0.169           | 13.099  | 0.000 1.841(1.323~2.550)  |
|                         | 一般   | 0.189  | 0.187           | 1.017   | 0.313 1.208(0.823~1.751)  |
| 职业能力的发挥<br>(以不胜任组为对照)   | 完全胜任 | 2.213  | 0.179           | 152.381 | 0.000 9.143(6.013~12.712) |
|                         | 基本胜任 | 0.277  | 0.586           | 0.224   | 0.636 1.319(0.413~3.233)  |

### 3 讨论

医务人员是高技术性的职业群体,其所从事的职业具有高风险性<sup>[5]</sup>。只有当医务人员对职业满意度较高时,医务人员才能够以较大的热情投入到工作中去,发挥积极性和主动性,确保医疗质量与安全,创造性地为患者提供医疗服务。提高医务人员工作满意度,是医院管理的一项重要目标<sup>[6]</sup>。

本文调查的新疆六所综合医院334名医务人员中,职业满意度为66.76%,高于程海玲等、热西旦等的研究<sup>[7~8]</sup>。因为本次所调查的新疆六所综合医院均是新疆综合实力较强的集医、教、研三位一体的三甲医院,职业发展空间大、收入水平相对较高、职业技能提升机会多,所以其职业满意度相对较高。

多因素 logistic 回归分析显示,工龄>20年医务人员的职业满意度明显高于低年资医师,其OR值为1.836( $P<0.01$ )。<5年工龄医务人员的满意度最低,为56.31%。低年资医师在科室里往往承担着书写病历的任务,或担任科室秘书和其他兼职,他们既要完成基

础的医疗工作,又要不断学习专业知识,工作任务繁重,在事业上处于不稳定期,他们既渴望受到重视,但又没有实力和平台去证实自己,心理压力大,对职业前途存在一定的担忧。

收入满意组医务人员职业满意度高于不满意组,其OR值为2.471( $P<0.01$ )。核心技术人员对薪酬的满意度下降,将会导致人才流失<sup>[9]</sup>。新疆属于经济发展较落后地区,新疆公立医院医务人员收入普遍低于国内发达省市同级别医院<sup>[7]</sup>。薪酬激励机制是最普通但同时是最有效的激励机制,建立完善的薪酬管理制度,有利于医院的和谐发展。本次调查显示,334名被调查者中仅有16人(4.79%)认为对收入水平满意。医务人员对收入水平不满意,认为付出大于回报时,会直接影响职业态度,进而影响医疗质量。

认为工作时间安排较合理、合理组的医务人员职业满意度均高于认为工作时间安排不合理组,其OR值分别为1.841、2.709( $P<0.01$ )。此次调查的六所综

(下转第519页)

分女职工自我防护意识淡薄,增加了有害因素接触机会和接触量。企业应做好职业卫生培训,提高职工对职业性有害因素的识别和防范意识,特别做好女职工在月经期、孕期、产期、哺乳期和更年期的劳动保护及保健指导。在企业设立女职工健康保健组织,是提高女性生殖健康的重要环节。企业应定期进行常规妇科疾病的普查普治,对疾病及早发现、及时治疗。同时,加强女性生殖健康知识的宣讲宣教,提高女职工自我保健意识。

#### 参考文献

- [1] 狄江丽.影响我国女职工生殖健康保护法律法规执行的因素分析 [J].中华劳动卫生职业病杂志,2013,31(2):150-152.
- [2] 卫生部,劳动部,人事部,等.关于颁发《女职工保健工作规定》的通知:卫妇发〔1993〕第11号 [A]. 1993.
- [3] 谢辛,苟文丽.妇产科学 [M]. 8 版.北京:人民卫生出版社,2013:298-465.
- [4] 李伟,陈福凤.海城市企业和行政机构已婚育龄妇女生殖道感染状况调查分析 [J].中国冶金工业医学杂志,2014,31(3):317-318.
- [5] 袁祥静,苏娇,程元祯.铜陵市成年女性生殖健康状况调查 [J].中国性科学,2016,25(7):139-142.
- [6] 劳海红.海南省女性生殖健康调查分析 [J].现代预防医学,2009,36(21):4087-4093.
- [7] 蒙霞.HPV、TCT联合阴道镜检查在早期宫颈病变筛查中的意义分析 [J].中国妇幼保健,2016,31(24):5524-5526.
- [8] 黎海红,俞文兰,黄世文,等.某铁路系统女职工生殖健康状况及影响因素分析 [J].中华劳动卫生职业病杂志,2017,35(8):566-570.
- [9] 王卫国.胜利油田女职工生殖健康的影响因素调查 [J].职业与健康,2016,32(17):2394-2397.
- [10] 常瑞云,王贞,王红爱.某钢铁企业女职工2003—2005年妇科病普查结果分析 [J].中国妇幼保健,2007,22(30):4235-4236.
- [11] 杨英,费春香,孔晶.南京市4608例已婚妇女病普查结果分析 [J].母婴世界,2016,11(21):27-28.
- [12] 董翠英,齐庆青,韩丽丽,等.北京市职业女性生殖健康服务需求分析 [J].中国妇幼保健,2002,17(5):289-290.
- [13] 吴思雨,侯海燕,董渠龙,等.2934名武警士兵生殖健康知识知晓率调查分析 [J].武警后勤学院学报(医学版),2016,25(3):213-216.
- [14] 李晓红,孙天国,赵胜典.职业病危害因素对女性生殖机能及子代发育的影响预防对策 [J].航空航天医药,2002,13(1):58-60.
- [15] 保毓书.面向21世纪的我国妇女劳动卫生 [J].中华劳动卫生职业病杂志,2001,19(2):81-88.

收稿日期:2017-09-20

(上接第502页)

合医院因医疗技术水平在全疆领先,新疆各地的患者都前来就诊。三级医院的规模不断扩张,而实际的人力、物力却远远不足,由于在承担繁重的医疗工作任务的同时,还肩负着较多的教学和科研任务,从而使医务人员往往超负荷地工作,缺少必要的休息时间,长期承受着较大的压力。这也必将导致他们对职业满意度的降低。

职业能力完全胜任组医务人员的职业满意度高于职业能力不胜任组,其OR值为9.143( $P < 0.01$ )。职业能力完全胜任会减少职业紧张感、压抑感,充满自信心,而职业能力不胜任会缺乏自信心,忐忑不安。

医院是人力资源知识密集型组织,医务人员在追求收入回报的同时,还注重自身发展的前景<sup>[10]</sup>。因此,医院应在提高医务人员的劳动报酬的同时,为医务人员提供学习、交流的平台及发展的空间。应发挥每名医务人员的优势,将医务人员的专业技术发展与科室、医院的学科发展紧密结合起来,尊重人才、留住人才、重用人才。

#### 参考文献

- [1] 尹文强,王克利,傅华.社区卫生服务职工工作满意度与稳定型研究 [J].

中华医院管理杂志,2003,19(6):351-355.

- [2] GARY K, JONATHAN W. Comparing incomparable survey responses: evaluating and selecting anchoring vignettes [J]. Politic Ana, 2007, 1(15):46-66.
- [3] 侯佳乐,李娜,马进,等.新医改背景下上海市居民对基层医疗卫生服务满意度的调查研究 [J].中华医院管理杂志,2011,27(10):762-766.
- [4] 张澄宇,姜蓉.门诊顾客满意度指数测评的实证研究 [J].中国卫生质量管理,2005(1):15-19.
- [5] 孙雯波.医务人员职业道德情感的现实表现与分析 [J].中国医学伦理学,2006,19(6):92-94.
- [6] 张新庆,王志杰,李红英.全国80家医疗机构工作满意度差异性分析 [J].中国医院管理,2010,30(4):34-35.
- [7] 程海玲,岳莉,李萍.新疆医务人员工作满意度调查 [J].中国医院管理,2011,31(3):35-37.
- [8] 热西旦·艾克热木,古丽巴哈尔·卡德尔.新疆乡镇卫生院医务人员工作满意度调查分析 [J].新疆医科大学学报,2010,33(5):548-549.
- [9] 徐俊秀,高建民,杨晓伟,等.西部农村公立医疗机构医务人员收入现状及满意度研究 [J].中国医院管理,2005,25(9):15-19.
- [10] 侯佳乐,李娜,陆琳,等.新医改后上海市基层医务人员工作满意度调查研究 [J].中国医院管理,2013,33(10):10-12.

收稿日期:2017-05-28