

皖北地区乡镇卫生院医务人员工作满意度及其影响因素研究

李雅洁, 汪俊涛

[摘要] **目的:** 调查皖北地区乡镇卫生院医务人员工作满意度现状及其影响因素。 **方法:** 采用分层随机抽样方法, 采用自制工作满意度调查问卷对皖北地区 27 所乡镇卫生院 477 名医务人员进行问卷调查。 **结果:** 皖北地区乡镇卫生院医务人员工作总体满意度得分为 (3.67 ± 0.82) 分; 其中 5 个维度得分从高到低依次为内部环境 (3.85 ± 0.80) 分, 工作本身 (3.77 ± 1.04) 分, 医院管理 (3.71 ± 0.64) 分, 社会执业环境 (3.64 ± 0.68) 分, 工作回报 (3.38 ± 0.93) 分; 不同年龄、婚姻状况及工龄医务人员工作满意度得分差异均有统计学意义 $(P < 0.01)$ 。 **结论:** 在加强乡镇卫生院医疗卫生队伍建设中, 应以医务人员职业发展和完善薪酬体系作为切入点, 同时要注意针对不同群体采取有针对性的措施。

[关键词] 医务人员; 乡镇卫生院; 工作满意度; 皖北

[中图分类号] R 192 **[文献标志码]** A **DOI:** 10.13898/j.cnki.issn.1000-2200.2018.03.024

Research on job satisfaction of medical staff from township hospitals in Northern Anhui and its influence factors

LI Ya-jie, WANG Jun-tao

(Department of General Medicine, Bengbu Medical College, Bengbu Anhui 233030, China)

[Abstract] **Objective:** To investigate the job satisfaction of medical staff from township hospitals in Northern Anhui and its influence factors. **Methods:** The job satisfaction of 477 medical staff from 27 township hospitals in Northern Anhui selected by stratified random sampling method were investigated using self-made job satisfaction questionnaire. **Results:** The overall satisfaction score of medical staff from township hospitals in Northern Anhui was (3.67 ± 0.82) . The satisfaction scores of work environment, work itself, hospital management, social practice environment and salary were (3.85 ± 0.80) , (3.77 ± 1.04) , (3.71 ± 0.64) , (3.64 ± 0.68) and (3.38 ± 0.93) , respectively. The differences of satisfaction scores of different ages, marital status and length of service were statistically significant $(P < 0.01)$. **Conclusions:** The professional development and improving the salary system of medical staff in township hospitals should be taken as the breakthrough point in strengthening the construction of medical and health teams, and the targeted measures to different groups should be paid attention to.

[Key words] medical staff; township hospital; job satisfaction degree; Northern Anhui

健康是保证人的全面发展的必然要求, 也是农民最为关心的问题之一^[1]。自新医改实施以来, 作为农村一体化卫生服务网络枢纽的乡镇卫生院, 虽然取得了长足的进步, 但仍然存在“枢纽不灵”的现象。如 2013 年统计结果显示, 乡镇卫生院病床使用率为 62.8%, 而县级医院床位使用率为 98.6%, 2009 - 2013 年, 全国乡镇卫生院的住院总人数年均增长率为 0.56%, 同期县级及以上医院的住院人数年增长率为 13.34%^[2]。追根溯源, 乡镇卫生院医务人员的积极性不高是其中一个重要因素。相关研究^[3-4]也表明, 医务人员满意度与其离职倾向、病人满意度、服务质量和效率相关。本研究旨在探讨目

前乡镇卫生院医务人员工作满意度现状, 分析其主要影响因素, 从而采取有针对性的对策措施, 以调动他们的工作积极性, 提高农村医疗服务质量, 并为促进农村医疗卫生事业的健康发展提供理论依据。

1 对象与方法

1.1 研究对象 选择皖北地区 27 所乡镇卫生院的 486 名全部在职医务人员作为研究对象, 共发放调查问卷 486 份, 收回有效问卷 477 份, 无效问卷 9 份, 有效回收率为 98.1%, 其中无效问卷是指调查问卷漏填率 > 20% 的问卷^[5]。477 名研究对象中男 254 人 (53.2%), 女 223 人 (46.8%); 年龄以 30 ~ 50 岁居多, 占 65.2%。所有研究对象在调查前均已签署知情同意书。

1.2 研究方法

1.2.1 调查问卷 在参考相关文献^[4-9]和咨询有关专家的基础上, 严格遵循问卷调查的相关要求, 精

[收稿日期] 2017-09-20 [修回日期] 2018-01-30

[基金项目] 安徽省高校人文社会科学研究重点项目 (SK2016A059, SK2017A0194)

[作者单位] 蚌埠医学院 全科医学系, 安徽 蚌埠 233030

[作者简介] 李雅洁 (1984 -), 女, 硕士, 助教。

[通信作者] 汪俊涛, 讲师。E-mail: 451315@163.com

心设计调查问卷的内容,初步形成调查问卷,并预先进行了调查,对其中不符合本次调查的内容进行修改或删除,最终形成本次调查问卷。问卷的内容共分为两部分:第一部分为一般情况调查,主要包括所在科室或部门、性别、年龄、婚姻状况、学历、职称、工作年限、职位、收入等。第二部分为工作满意度调查表。满意度的衡量采用李克特量表(Likert scale)记分,从“非常不满意”到“非常满意”分别记 1~5 分,得分越高满意度也越高。涉及乡镇卫生院医务人员工作满意度的条目共 48 个,包括工作本身、工作内部环境、工作回报、医院管理、社会执业环境等 6 个维度,各维度包含的条目数分别为 10、8、11、10、9。Cronbach's α 为 0.967,说明问卷的信度非常好,所采用的满意度量表是可靠的。

1.2.2 调查方法 综合皖北地区社会经济发展水平和地理位置考量,采用分层随机抽样方法,随机抽取淮北、阜阳、蚌埠 3 个地级市,并在这 3 个市中随机各抽取 3 个县,每个县再随机抽取 3 个乡镇的 3 家卫生院,共 27 所乡镇卫生院。调查人员均经过严格培训、考核合格的在校全科医学专业的大学生担任,调查现场均有项目复核人员。在问卷调查前,调查人员均需向调查对象详细介绍本次调查目的及填写方法,而后才由调查对象独自匿名填写。

1.3 统计学方法 采用 t 检验和方差分析。

2 结果

2.1 研究对象的一般情况 本次调查的 477 份有效问卷中,已婚 416 人(87.2%),未婚及其他 61 人(10.9%);文化程度以大专以上为主,占 77.8%;专业类型以医生和护士为主,分别占 69.4% 和 17.2%;职称以初级以下为主,占 58.7%;工龄大多在 10 年以上,5 年以下人员较少,仅占 17.0%;工资收入方面 1 000~3 000 元居多,占 51.6%。

2.2 工作满意度总体情况 乡镇卫生院医务人员工作满意度总体得分为(3.67±0.82)分。5 个维度中得分最高的为工作内部环境(3.85±0.80)分,其次为工作本身(3.77±1.04)分,其他的由高到低依次为医院管理(3.71±0.64)分、社会执业环境(3.64±0.68)分、工作回报(3.38±0.93)分。

2.3 工作满意度影响因素分析 不同性别、学历、岗位、职称及工资乡镇卫生院医务人员工作满意度差异均无统计学意义($P>0.05$),而不同年龄、婚姻状况及工龄乡镇卫生院医务人员工作满意度差异有统计学意义($P<0.01$)。年龄 30~50 岁组工作满

意度得分显著低于年龄 <30 岁组($P<0.01$);未婚组工作满意度得分显著高于已婚组($P<0.01$);工龄 5 年以上组工作满意度显著低于 <5 年组($P<0.05$)(见表 1)。

表 1 乡镇卫生院医务人员工作满意度影响因素分析

人口学特征	<i>n</i>	得分	<i>F</i>	<i>P</i>	<i>MS</i> _{组内}
性别					
男	254	3.62±0.80	1.28 [△]	>0.05	—
女	223	3.71±0.73			
年龄/岁					
<30	92	3.93±0.63	8.12	<0.01	0.579
30~50	311	3.57±0.80**			
>50	74	3.71±0.74			
婚姻状况					
已婚	416	3.61±0.78	6.36	<0.01	0.584
未婚	52	4.01±0.59 ^{##}			
其他	9	3.60±0.89			
学历					
初中以下	8	3.51±1.01	0.96	>0.05	0.587
高中/中专	98	3.58±0.69			
大专以上	371	3.69±0.78			
岗位					
医生	331	3.61±0.78	2.15	>0.05	0.597
护士	82	3.76±0.76			
其他	64	3.78±0.75			
职称					
高级	51	3.58±0.82	2.66	>0.05	0.592
中级	146	3.56±0.77			
初级以下	280	3.73±0.76			
工龄/年					
<5	81	3.93±0.66	4.45	<0.01	0.580
5~10	94	3.62±0.79 [▲]			
>10~20	135	3.55±0.75 ^{▲▲}			
>20	167	3.64±0.80 ^{▲▲}			
工资/元					
<1 000	5	3.28±1.34	1.59	>0.05	0.597
>1 000~3 000	246	3.59±0.77			
>3 000~5 000	182	3.76±0.75			
>5 000~8 000	41	3.66±0.79			
>8 000	3	3.80±1.08			

△示 t 值; q 检验;与年龄 <30 岁比较 ** $P<0.01$;与已婚比较^{##} $P<0.01$;与工龄 <5 年比较[▲] $P<0.05$,^{▲▲} $P<0.01$

3 讨论

本研究调查结果显示,皖北地区乡镇卫生院医务人员的整体素质不高(本科以上文化仅占 30.6%),这与相关研究^[5]相同。皖北地区乡镇卫

生院医务人员年龄 > 30 岁的占 80.7%, 特别是 40 岁以上医务人员占比近一半(48.8%), 说明皖北地区乡镇卫生院医务人员整体老龄化严重, 呈现人才青黄不接的现象。另外, 具有高级职称的人员仅占 10.6%, 初级以下职称人员占到 58.7%。说明皖北地区乡镇卫生院医务人员高年龄、低职称的现象仍未得到根本改善, 而这些人口学特征是造成基层卫生人才队伍质量偏低的重要原因^[10]。因此, 应大力完善皖北地区乡镇卫生院医务人员的队伍建设, 吸引中青年参与基层卫生工作, 完善人才招聘和任留机制, 提高皖北地区乡镇卫生院医务人员待遇, 吸引高学历人员加入基层卫生工作, 从而对皖北地区乡镇卫生院医务人员队伍作出合理调整^[11]。

皖北地区乡镇卫生院医务人员工作满意度总分及工作回报、社会执业环境的满意度得分均 < 3.7 分, 表明皖北地区乡镇卫生院医务人员工作满意度有待提高, 与有关研究^[12]基本吻合。得分最高的是工作内部环境(3.85 ± 0.80)分, 由于调查中大专以上学历的占 77.8%, 表明皖北地区乡镇卫生院医务人员整体知识水平较高, 因此, 沟通能力强, 同事关系良好。与此相反, 工作回报的满意度最低(3.38 ± 0.93)分。新医改方案实施后, 乡镇卫生院的建设大多是以改善硬件为主, 而对医务人员的投入远远不够, 特别是在薪酬方面, 没有什么变化^[13]。基层医务人员离职、流失的原因有多种, 相关研究^[3]认为工作满意度不高是最重要的因素。现阶段应完善薪酬体系, 提高工作待遇, 充分调动皖北地区乡镇卫生院医务人员的工作积极性, 从而提高皖北地区乡镇卫生院的总体服务能力。

工作满意度单因素分析结果显示, 不同年龄、婚姻状况及工龄医务人员工作满意度得分差异均有统计学意义($P < 0.01$), 不同性别、学历、岗位、职称及工资乡镇卫生院医务人员工作满意度差异均无统计学意义($P > 0.05$)。表明影响乡镇卫生院医务人员工作满意度的主要因素为年龄、婚姻状况及工龄。数据统计结果显示, 不同工资医务人员中工作满意度得分最低的为工资 < 1 000 元组和 1 000 ~ 3 000 元组, 进一步分析显示这类人员主要从事后勤、安保等其他工作, 这些职位普遍工资待遇较低, 且职称偏低或无职称, 同时又面临着各种生活压力, 造成这些人员的工作满意度偏低。另外, 调查还表明具有本

科以上学历的皖北地区乡镇卫生院医务人员对工作满意度不高, 可能由于乡镇卫生院的软硬件条件相比城市较差, 高学历医务人员的本领难以发挥, 会使这部分医务人员产生“怀才不遇”的感觉。

作为农村一体化卫生服务网络“枢纽”的乡镇卫生院, 功能作用能否发挥, 能否满足日益增长的广大农村居民基本医疗卫生服务需求, 有赖于建立一支工作满意度较高的医疗卫生队伍。本次调查结果表明, 皖北地区乡镇卫生院医务人员工作满意度有待提高, 满意度各维度的得分从高到底依次为工作内部环境、工作本身、医院管理、社会执业环境、工作回报。本研究结果在完善乡镇卫生院人才招聘、用人机制等方面具有参考价值, 建议在加强乡镇卫生院医疗卫生队伍建设中, 应以医务人员职业发展和完善薪酬体系作为切入点, 同时要注意针对不同群体采取有针对性的对策措施。

[参 考 文 献]

- [1] 田宪臣. 健全农村三级医疗卫生服务网络[EB/OL]. http://newspaper.dahe.cn/hnrbcnb/html/2013-01/16/content_840307.htm?div=-1. 2017-09-02.
- [2] 国家卫生与计划生育委员会. 中国卫生和计划生育统计年鉴 2014[M]. 北京: 中国协和医科大学出版社, 2015.
- [3] 安景欢, 王志成. 西部三省民族地区乡镇卫生院医务人员工作满意度调查分析[J]. 中国现代医生, 2013, 51(29): 11.
- [4] 丁宏. 安徽省社区卫生服务人员工作满意度研究[D]. 合肥: 安徽医科大学, 2013.
- [5] 魏裕涛, 庞玉思, 黄佳雷, 等. 广东省乡镇卫生院医务人员的工作满意度现状调查[J]. 中国卫生统计, 2015, 32(1): 50.
- [6] 宋奎勤. 我国五省基层卫生人员离职意愿和工作意愿及其影响因素研究[D]. 济南: 山东大学, 2014.
- [7] 王立先. 甘肃省基层卫生服务机构医务人员工作满意度和职业倦怠的调查研究[D]. 兰州: 兰州大学, 2015.
- [8] 石景芬, 龚永, 李元峰, 等. 医务人员工作满意度测评问卷研制及实证研究[J]. 中国卫生事业管理, 2015(8): 16.
- [9] 汪慧, 钱宇, 王小合, 等. 医务人员工作满意度测评量表的研制及验证研究[J]. 中国医院管理, 2017(3): 591.
- [10] 王洁, 赵莹, 郝玉玲, 等. 我国农村基层卫生人才队伍建设的现状、问题及建议[J]. 中国卫生政策研究, 2012, 5(4): 48.
- [11] 袁蓓蓓, 孟庆跃, 宋奎萌, 等. 农村基层卫生人员对激励因素偏好及影响因素分析[J]. 中国公共卫生, 2012, 28(11): 1410.
- [12] 王文星, 马利, 徐雅. 基于医务人员满意度调查的医院人力资源管理分析[J]. 中国卫生统计, 2013, 30(1): 65.
- [13] 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): 11.

(本文编辑 周洋)