

基于双因素理论的医务人员满意度分析

An Analysis of Medical Staffs' Satisfaction Based on Two-factor Theory
WU Lin-rong

吴琳榕 (福建省肿瘤医院, 福建 福州 350014)

摘要: 医务人员的满意度高低与医院的社会效益和经济效益好坏有密切关系, 提高医务人员满意度是现代医院职业化管理工作中的重要一环。全文基于弗雷德里克·赫兹伯格——“双因素理论”的启示, 对影响医务人员满意度因素进行分析, 探讨构建医务人员满意度的平台, 以期提高医院职业管理水平。

关键词: 双因素理论; 医务人员; 满意度; 影响因素

中图分类号: R197 **文献标识码:** C **文章编号:** 1004-0242(2013)02-0109-02

所谓医务人员满意度, 是医务人员对其工作中所包含的各项因素进行评估的一种态度的反映。其本质是医务人员的一种主观的价值判断, 是一种心理的感知活动, 是期望与实际感知相比较的结果, 是对医疗机构各方面的满意程度及其归属感, 重点体现在医务人员对医疗机构的忠诚度, 凝聚力和工作态度等方面。

1 双因素理论的内涵

双因素理论又叫“激励—保健理论”, 是美国心理学家弗雷德里克·赫兹伯格 (Frederick Herzberg) 1959年提出的。

保健因素和激励因素是影响人的行为需要的两种因素。保健因素, 包括工资、福利、工作条件、管理制度、安全保障、人际关系等, 这些条件的改善, 只能消除职工的不满, 不能使其非常满意; 这类因素不能直接起到激励的作用, 但能起到预防职工产生不满和维持工作现状的作用, 称之为“保健因素”。激励因素, 包括工作的挑战性、工作带来的愉快、成就感、上下级的信任、业务的发展和职务上的晋升等, 这些因素的满足会使职工非常满意, 这一类是影响人们工作的内在因素, 其核心是注重工作本身的内容, 从而促进人们的进取心, 激发人们的工作热情, 提高工作效率, 称之为“激励因素”^[1]。

收稿日期: 2012-07-19
E-mail: 13860677198@163.com

2 影响医务人员工作满意度的因素

2.1 保健因素方面

工作条件: 包括工作时间的长短、仪器设备及工作环境等。良好的工作条件能够给医务人员带来生理上的舒适, 从而提高工作效率和工作满意度。

薪酬待遇: 主要指报酬的数量、公平性及合理性, 报酬是决定医务人员工作满意度的重要因素。报酬不仅能满足医务人员生活和工作的基本需求, 而且还是医院对职工所做贡献的尊重, 是衡量医务人员业绩大小的重要指标。

人际关系: 主要是与同事、领导以及患者的关系。人们都有与工作中或者工作之外的其他人的接触和交往的需要, 有与伙伴同事之间保持融洽关系的需要, 这种需要的满足能在很大程度上影响职工的工作满意度水平。

个体特质: 医务人员的不同人格特质会对其工作满意度产生不同的影响。消极的情感和积极的情感这两种人格特质对工作满意度影响较大, 工作满意度的大小很大程度上由这两种特质的稳定性所产生。职工情感与许多工作特性有关, 影响情感的工作特性主要包括: 工作自主性、角色模糊性、角色冲突性。

2.2 激励因素

领导风格: 以人为本、关心职工和民主参与式的领导风格能够给职工以更高的工作满意感。在这种领导风格影响下, 职工感到自己被重视、是医院建设与发展中的真正一分子, 这会大大提高医务人员的

工作积极性和满意度。

工作本身:影响因素主要包括:对工作本身的兴趣、工作的挑战性、学习机会、成功机会等。医务人员工作满意度在很大程度上取决于他们对工作的兴趣,具有一定心理挑战性的工作可以避免产生对工作的厌烦感。同时工作本身的学习机会和成功机会对工作满意度的影响也较大。

晋升机会:晋升是有别于报酬对职工工作认可的另一种方式,晋升为医务人员提供个人成长的机会、更多的责任和更高的社会地位。

医院前景:医院的发展状况会导致医务人员工作满意度的较大差异。影响因素主要有经营状况、管理机制、发展前景等。尤其是医院发展前景与工作满意度之间具有很强的正向关系。经营状况好、管理机制活、发展前景好的医院,职工满意度高^[2]。

3 构建医务人员满意度平台

3.1 公平性为原则

管理中的一个重要的原则就是公平性。影响医务人员满意度的关键因素集中在公平上,集中反映在薪酬绩效和职业发展两个方面。其核心管理问题在于量化抽象的管理指标并与人力资源管理进行有效的结合。对医务人员而言,公平公正透明的绩效考核营造出了一一种积极向上的工作环境,通过绩效考核,使医务人员正确地认识自己的优缺点,及时修正自身的行为及发展方向,从而获得更多发展机会和更大的发展业绩。对于医疗机构来说,通过绩效考评来发现医务人员的问题,从而根据考评的结果进行激励措施的改善,提高医务人员的满意度。因此,管理者在对待这些问题时,一定要有一种公平的心态,不应有任何的主观偏见和喜好,否则会产生不良的连锁反应。

3.2 改善保健因素

提高医务人员的满意度,首先要保证保健因素健全,保证医务人员基本的工作与生活条件。保健因素又分经济因素和非经济因素,前者如工资、奖金、福利等,后者如工作环境、监督、工作安全、绩效考核、人际关系、个人生活条件等。对经济性因素,一定要科学合理把握,适当的经济奖励也是对医务人员的一种认可。保健因素是工作不满意的因素,它只能防止医务人员对工作的不满厌恶。当保健因素起

不到激励的积极作用,要提高积极性,就要依靠激励因素的改善。

3.3 强化激励因素

激励因素是满意因素,改善了激励因素,就能让医务人员产生满意感,使得工作更加努力,更有效率。激励因素又分为内激励因素和外激励因素,前者主要包括信任感、工作责任感、胜任感和成就感,后者如表彰、晋升、个人发展的机会等。心理学研究表明:人们都有争取达到目标的强烈愿望,有力求超过别人取得优势地位的机会。医疗机构要重视强化医务人员的激励因素,特别要利用好外激励因素去激发医务人员的工作动机,如适当合理进行表彰、奖励,能激发医务人员争先创优的欲望和情绪,这种欲望和情绪可促使医务人员精力充沛,潜能得到发挥,创造力得到增强,提高工作效率。

3.4 满足不同需求

医务人员存在个体需求、差异需求及多层次需求差异^[3]。运用调查及分析的方法,把医务人员的需求协调好、处理好,以满足医务人员需求与医院发展之间的关系。可采用岗位激励、制度激励、培训激励等多种激励手段和措施,满足医务人员的个体需求。另外,只注重短期激励是不够的,从医院长期激励考虑,这对于培养医务人员对医院的认同与归属感,忠诚与责任心是很重要的。医务人员组织归属感是一种复合型的主观心理变量,它包含着认知感情与行为倾向两种成分。医务人员感受并认识到医院尊重他们,关怀他们并保护他们,便会对医院生成一种强烈的认同与投入,进而产生要与医院共命运和为之做出最大贡献的意愿,从而形成一种长期的、根本性的驱动力。因此,提高医务人员满意度的最终结果是医务人员与医院共赢。

参考文献:

- [1] Herzberg F. The motivation to work[M]. Beijing: China Renmin University Press, 2009.34-65. [赫茨伯格. 赫茨伯格的双因素理论[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2009.34-65.]
- [2] Xu Y, Xia YY. Analysis of organizational culture and medical staff in Yizheng People's Hospital[J]. Hospital Management Forum, 2011, 28(8):30-34. [徐媛, 夏媛媛. 仪征市人民医院的医院文化建设分析与对策[J]. 医院管理论坛, 2011, 28(8):30-34.]
- [3] Chen ZY, Fu KG, Long WW. Review on researches on influential factors of health workers' work satisfaction [J]. Chinese Health Service Management, 2007, 23(10):689-690. [陈志勇, 傅克刚, 龙文武. 医务人员工作满意度影响因素研究进展[J]. 中国卫生事业管理, 2007, 23(10):689-690.]