

医院医务人员工作满意度调查

Investigation of Job Satisfaction in Hospital Medical Personnel

QIU Ting-lin, LIU Shang-mei, YU Da, et al.

邱亭林, 刘尚梅, 喻 达, 田 佳, 高 雅, 李德心
(中国医学科学院北京协和医院肿瘤医院, 北京 100021)

摘 要: 通过问卷调查分析医院医务人员工作满意度, 探讨不同特征(性别、年龄、专业职务、教育程度和工作岗位)医务人员的工作满意度差异情况, 找出影响工作满意度的主要因素, 为医院人力资源管理提供参考, 提高管理服务效率。

关键词: 工作满意度; 医务人员; 医院

中图分类号: R197 **文献标识码:** C **文章编号:** 1004-0242(2012)04-0278-03

医务人员是医院最重要的资源, 只有充分发挥医务人员的工作积极性、主动性和创造性, 才能提升患者的满意度, 真正做到“以病人为中心”。为配合医院长远发展规划, 建立一支高层次专业队伍, 本研究分析医院医务人员的工作现状, 探讨影响医务人员工作满意度的主要因素, 为医院管理提供参考依据。

1 资料与方法

本研究在参考国内外工作满意度测量量表的基础上, 针对专科医院特点编制医务人员工作满意度调查问卷^[1], 调查内容涉及个人工作满意度、绩效评价、组织承诺、协调沟通和培训发展等方面的信息, 并通过预调查对问卷进行修正, 各调查题目均采用Likert scale 5点计分法作答, 在分析时通过标准化转换为百分制进行分析。

研究对象为医院全体职工, 共发放问卷1 400份, 收回有效问卷1 187份, 有效问卷回收率为84.8%。

使用Epidata3.1录入数据, 然后用SPSS 13.5进行统计分析, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

收稿日期: 2011-12-12
E-mail: qtl007@126.com

2 结 果

2.1 综合测评结果

综合测评结果显示, 满意度的平均分在67.40~82.07之间, 总体平均分为 75.40 ± 9.26 , 最高的一项为组织承诺(82.07 ± 9.87), 最低的一项为绩效评价(67.40 ± 13.61), 表明医务人员的总体工作满意度较高。

2.2 分类测评结果

不同特征医务人员总体工作满意度分析结果见表1。

结果显示, 不同性别医务人员总体满意度计分有明显差异($t=3.49, P=0.001$), 男性明显高于女性。不同年龄组医务人员总体满意度计分有显著性差异($F=3.734, P=0.011$), ≤ 30 岁职工与31~40岁($P < 0.05$)和41~50岁($P < 0.01$)均有显著性差异, 年龄 ≤ 30 岁医务人员的满意度较高。不同职称医务人员的总体满意度计分有显著性差异($F=4.721, P=0.003$), 中级职称的满意度计分明显低于其它职称, 其它职称之间满意度计分无统计学差异。不同教育程度医务人员间总体满意度计分有显著性差异($F=16.345, P < 0.001$), 研究生的满意度明显高于其它教育程度医务人员。不同工作岗位医务人员之间总体满意度计分有显著性差异($F=12.142, P < 0.001$), 医生的满

表 1 不同特征医务人员总体满意度计分分析

项目	例数	满意度计分	统计值	P 值
性别			$t=3.49$	0.001
男性	425	76.65±9.78		
女性	762	74.70±8.89		
年龄(岁)			$F=3.734$	0.011
≤30	323	76.63±9.45		
31~	430	75.23±9.41		
41~	282	74.14±9.29		
≥51	152	75.61±8.07		
专业职务			$F=4.721$	0.003
正高	78	77.80±8.52		
副高	124	76.43±9.93		
中级	511	74.38±8.93		
初级	474	75.84±9.44		
教育程度			$F=16.345$	<0.001
高中及以下	172	74.26±8.23		
大专	426	73.43±9.04		
本科	304	76.40±9.72		
研究生	285	77.97±8.94		
工作岗位			$F=12.142$	<0.001
医生	353	78.51±9.71		
护士	381	74.15±9.24		
医技	227	73.53±8.98		
科研	80	74.40±6.83		
行政	117	74.70±8.15		
后勤	29	74.28±7.25		

意度计分明显高于其它岗位。

2.3 满意度计分最高和最低项分析

“我觉得医务工作者的工作压力和强度都很大”是本次问卷调查中得分最高的选项,平均得分为 90.43。有 95%以上的医务人员同意和非常同意,显示出很高的一致性。这说明医院医务人员十分认同医务工作者的工作压力和强度都很大这一观点。

“目前的薪酬支付制度很合理”是本次调查中得分最低的选项,平均得分为 61.31,只有 34.5%的职工认为“目前的薪酬支付制度很合理”,其他的均为不确定或者不满意。说明只有少部分医务人员认同目前实行的薪酬支付制度。进一步分析显示,不同年龄、教育程度和工作岗位医务人员间都有显著性差异,从年龄上看,41~50 岁年龄组满意度要明显低于≤30 岁($P=0.004$)和≥51 岁($P=0.012$)年龄组,可能原因是 41~50 岁年龄组人群承担更大的家庭责任,如子女教育、赡养父母等。从教育程度看,专科学历人员对薪酬支付的满意度明显低于本科($P=0.022$)和研究生($P<0.001$)。从工作岗位看,护士和

医技人员对薪酬支付的满意度明显低于医生($P=0.001$, $P=0.018$)和后勤人员($P<0.001$, $P=0.010$),其他工作岗位之间无明显差异。

2.4 工作要求

为了更深入地了解医务人员在工作方面的需求,我们对医务人员目前最希望改善的几个方面进行了调查,结果见表 2。

表 2 医务人员希望医院改善项目

项 目	人数	百分比
希望能够进一步提高自己的福利待遇	813	68.5
加强人才培养、提供更多学习、进修、会议等培训机会	757	63.8
增加职工在医院重大决策中的参与度	659	55.5
提供更加有亲和力的工作氛围	524	44.1
中层领导干部的任命和考核更加公开透明	454	38.2
希望对自己的工作拥有更多的自主权	413	34.8
加大引进人才的工作力度,建立引进人才专用资金	163	13.7

3 讨 论

3.1 医务人员总体满意度较高

从本次调查结果来看,我院的医务人员工作满意度总体较高,这主要是由于我院是全国最大的肿瘤专科医院,而且近几年来,医院秉承着“团结奉献、敬业创新”的院训,院领导和管理层采取了“以人为本”的管理理念,通过各种有力的措施从各个层面提高医务人员的工作满意度。

3.2 不同特征医务人员满意度差异较大

不同性别医务人员满意度差异明显,原因可能有两点^[2]:一是本院的医生和医技人员等临床一线人员男性较多,社会地位和收入相对较高,升职和职称晋升的机会比女性多。二是女性大部分为护理人员,由于肿瘤病人的特殊性,使护理人员工作危险性较高,而且肿瘤患者大多预后较差,生存状况较一般患者恶劣,也给女性工作人员造成很大心理负担。从这个意义上讲,在今后的管理工作中可以适当增加一些关怀女性的特殊政策。

从年龄组来看,≤30 岁医务人员大多是刚从高校毕业的青年医务人员,来到国内本专业领域水平最高的医院,会带来一种自我满足的情感,所以满意度要高于其他年龄组。

中级职称医务人员是医院的一支主要后备力

量,也是家庭生活的主要支柱,工作中会遇到缺乏专业发展和晋升机会等问题,而且中级职称临床医生直接分管病人,工作压力较大,从而使他们的工作满意度下降。孙建红等^[3]、贺剑峰^[4]、童俐俐等^[5]的研究也认为中级职称医务人员满意度最低,与本研究的结果一致。

研究生的满意度明显高于其它教育程度职工,主要原因可能是研究生起点较高,发展和晋升机会较大。医院可以在未来的工作中充分利用这些高学历人才的工作积极性为医院服务。

医生的满意度明显高于其它岗位职工的满意度,出现这一差异的原因可能与医生这一职业在社会中的声望和收入较其它岗位较高有关,而且医院工作主要以医生为主体,使医生比其他岗位人员产生更高的满意度。

3.3 工作压力和强度不断加大

随着国家医疗卫生体制改革的不断深化和病人对医疗服务的要求增强,对医务人员的工作要求也越来越高,而且媒体的过分渲染和部分不负责任的报导加重了医患之间的矛盾,使医务人员感到工作压力和强度加大。这一点应引起重视,不仅仅是医院面临的问题,更是一个重要的社会问题^[5]。

3.4 职工最不满意的是薪酬

医务人员执业呈现“高技术、高压、高风险”特征。医务人员经过了长期的知识积累和能力培养,在此过程中投入了大量的时间和成本,因此,希望得到与工作特性相匹配的物质回报。尽管近些年来医务人员的收入有了提高,但与医务人员尤其是医生承

担的职业风险和工作强度相比,收入仍然相对较低^[1]。在需求调查中职工最关心的也是希望能够进一步提高自己的福利待遇。因此,医院在未来的管理工作中可以对薪酬的结构和分配进行调整,使得薪酬分配机制能发挥较强的激励作用,不断地激发职工的工作积极性,同时要引导职工正确看待薪酬与贡献的关系。

国外已有研究发现,医务人员的工作满意度与病人的就医满意度存在直接关系,工作满意度高的医生比工作满意度低的医生更有可能提供更好的卫生服务^[6,7]。所以,研究医务人员的工作满意度可以提高和调动医务工作者的工作积极性,更好的为医院和患者服务,提升医院的医疗质量和服务水平。

参考文献:

- [1] 马英,陈树文.大连市某医院医务人员工作满意度调查[J].中国医院管理,2005,25(1):58-59.
- [2] 杨乃定.员工满意度模型及其管理[J].中国管理科学,2000,8(1):61-65.
- [3] 孙建红,石宇,李亚芹.医务人员工作满意度的测量与评价[J].医学与社会,2006,19(18):57-59.
- [4] 贺剑峰.太原市医务人员工作满意度调查研究[J].山西医科大学学报,2005,36(6):709-711.
- [5] 童俐俐,骆宏.医务人员工作满意度研究分析[J].中国医院管理,2003,23(5):7-8.
- [6] Porter LW, Steer RM, Boulian PV. Organizational commitment job satisfaction and turnover among psychiatric technician[J]. J Appl Psychol, 1974, 59:603-609.
- [7] Kitai E, Kushnir T, Herz M. Correlation of work structure and job satisfaction among Israeli family physicians[J]. Isr Med Assoc J, 1999, 1(4):236-240.