

某肿瘤专科医院职工工作满意度及其影响因素研究

吕春梅,孙鑫,董碧莎,卓滋泽
(中国医学科学院肿瘤医院,北京 100021)

摘要:[目的]了解某肿瘤医院职工工作满意度现状,寻找影响工作满意度的关键因素。[方法]对明尼苏达职工满意度量表(MSQ)进行改编,验证其信度和效度后,以科室为单位进行整群随机抽样对某肿瘤医院 729 名职工进行问卷调查,采用 Likert 5 点法计分,运用单因素方差分析方法进行职工工作满意度分析。[结果]职工的总体满意度得分为 3.56,为比较满意;工作压力和工作环境方面得分分别为 1.56 和 3.39,满意度较低。不同性别、岗位、职称的工作满意度差异均具有统计学意义($P<0.05$)。[结论]根据不同医务人员对工作的满意情况,采取不同的管理措施及激励手段,调动医务人员的工作积极性,从而提高医院的核心竞争力,实现医患双方共赢。

关键词:职工;工作满意度;分析;肿瘤

中图分类号:R197 文献标识码:C 文章编号:1004-0242(2014)06-0460-05
doi:10.11735/j.issn.1004-0242.2014.06.A004

Investigation on Influencing Factors of Job Satisfaction in Staff of a Cancer Hospital

LV Chun-mei, SUN Xin, DONG Bi-sha, et al.

(Cancer Hospital, Chinese Academy of Medical Sciences, Beijing 100021, China)

Abstract:[Purpose] To investigate the current job satisfaction in staff of a cancer hospital and to find the key factors which influencing job satisfaction. [Methods] Seven hundred and twenty-nine staff with revised Minnesota Satisfaction Questionnaire(MSQ) were adopted. The new measurement tool used Likert 5 scale. The job satisfaction of staff was analyzed by One-way ANOVA (analysis of variance). [Results] The entire satisfaction score was 3.56 which mean the staff was quite satisfied. However, the score relating to pressure and working environment are only 1.56 and 3.39 respectively, it shows lower satisfaction. Moreover, job satisfaction appeared to be significantly different among the groups of diverse gender, diverse jobs and diverse titles($P<0.05$). [Conclusion] Basing on the different satisfaction of staff, advisable management and effective motivations are urged to promote the job satisfaction for staff which can finally enhance the core competition of hospital and reach win-win situation between doctors and patients.

Key words:staff; job satisfaction; MSQ; analysis

当前我国医疗卫生体制改革已经进入攻坚阶段,医疗服务市场化进程逐渐加快^[1],职工工作满意度作为医院核心竞争力的重要组成部分^[2],越来越受到医院管理者的重视。哈佛大学的一项调查研究表明:员工工作满意度每提高 3%,顾客满意度相应提高 5%^[3]。而肿瘤医院因面对患者的特殊性,医务人员承受着更大的压力。因此,了解肿瘤医院职工工作满意度的现状,寻找影响满意度的关键因素,通过

管理措施及激励手段提升职工满意度,是医院人力资源管理的重要课题。鉴于此,本研究针对某肿瘤医院进行职工满意度调查,探讨了不同年龄、不同岗位、不同职称职工满意度的水平和差异,为医院管理者采取有效措施提供理论依据和参考。

1 资料与方法

1.1 研究对象

选取某公立三级甲等肿瘤专科医院在职职工为

收稿日期:2014-01-06;修回日期:2014-01-20
通讯作者:董碧莎, E-mail: zlgonghui123@163.com

研究对象,以科室为单位,考虑医院现有人员性别、学历、职称等因素,采用整群随机抽样的方法共发放问卷 800 份,回收问卷 736 份,有效问卷 729 份,问卷回收率为 92%,有效应答率为 91.13%。男性职工占 33.1%,女性职工占 66.9%;29~49 岁职工占被调查职工总数的 83.3%;本科及以上学历占 60.9%,职工学历相对较高;工作岗位类型以临床一线职工(医、护、技)为主;初级职称人数较多,占 83%。根据与医院全体职工情况对比,样本构成与总体基本一致,调查样本具有良好的代表性。

1.2 研究方法

经过文献研究,选用应用较为通用的明尼苏达职工满意度短式量表(MSQ)为蓝本^[4,5],结合公立医院的实际情况进行修订,确定了医院发展和职业规划、工作环境、工作压力、工作责任感和外在奖励情况、同事间关系和科室间合作、医院的组织承诺和忠诚度 6 个维度 28 个条目,更加强调了对医院组织承诺和工作压力的测量。同时,在北京市 6 家大型公立三甲医院进行了量表的信度和效度检验,结果表明该量表具有较好的信度和效度。

1.3 量表计分方法及测评原则

采用 Likert 5 点计分法由医院职工对自己的工作满意度情况进行评价,非常满意为 5 分,比较满意为 4 分,一般为 3 分,不太满意为 2 分,非常不满意为 1 分。同时对满意度调查结果进行划分分类,标准为:4.5 分以上为非常满意;4.5~4 分为满意;4~3.5 分为比较满意;3.5~3 分为一般;3~2.5 分为比较不满意;2.5~2 分为不满意;<2 分为很不满意。

1.4 数据处理与质量控制

数据收集后,使用 Epidata3.0 进行数据录入,SPSS20.0 进行描述性统计及单因素方差分析。研究过程中通过邀请医院管理专家和学者对研究设计进行论证、对调查员进行统一培训并实时监督,数据录入时逻辑检错等方法实施有效的质量控制。

2 结 果

2.1 职工总体满意度分析

职工总体满意度得分为 3.56,显示为比较满意,其中职工工作责任感分值最高,达到 4.39,其次是同事关系和科室间的合作、职工对医院的归属感和领导的满意度、医院发展和自己职业规划。而职工对工作环境和工作压力的满意度得分分别为 3.39 和 1.56,只达到一般和不满意的程度,见 Table 1。

2.2 影响职工工作满意度的相关因素分析

通过对调查对象的基本情况单因素方差分析,显示性别、岗位类别和职称 3 个因素在得分差异上具有统计学意义($P<0.05$),其他因素差异无统计学意义,见 Table 2。

2.2.1 性别对工作满意度的影响

分析结果显示,男性职工的工作满意度略高于女性职工。通过对性别与满意度各维度之间的影响程度分析,显示男性职工在医院发展和自己职业规划、职工对医院的组织承诺和忠诚度以及工作环境等方面的满意度均高于女性,见 Table 3。

2.2.2 岗位类型对工作满意度的影响

从总体上看,护士的总体满意度最低,其次是科研人员 and 医生。具体到每个维度分析,医生对医院的组织承诺和忠诚度、医院发展和自己职业规划、同事关系和科室间的合作以及工作责任感的满意度最高,但是对工作环境和工作压力的满意度最低;科研人员对于医院的组织承诺和忠诚度、医院发展和自己职业规划、同事关系和科室间的合作以及工作责任感满意度最低;护士对于工作责任感和外在奖励情况满意度较低,见 Table 4。

2.2.3 技术职称对工作满意度影响

从总体上看,中级职称职工满意度较低,高级职称职工满意度相对较高,初级技术职称职工在各个维度的得分均低于副高及以上职称的职工,工作

Table 1 The general situation of hospital staff overall satisfaction

No.	Scale	Mean($\bar{x}\pm s$)
1	Work sense of responsibility and the extrinsic rewards(工作责任感和外在奖励情况)	4.39±0.54
2	Colleague relationship and cooperation between the departments(同事关系和科室间的合作)	4.18±0.61
3	The worker of hospital organizational commitment and loyalty(职工对医院组织承诺及忠诚度)	3.98±0.76
4	The hospital development and their own career planning(医院发展和自己职业规划)	3.79±0.86
5	The work environment(工作环境)	3.39±0.87
6	Pressure of work(工作压力)	1.56±0.66
	Totally(总体)	3.56±0.45

压力也相对较大,见 Table 5。

3 讨论及建议

调查发现,职工的总体满意度较高,在工作责任感和外在奖励情况模块得分最高,表明医务人员具

有良好的职业操守和工作责任感,根据赫兹伯格的双因素理论,工作责任感是激励因素的一种,有助于提升职工的满意度和组织的凝聚力。但调查结果也发现职工的工作压力很大,这也是目前全国公立医院的普遍现象^[5],尤其是对于女性医生,她们可能承受着工作和家庭的双重压力,工作方面要履行职责,

同时还要承担照顾子女及家庭的责任。目前国内公立医院医生处于“高风险-低信任”的职业状态^[6],女性医生的抗压能力相对男医生较弱^[7],工作满意度更容易受到影响,进而影响到患者的满意度。同时过大的工作压力还会影响到她们的身心健康,不利于医院的可持续发展和核心竞争力的提升,需要医院管理者的关注和重视。

在工作环境方面,中级职称的护士更期望改善目前的工作状态和环境,这可能由于肿瘤护理工作风险高、责任大和负荷重,而护理服务的价值却没有充分体现^[8,9],中级职称护士是护理工作的主要承担者,同时即将面临晋升高级职称的要求,但是我国护理高级职称晋升较为困难,职业发展机会不理想,这也直接影响了护士的工作满意度,根据麦克利兰的成就需要理论,在管理中要充分考虑人的成就需要,医院不仅仅需提高福利待遇等单纯物质激励,更要为他们提供晋升、培训和带薪休假等精神激励及社会认可,不断提升护士在医疗服务中地位。

对于职业规划、归属感和忠诚度方面,高级职称的医生和行政人员满意度明显高于中初级科研人

Table 2 Employee job satisfaction factors associated with variance analysis

Characteristics	n	Percentage (%)	Score	F	P
Gender				6.211	0.013
Male	241	33.1	3.62		
Female	488	66.9	3.52		
Age (years)				0.985	0.415
<30	167	22.9	3.57		
30~	270	37	3.52		
40~	170	23.4	3.58		
50~	114	15.6	3.3		
≥60	8	1.1	3.8		
Education level				2.336	0.054
Junior school or lower	8	1.1	3.36		
Senior school	43	5.9	3.61		
Junior college	234	32.1	3.47		
Undergraduate	319	43.8	3.58		
Postgraduate or above	125	17.2	3.61		
Jobs type				4.721	<0.001
Doctor	179	24.5	3.51		
Nurse	223	30.6	3.44		
Medical Technician	103	14.0	3.62		
Scientific researcher	72	9.9	3.42		
Management	109	15	3.65		
Support staff	43	5.9	3.63		
Service years				2.186	0.069
<5	169	23.2	3.64		
5~9	136	18.7	3.52		
10~19	190	26.1	3.50		
20~29	159	21.8	3.57		
≥30	75	10.3	3.49		
Technique Title				5.117	<0.001
Primary or lower	289	39.6	3.51		
Medium	316	43.4	3.48		
Associate Professor	78	10.7	3.67		
Professor	46	6.3	3.64		

Table 3 The comparison of job satisfaction in different gender

Gender	The worker of hospital organizational commitment and loyalty	The hospital development and their own career planning	Colleague relationship and cooperation between the departments	Work sense of responsibility and the extrinsic rewards	The work environment	Pressure of work
Male	4.07	3.91	4.17	4.41	3.48	1.61
Female	3.93	3.72	4.17	4.37	3.34	1.54
P	0.020	0.007	0.974	0.430	0.035	0.146

Table 4 The comparison of job satisfaction in different job type

Jobs type	The worker of hospital organizational commitment and loyalty	The hospital development and their own career planning	Colleague relationship and cooperation between the departments	Work sense of responsibility and the extrinsic rewards	The work environment	Pressure of work
Doctor	4.13	4.00	4.27	4.48	3.39	1.41
Nurse	3.79	3.68	4.23	4.31	3.23	1.43
Medical Technician	4.10	3.89	4.08	4.43	3.59	1.57
Scientific researcher	3.69	3.35	4.03	4.29	3.29	1.83
Management	4.18	3.90	4.09	4.43	3.53	1.75
Support staff	4.05	3.73	4.16	4.37	3.53	1.94
P	0.0003	0.0005	0.029	0.023	0.004	0.0001

Table 5 The comparison of job satisfaction in different technique title

Jobs type	The worker of hospital organizational commitment and loyalty	The hospital development and their own career planning	Colleague relationship and cooperation between the departments	Work sense of responsibility and the extrinsic rewards	The work environment	Pressure of work
Primary or lower	3.92	3.73	4.21	4.37	3.39	1.63
Medium	3.91	3.72	4.05	4.34	3.30	1.54
Associate Professor	4.13	4.05	4.30	4.47	3.59	1.47
Professor	4.13	3.87	4.17	4.60	3.50	1.42
P	0.0001	0.012	0.0001	0.002	0.034	0.014

员,可能是由于公立医院改革的不断推进,医院正处于转型期,更加强调了医院医疗职能和公益性的发挥,相对弱化了对基础科研工作的关注^[10]。同时医院发展规划或相关政策制定一般较多咨询或采纳具有由高级以上职称的医生和行政人员的意见,而忽略了中初级科研人员的感受,造成一定的心理落差。因此,医院应充分利用工会和团委等群众组织或青年组织,通过职工代表大会和专题座谈会等形式,多层次、多角度地听取和采纳职工意见和建议,畅通沟通渠道。同时加强院务公开工作^[11],让职工知晓医院发展运行状况,增强职工的主人翁意识和归属感,进而提升职工的满意度。

提升医院职工的工作满意度不可能一蹴而就^[12],需要医院、社会和政府三方相互配合,共同努力。医院方面需加强人本管理和文化建设,让职工与医院拥有共同的愿景;社会方面需加强舆论引导,建立和谐的医患关系;政府方面,需要加强对医务人员的关注和认可,不断提升医务人员的社会地位,最终实现医患双方的共赢。

参考文献:

[1] Lin SH,Lei HC.Study on the evaluation framework of

medical market Evolution [J]. Chinese Health Economics , 2011,30(6):49-51.[林士惠,雷海潮.医疗服务市场化评价框架研究[J].中国卫生经济,2011,30(6):49-51.]

[2] Li GH,Hu SL.Frame study for core competence of hospital [J]. Chinese Hospital Mangement,2004,24(10):21-23.[李国红,胡善联.试论医院核心竞争力研究框架[J].中国医院管理,2004,24(10):21-23.]

[3] You W,Chang ZM.The explore to improve employee satisfaction in hospital union [J].Chinese Journal of Hospital Administration,2011,27(3):222-224.[尤蔚,常志敏.医院工会提升职工满意度的探索 [J]. 中华医院管理杂志, 2011,27(3):222-224.]

[4] Chen PH.Study on the public hospital staff satisfaction in Changsha[D]. Changsha:Center South University,2011.[陈品辉,长沙市某公立医院职工满意度研究[D].长沙:中南大学,2011.]

[5] Yang WC. Research of occupational stress job burn out, job satisfaction and depression symptoms among physicians[D].Shenyang:China Medical Univesity,2011.[杨文程.医生职业紧张、职业倦怠与抑郁倾向和工作满意度的研究[D].沈阳:中国医科大学,2001.]

[6] Huang DM,Yin WQ,Sun K,et al.The effects of perceived trust and occupational risks on job burnout of physicians [J]. Chinese Journal of Behavioral Medicine and Brain Science,2011,21(7):647-649.[黄冬梅,尹文强,孙葵,等.

- 职业风险、社会信任对公立医院医生职业枯竭的影响[J].中华行为医学与脑科学杂志,2011,21(7):647-649.]
- [7] Huang YJ,Chen J,Lin PH,Female doctors' work stressors and the relationship with their mental health [J]. China Preventive Medicine,2012,13(1):55-58. [黄艳晶,陈坚,蔺佩鸿.临床女医生工作压力调查及其与心理健康的关系研究[J].中国预防医学杂志,2012,13(1):55-58]
- [8] Yang ZY,Niu QH,Wang L.The effects of perceived trust and occupational risks on job burnout of physicians[J]. Chinese Nursing Research,2012,21 (16):3007-3010.[杨振亚,牛巧红,王莉.山西省肿瘤医院护士职业压力源现状调查[J].护理研究,2012,21(16):3007-3010.]
- [9] Jiang N,Chen XC,Zhao Y.The current status of compassion factors in oncology nurses and influencing factors[J]. Chinese Journal of Nursing,2013,48(5)439-441.[姜南,陈小岑,赵岳.肿瘤科护士同情心疲乏现状及影响因素[J].中华护理杂志,2013,48(5):439-441.]
- [10] Zhu JT.Some important issues about the reform of University affiliated hospitals under the new healthcare reform policy[J]. Chinese Hospital,2013,16(3):26-28.[朱九田.新医改形势下大学医院改革应把握的问题及改革的方向[J].中国医院,2013,16(3):26-28]
- [11] Miao RS,Yan YQ.The analysis of satisfaction and attention in opening hospital affairs [J].Chinese Journal of Hospital Administration,2011,21(9)715-717.[苗榕生,颜勇卿.职工对院务公开的满意度和关注度分析[J].中华医院管理杂志,2011,21(9)715-717.]
- [12] Jin YC,Feng Y.Analysis on job satisfaction of clinical medical staff[J].Chinese Hospital,2010,14(4):33-35.[金永春,冯运.临床医务人员工作满意度分析研究[J].中国医院,2010,14(4):33-35.]

《胸部肿瘤放射治疗策略》出版启事

由毛伟敏教授和许亚萍教授组织浙江省肿瘤医院/浙江省胸部肿瘤研究指导中心的青年骨干编写的《胸部肿瘤放射治疗策略》,是一本系统介绍胸部恶性肿瘤诊断以及放射治疗规范和进展的学术专著。

全书内容主要针对临床一线的放射治疗工作者,以循证医学为基础,并结合目前国内外的临床指南,重点介绍了肺癌、食管癌、乳腺癌等常见胸部恶性肿瘤近年来的放射治疗新技术、新进展,放射治疗与化疗、靶向治疗、内分泌治疗、手术治疗等手段的联合应用,并对肿瘤的疗效评价、放射治疗并发症的处理做了较为详细的阐述。大量引用了近年来国内外的最新资料,并参考了美国国立综合癌症网络(NCCN)发布的2013指南中的诊治规范。

体现综合治疗的原则是该书的另一特点。在胸部恶性肿瘤中有较多争议的部分,如局部晚期非小细胞肺癌的多学科综合治疗,由多个科室的专家联合执笔,以两个章节的篇幅详细阐述;在以手术为基础的食管癌多学科综合治疗部分,全面地讨论了手术与术前新辅助放化疗联合以及与术后辅助放化疗联合的意义。

该书由中国抗癌协会副理事长、山东省肿瘤医院院长、中国工程院院士于金明教授作序,由美国 Georgia Regents University 的Feng-Ming (Spring) Kong 教授和浙江省肿瘤医院陈明教授担任主审,由军事医学科学出版社出版发行。