

乡镇卫生院人员对非经济激励因素的满意度分析

宋奎勤* 孟庆跃 袁蓓蓓 孙晓杰 侯志远

山东大学卫生管理与政策研究中心 卫生部卫生经济与政策研究重点实验室 山东济南 250012

【摘要】目的:通过分析乡镇卫生院人员对各项非经济激励因素的满意度,为制定符合农村卫生人员实际的激励措施提供依据。方法:定量调查和定性访谈相结合。结果:除工作环境满意度外,样本地区乡镇卫生院人员对其他非经济激励因素的不满意度都较高。结论:上级卫生部门以及乡镇卫生院自身应重视非经济激励因素的作用,努力消除员工的不满,促进员工的工作积极性。

【关键词】乡镇卫生院;非经济激励;满意度

中图分类号:R197.1 文献标识码:A doi: 10.3969/j.issn.1674-2982.2010.10.004

Analysis on satisfaction on non-financial incentive factors of township health center personnel

SONG Kui-meng, MENG Qing-yue, YUAN Bei-bei, SUN Xiao-jie, HOU Zhi-yuan

Center for Health Management and Policy of Shandong University, Key Lab for Health Economics and Policy Research of Ministry of Health, Shandong Jinan 250012, China

【Abstract】 Objective: This article is to analyze the satisfaction on non-financial incentive factors of township health center personnel, and to provide evidence for formulating incentive measures conform to the practical situation of rural health personnel. Methods: In this study, we used both quantitative survey and qualitative interview. Result: Apart from the satisfaction on working environment, the proportion of those who felt unsatisfactory about the other non-financial incentive factors is higher than those who felt satisfactory among township health center personnel of both sample districts. Conclusion: Superior health authorities and township health center itself must pay attention to the impacts of non-financial incentive factors, so as to improve personnel's satisfaction and motivation.

【Key Word】 Township health center; Non-financial incentive; Satisfaction

乡镇卫生院是农村三级卫生服务网的枢纽,是农村卫生服务提供的主体,提高乡镇卫生院的运行效率、改善卫生院的服务质量关系到千千万万农民的切身利益。为此,必须对乡镇卫生院的员工采取激励措施,提高员工的工作积极性,从而改进卫生院的运行效率和服务质量。激励是一种有力的工具,如果使用得当,可以对组织或个人的行为产生巨大的影响。激励可以是正向的或负向的,经济的或非经济的,有形的或无形的。^[1]经济激励涉及货币价值的转移,而非经济激励则不涉及货币价值的转移。研究证明,经济激励虽然很重要,但却不是提高员工工作动力的唯一原因,有时也不是主要原因,其他一

些重要的激励因素包括获得认可、尊重以及职业发展的机会也发挥着重要的作用。^[2]本文试图通过分析乡镇卫生院人员对各项非经济激励因素的满意度,为制定符合农村卫生人员实际情况的激励措施提供依据。

1 资料与方法

1.1 资料来源

资料来源于中国卫生发展项目农村卫生服务激励机制研究课题组对河南省清丰县和江苏省高淳县的基线调查数据。

* 基金项目:世界银行贷款/英国政府赠款中国农村卫生发展项目(编号:卫 XI-C2009-03B)。

作者简介:宋奎勤,男(1987年-),硕士研究生,主要研究方向为卫生经济。E-mail:miramax@126.com

1.2 研究方法

本研究中,我们将非经济激励因素分为生活环境、工作环境、员工培训、职业发展和荣誉评定五个大类。其中,工作环境又包含物质设备环境(办公环境、设备条件)、人际关系环境(同事关系)以及管理环境(工作职责描述、奖惩制度、管理透明度、员工关怀)。职业发展包含职称晋升和职务晋升两个子条目。

本文主要采用描述性分析。对经过逻辑校对和整理后的定量调查资料,用 SPSS16.0 软件进行分析。定性访谈资料由访谈人员将录音资料做文字转录,按照事先制定的访谈主题,提取访谈对象相应的表述和观点。

2 结果与分析

2.1 满意度基本情况

河南清丰和江苏高淳两地乡镇卫生院人员对非经济激励各个条目的满意度情况见表 1,表中数值为各类选项对应的应答者比例,括号内为对应的应答者人数。生活环境方面,河南省清丰县乡镇卫生院人员中,感到工作所在地生活环境一般或者不满意(包括非常不满意)的比例达到 74.8%;而江苏省高淳县乡镇卫生院人员中,这一比例更是高达 88.6%。

工作环境方面,从表中可以看出,河南省清丰县乡镇卫生院人员对物质设备环境满意的比例和不满意的没有明显差别,大部分人员感到一般;而江

表 1 两地乡镇卫生院人员对非经济激励各条目的满意度情况(%)

条目	地区	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意
生活环境	清丰	2.8(3)	22.4(24)	45.8(49)	20.6(22)	8.4(9)
	高淳	0(0)	11.3(12)	54.7(58)	24.5(26)	9.4(10)
办公环境	清丰	2.8(3)	25.2(27)	49.5(53)	18.7(20)	3.7(4)
	高淳	0(0)	14.2(15)	55.7(59)	25.5(27)	4.7(5)
设备条件	清丰	1.9(2)	22.4(24)	52.3(56)	17.8(19)	5.6(6)
	高淳	0(0)	11.3(12)	61.3(65)	20.8(22)	6.6(7)
同事关系	清丰	17.8(19)	57.9(62)	22.4(24)	1.9(2)	0(0)
	高淳	14.3(15)	59.0(62)	25.7(27)	0(0)	1.0(1)
工作职责描述	清丰	2.8(3)	34.6(37)	54.2(58)	5.6(6)	2.8(3)
	高淳	0.9(1)	30.2(32)	61.3(65)	3.8(4)	3.8(4)
奖惩制度	清丰	1.9(2)	20.8(22)	56.6(60)	10.4(11)	10.4(11)
	高淳	1.0(1)	12.4(13)	60.0(63)	20.0(21)	6.7(7)
管理透明度	清丰	4.7(5)	29.0(31)	42.1(45)	15.9(17)	8.4(9)
	高淳	1.9(2)	16.2(17)	56.2(59)	18.1(19)	7.6(8)
员工关怀	清丰	4.7(5)	34.6(37)	37.4(40)	17.8(19)	5.6(6)
	高淳	3.8(4)	24.5(26)	50.9(54)	15.1(16)	5.7(6)
培训	清丰	0.9(1)	13.2(14)	38.7(41)	34.9(37)	12.3(13)
	高淳	0(0)	15.7(16)	48.0(49)	33.3(34)	2.9(3)
职称晋升	清丰	1.9(2)	20.6(22)	53.3(57)	19.6(21)	4.7(5)
	高淳	0(0)	9.6(10)	56.7(59)	29.8(31)	3.8(4)
职务晋升	清丰	0.9(1)	22.6(24)	53.8(57)	14.2(15)	8.5(9)
	高淳	1.0(1)	12.5(13)	67.3(70)	10.6(11)	8.7(9)
荣誉评定	清丰	1.0(1)	25.7(27)	40.0(42)	23.8(25)	9.5(10)
	高淳	0(0)	10.8(11)	57.8(59)	22.5(23)	8.8(9)

注:有些选项频数之和小于调查对象总数是由于存在数据缺失。

苏省高淳县卫生院人员中,感到不满意的比例明显高于满意的比例。河南清丰和江苏高淳两地卫生院人员对于同事关系的满意度最高,不满意的比例分别只有 1.9% 和 1.0%。至于管理环境的四个条目,河南省清丰县的乡镇卫生院人员基本倾向于满意,其中以员工关怀和工作职责描述的满意度最高,分别为 39.3% 和 37.4%;江苏高淳的卫生院人员中,对工作职责描述和员工关怀的满意度高,对奖惩制度和透明度不满意度高。

员工培训方面,两地也呈现了一定的一致性,两地乡镇卫生院人员对培训的满意度都很低,不满意的比例分别达到 47.2% 和 36.2%。本研究中,职业发展指取得职称和职务上的提升,河南清丰大部分乡镇卫生院对职业发展均持比较中立的态度,感到满意的比例和感到不满意的比例相当;江苏高淳卫生院人员对职业发展的态度,不满意的比例要高于满意的比例。另外,两地乡镇卫生院人员对于荣誉评定的态度均倾向于不满意,感到不满意的比例均高于满意的比例。

2.2 满意度得分

针对满意度的五个选项,从“非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意”分别赋以 5~1 分,得到每个条目的满意度得分,以 3 分为界值,得分越高表示满意度越高,主条目的满意度得分等于各子条目满意度得分的均值。表 2 反映了两地乡镇卫生院人员对非经济激励因素的五个主条目的满意度得分,可以看出,两地乡镇卫生院人员除对工作环境满意度得分较高外,其余条目的满意度得分均低于 3 分,说明倾向于不满意的人员比例高,河南清丰的乡镇卫生院人员对人员培训的满意度最低(2.556 6),而江苏高淳的卫生院人员对生活环境的满意度最低(2.679 2)。另外,对两地各个条目得分的比较可以看出,在 0.01 的水平上,两地的满意度得分均无统计学差异。

表 2 两地乡镇卫生院人员对非经济激励因素的满意度得分

	清丰		高淳		P
	得分	排序	得分	排序	
生活环境	2.906 5	3	2.679 2	5	0.058
工作环境	3.346 7	1	3.196 6	1	0.043
人员培训	2.556 6	5	2.764 7	3	0.073
职业发展	2.929 1	2	2.894 6	2	0.729
荣誉评定	2.847 6	4	2.705 9	4	0.241

注:排序是按照满意度由高到低进行。

2.3 定性分析结果

2.3.1 生活和工作环境

访谈中,一些卫生院人员透露了对于生活环境的抱怨,江苏高淳县的一名卫生院护士说:“由于单位没有食堂,每天早上来上班的时候就要考虑中午饭去哪吃。”还有一名卫生院防保人员说:“我家住在高淳,每天要坐公交车回家,希望单位能够有班车接送我们员工上下班。”

工作环境中,被调查者对设备条件的抱怨最多,表示由于设备配备不完善,影响正常的卫生服务。河南清丰县的一名卫生院护士说:“器械不够用,满足不了要求,也就凑合着用。有个麻醉机还是手动的。比如来了急诊病人,口服有机磷中毒,很想在最短时间内把他们的毒物清除,但是心有余而力不足。”同时,也有人表达了对医院管理制度方面的不满,江苏高淳的一名卫生院医生说:“我不知道(荣誉的评定),我们不参与,因为我没有这个权利参与,你问我们院长去,我们老百姓不知道,我们知道的只有一个结果。”

2.3.2 培训和职业发展

很多访谈对象表示培训机会不足,河南清丰县的一名卫生院防保人员透露:“很多人员本身不是干这一行,是中途转入的,所以技术太差,而医院对人员的培训力度也不够,应该加强培训。”

职称晋升方面有不少访谈对象提到当前职称晋升的标准并不适合基层卫生服务人员。江苏高淳县的一名卫生院医技人员说:“我觉得(职称晋升标准)很不合理。我今年报中级职称,考试是 CT、共振这些,这些城里面有,可是我们这里接触不到,只是一些普通的 X 光片,那些我们怎么会考呢。”

2.3.3 荣誉评定

访谈中,很多乡镇卫生人员表达了获得荣誉对于他们工作积极性的影响。河南清丰县的一名卫生院医生表示:“每年都有考评,我经常都能评上,卫生局评的,是县劳动模范,有五一劳动奖章,这是荣誉,很高兴,精神很重要。”还有一名卫生院医技人员说:“还是有个评选制度比较好,如果自己能评上,也有助于提高自己的工作自豪感啊,还是对工作积极性有影响的。”

3 讨论与建议

本研究的结果显示,两地被调查的乡镇卫生院人员对大多数非经济激励因素倾向于不满意,这应引起管理者的注意,努力改善这一局面。根据美国心理学家赫兹伯格提出的双因素理论,影响员工满意度的因素分为保健因素(包括本研究中的生活环境和工作环境)以及激励因素(包括本研究中的培训、职业发展和荣誉评定),改善保健因素可以消除员工的不满,但还不能够使员工感到满意,而改善激励因素可以提升员工的积极性,提高生产率。因此,在卫生管理中,不仅要改善保健因素,使员工不至于产生不满情绪,更重要的是要充分发挥激励因素的作用,激发员工的工作热情。^[3]

3.1 努力改善生活环境与工作环境,消除员工不满

生活环境对农村地区卫生人员的工作满意度有重大的影响:住房紧张、缺乏学校以及娱乐设施等都是导致员工流失的因素。^[4]因此,乡镇卫生院应充分为员工考虑,保证员工享有安全、便利的生活环境,这样员工才能安心地把精力投入到工作当中。

医院的基础建设以及资源的可得性是影响员工行为的重要因素,糟糕的基础设施不会激发员工以及患者的信心,没有合适的资源就不可能会有有效的治疗,因此,乡镇卫生院应当增加投入,完善设备条件,保证员工最大程度地发挥其聪明才干。当然,从机构调查资料中我们发现,河南清丰的乡镇卫生院基本处于自收自支的状态,江苏高淳县上级财政对卫生院的补助也不多,卫生院很难有充足的资金完善设备配备,因此,在这一方面,政府应当增加对于乡镇卫生院的财政补助。

3.2 改善培训、职业发展和荣誉评定,提高员工积极性

培训和继续教育的机会具有很强的激励效果,它可以在短期内提高员工的知识、技能以及特定工作的绩效^[5];可以使员工能满足现有职位的要求,并能胜任更高的职位而达到各自职业发展的目标。^[6]当前,乡镇卫生院员工的知识业务水平普遍比较低,同时乡镇卫生院又是农村卫生服务提供的重要力量,因此,增加对于乡镇卫生院人员的培训,提高他们的基本理论和业务技能,不仅可以改进他们自

身的满意度,也为广大农村居民获得安全、有效地卫生服务提供了保障。

很多卫生服务人员不情愿到农村地区工作是由于农村地区职业发展的机会比城市少。研究发现,当卫生服务人员感到拥有职业发展的机会时,他们会很骄傲并且很有动力工作。^[7]分析结果显示,江苏高淳卫生院人员对于职称晋升不满意的比例较高,达到了 33.6%,而河南清丰也有 24.3% 的卫生院人员对职称晋升不满意,同时两地都有人员反映职称晋升的标准没有考虑到基层的实际情况。因此,上级卫生部门在制定卫生人员职称晋升的标准时应考虑基层卫生服务人员的需要,结合基层卫生机构的实情,制定更适合基层的职称评定政策。

获得荣誉是对自身工作表现得认可,在一些研究中,来自管理者及公众的认可被认为是卫生服务人员最重要的一种激励因素。^[7]上级卫生部门以及卫生院自身应重视对员工荣誉的奖励,设定公平合理的荣誉评定制度,提高员工的积极性。

参 考 文 献

- [1] Zurn P, Dolea C, Stilwell B. Nurse retention and recruitment: Developing a motivated workforce[R]. Geneva, 2005.
- [2] Dieleman M, Harnmeijer J W. Improving health worker performance: in search of promising practices[R]. Geneva, 2006.
- [3] 陈立. 组织行为学[M]. 北京: 人民卫生出版社, 2005.
- [4] Monique V D. Appropriate training and retention of community doctors in rural areas a case study from Mali[J]. Human Resources for Health, 2008, 6(1): 25-32.
- [5] Marjolein D, Barend G, Gert J W. Human resource management interventions to improve health workers' performance in low and middle income countries[J]. Health Research Policy and Systems, 2009, 7: 7.
- [6] Mathauer I, Imhoff I. Health worker motivation in Africa: The role of non-financial incentives and human resource management tools[J]. Human Resources for Health, 2006 (4): 24-52.
- [7] Mischa W S, Posy B, Steve T, et al. Motivation and retention of health workers in developing countries: a systematic review [J]. BMC Health Services Research, 2008, 8(1): 247.

[收稿日期:2010-08-13 修回日期:2010-09-15]

(编辑 刘博)