

北京市某城区社区卫生服务医务人员满意度分析

张恩宇* 陈娟

北京大学公共卫生学院 北京 100191

【摘要】目的:了解社区医务人员工作满意度,完善社区卫生服务管理机制。方法:对北京市某城区41个社区卫生服务站和11个区医院的保健科共计458名医务人员进行问卷调查。结果:调查对象工作满意度水平一般,其中满意度较低的项目是收入和福利待遇、工作负担、个人发展机会和机构管理水平。而机构管理水平、工作发展前景和成就荣誉感是影响工作满意度的主要因素。建议:重视社区医务人员满意度状态,宣传社区服务理念;建立有效的激励机制和收入保障制度,提高机构管理水平是提升社区医务人员满意度的重要手段。

【关键词】社区卫生服务; 医务人员; 满意度

中图分类号:R192 文献标识码:A doi: 10.3969/j.issn.1674-2982.2011.08.009

Analysis on community health workers' job satisfaction in urban Beijing

ZHANG En-yu, CHEN Juan

School of Public Health, Peking University, Beijing 100191, China

【Abstract】 Objective: Investigate on community health workers' job satisfaction, and improve community health service management. Methods: Within an urban area of Beijing, 458 medical workers from 11 branches and 41 health stations were investigated by using a questionnaire. Results: The survey data shows that the current urban community health workers' job satisfaction is not high. The lower terms of satisfaction are income and benefit package, workload, personal development and institutional management. The institutional management, career development and honor are the main factors affecting job satisfaction. Recommendation: Emphasizing on the status of community health workers; publicizing the concept of community service; establishing an effective system of incentives and income security, and improving institutional management are the key measures to enhance the community health workers' job satisfaction.

【Key words】 Community health service; Health workers; Job satisfaction

工作满意度是指个体对其工作经历的愉悦程度,在组织研究中一直是被广泛关注的课题。国内外大量研究表明,工作满意度与工作绩效、缺勤、离职、心理健康以及生活质量有密切关系。自1997年1月15日中共中央、国务院《关于卫生改革与发展的决定》明确提出积极发展社区卫生服务以后,社区卫生服务呈蓬勃发展之势,随着一系列相关文件的出台,社区卫生服务逐渐进入了全面发展阶段。^[1]而建

设一支高满意度的社区卫生服务队伍,对于促进队伍稳定、保证服务质量、增强机构的竞争力、提高病人的满意度、保证社区卫生服务的可持续发展,将起到至关重要的作用。为了解北京市某城区社区医务人员工作满意度情况,探讨存在的问题及其原因,我们于2009年底开展了针对这一城区社区医务人员工作满意度的调查。

* 作者简介:张恩宇,男(1986年—),硕士研究生,主要研究方向为社区卫生服务。E-mail:angelser4@gmail.com

通讯作者:陈娟。chenjuan@bjmu.edu.cn

1 资料与方法

1.1 调查对象

2009 年,该城区的社区卫生服务机构采用扁平化管理模式,并未设置社区卫生服务中心;社区卫生服务站和区医院保健科(以下简称保健科)共同承担了该城区基层卫生服务的各项工作,并由社区卫生服务中心进行统一管理。因此,我们选择了该城区的 41 个社区卫生服务站和 11 个保健科全部 458 名社区医务人员作为研究对象。

1.2 调查方法

对调查对象进行问卷调查。调查问卷选用《社区卫生服务机构医务人员满意度调查表》^[2],并根据实际情况对其中一些条目的表述进行了修改。问卷由经过培训的调查员进站发放,医务人员自行填写,调查员核对后现场回收。本次调查共发放问卷 458 份,回收有效问卷 405 份,有效回答率为 88.4%。其中社区卫生服务站医务人员 308 人,保健科医务人员 97 人。

调查内容分为三个部分,第一部分为基本信息,第二部分为满意度量表,第三部分为工作意愿评价。其中满意度量表涉及社区医务人员工作满意度的 8 个维度,包括机构管理水平、收入和福利待遇、同事关系、工作发展前景、成就荣誉感、工作环境、个人发展机会、工作负担。

满意度评价各项指标均采用 Likert 态度量表的评分纪录方法,即很不满意、不太满意、一般、比较满意、很满意,并分别赋值为 1~5 分。本研究结果视 3~5 分为满意,小于 3 分为不满意。

1.3 统计方法

利用 Epidata 软件建立数据库录入资料,用 SPSS15.0 软件进行统计分析;单因素分析利用方差分析进行统计学检验,多因素分析采用 Logistic 回归方法。

2 结果与分析

2.1 社区医务人员的基本特征

社区医务人员女性占绝大多数,男女比例约为 1:7。平均年龄为 41.3 岁,其中 30 岁以下的医务人员约占总数的 18%。社区医务人员的学历以大专及

本科为主,占总数的 80%。社区有近 90% 的医务人员有 10 年以上的工作经验,而从事社区卫生服务的平均年限为 4.75 年,有很多社区医务人员是来自一级或二级医院。在该区 405 名医务人员中,医生 163 名,占 40.2%;护士 136 名,占 33.6%;公共卫生人员 77 名,占 19.0%;其他人员 29 名,占 7.2%。社区中大多数医务人员为初级或中级职称,具有副高及以上职称的数量只占 7.4%。社区卫生服务机构中,固定编制医务人员占总数的 80%,其他为合同聘任制,这部分合同制的医务人员多为工作时间不长的年轻医务人员。社区医务人员中 70% 左右月均收入为 2 000~3 000 元,约有 15% 不足 2 000 元。

2.2 社区医务人员总体满意度情况

调查显示,北京市某城区社区卫生服务机构医务人员总体满意度分值为 3.02 分(满分为 5 分),总体满意度水平不高。得分较低的满意度指标集中在收入和福利待遇、个人发展机会、工作发展前景和机构管理水平 4 个维度(表 1)。

表 1 总体满意度 8 个维度分值情况

维度	得分	权重	排名
成就荣誉感	3.95	0.118	1
同事关系	3.69	0.108	2
工作负担	2.97	0.055	3
工作环境	2.97	0.080	4
机构管理水平	2.90	0.302	5
工作发展前景	2.78	0.201	6
个人发展机会	2.50	0.051	7
收入和福利待遇	2.25	0.086	8

2.3 工作满意度影响因素分析

2.3.1 个人特征因素与工作满意度的分类分析

把被调查医务人员的总体满意度得分与年龄、工作类型、工作年限、学历、职称、工作关系 6 项个人特征因素进行方差分析。结果显示,影响总体满意度的个人特征因素为工作类型和工作关系,其余因素对于工作满意度的影响之间的差异均无统计学意义(表 2)。

在各类社区医务人员中,公共卫生人员的满意度得分最低,公共卫生人员在工作环境、同事关系、收入待遇和机构管理水平方面的得分明显低于其他两组,经方差检验,以上 4 项的 P 值均小于 0.05(表

3),他们对于福利待遇、工作环境和社会地位等方面的需求很强烈。在聘用关系方面,采用合同聘任的社区医务人员工作满意度要高于正式编制人员,且其在各维度的满意度得分均明显高于正式编制人员。

表2 影响工作满意度的个人特征因素

个人特征因素	满意度 平均分	标准差	均方	F 值	P 值	
年龄(岁)	0~	3.00	0.48	0.64	2.52	0.06
	30~	2.99	0.49			
	40~	2.83	0.51			
	50~	2.95	0.54			
	医生	2.89	0.55			
工作类型*	护士	3.02	0.49	1.13	4.43	0.01
	公共卫 生人员	2.82	0.43			
	0~	3.01	0.47			
工作年限 (年)	5~	2.99	0.52	0.28	1.11	0.34
	10~	2.94	0.48			
	20~	2.89	0.52			
	高中/中专	2.98	0.46			
学历	大专	2.97	0.52	0.53	2.11	0.12
	本科及以上	2.87	0.50			
	士级	2.87	0.41			
职称	初级	2.98	0.48	0.15	0.59	0.67
	中级	2.91	0.54			
	副高级	2.90	0.50			
	高级	2.80	0.03			
	正式编制	2.89	0.48			
工作关系*	合同制	3.16	0.56	3.27	13.32	0.00

注:“*”表示经方差分析 F 检验, P < 0.05

表3 不同工作类型满意度方差分析

满意度维度	满意度得分			均方	F 值	P 值
	医生	护士	公共卫 生人员			
机构管理水平*	2.90	3.01	2.64	3.43	7.82	0.00
收入和福利待遇*	2.27	2.32	1.99	3.04	5.15	0.01
成就荣誉感*	3.86	4.01	4.12	2.07	5.39	0.01
同事关系	3.69	3.76	3.57	0.83	1.62	0.20
工作负担*	2.88	3.00	3.06	0.95	3.32	0.04
工作环境*	2.95	3.06	2.60	5.50	8.83	0.00
工作发展前景*	2.66	2.86	2.79	1.57	3.58	0.03
个人发展机会	2.42	2.62	2.45	1.58	1.70	0.19

注:“*”表示经方差分析 F 检验, P < 0.05

2.3.2 影响工作满意度的多因素分析

以社区医务人员的总体满意度为因变量,以性别、年龄、工作年限、学历、职称、编制、机构管理水平、成就荣誉感、同事关系、工作负担、工作环境、发展前景、个人发展机会及收入和福利待遇 14 个因素作为自变量,进行 Logistic 回归分析,用逐步向前法构建回归模型。结果显示,机构管理水平、工作发展前景和成就荣誉感三个因素对于社区医务人员工作满意度的影响具有统计学意义(表 4)。

表4 工作满意度影响因素 Logistic 回归分析

变量	系数	标准误	Wald 值	自由度	P 值	OR 值
机构管理水平	1.958	0.313	39.171	1	0.000	7.087
工作发展前景	0.948	0.365	6.727	1	0.009	2.580
成就荣誉感	1.760	0.558	9.952	1	0.002	5.811
常数	-2.216	0.540	16.820	1	0.000	0.109

3 讨论与建议

3.1 重视医务人员满意度,稳定社区医务人员队伍

我国发展社区卫生服务工作起步比较晚,一些相关的制度还不完善,尤其是在社区医务人员的激励机制方面还处于探索阶段。通过本次调查发现,北京市某城区社区卫生服务站医务人员的满意度得分为 3.02(满分 5 分),属于中等偏低水平,与汪胜等人 2007 年对广东某街道所属 18 个社区卫生服务机构 180 名医务人员工作总体满意度水平相当。^[3]而对于工作的不满意、工作态度消极很可能造成医务人员工作效率低下,甚至产生离职情绪,直接影响社区医务人员队伍的稳定,导致人才流失。机构管理水平、工作发展前景和成就荣誉感是影响医务人员工作满意度的重要因素,目前医务人员对于自己所从事的工作具备较高的成就和荣誉感,但是对于自己今后的发展方向则比较迷茫。

相关管理部门必须深入了解社区医务人员的心理状态,重视他们物质和精神方面的需求;将社区医务人员的满意度作为一项常规项目去调查,并切实解决存在的问题,以提高社区医务人员的工作积极性,提供更优质的社区卫生服务。

3.2 转变传统服务观念,深入理解社区卫生含义

社区卫生机构是保障群众健康的第一道防线,

医务人员对社区卫生服务的认识程度直接影响到其工作态度。^[4]但是由于目前的社区医务人员大多来自于上级医院,而非专门培养的全科医生,在正确认识社区卫生服务的内涵方面存在欠缺,这也是导致现阶段社区医务人员工作满意度水平不高的重要原因。

员工满意度的概念就是员工对于工作的期望与实际工作中感知的差距,而根据舒勒的战略人力资源管理理论,员工对于工作的期望与其过去的工作经历密切相关。^[5]社区卫生服务是“六位一体”的综合服务,而医疗服务只是其中的一项内容。现阶段的社区医务人员还没能完成从临床医生到全科医生地角色转变,错误地认为社区卫生工作的重心也是临床治疗,对于保健、健康促进等服务项目没有足够重视,产生了“重治疗、轻预防”的思想。

因此,应大力宣传社区卫生服务的工作重点及深刻内涵,树立现代社区卫生服务的理念,改变医务人员社区工作过程中的心理失衡状态。充分发挥全科医生的榜样作用,将社会医学模式的理念在社区医务人员队伍中广泛推广,从而稳定社区卫生服务职工队伍,提高服务质量。

3.3 优化用人机制,稳定基层全科医生队伍

收入和福利待遇、机构管理水平和个人发展前景是社区医务人员不满比较集中的几个方面。医疗卫生人才是决定基层医疗卫生服务水平的关键。近几年我国大力加强全科医生培养,为基层输送了大量高素质人才,但是通过对社区医务人员的定性访谈发现,一些全科医生出于收入、社会地位、事业发展等考虑,不愿意长期留在社区。

因此,国家在大力培养全科医生的同时,应当重视用人机制的创新和建设,通过制定全科医生首诊制、签约制等政策,明确全科医生在医疗卫生服务体系中的地位和作用。此外,还要建立有效的激励机制,在全科医生薪酬、社会保障、职称评定、岗位编制等方面制定优惠政策,提高全科医生的社会地位、收入水平和岗位吸引力,引导更多的优秀人才充实到基层医务人员队伍中来。

3.4 增加公共卫生人员编制,加强团队间配合协作

调查发现,公共卫生人员是社区卫生服务人员中一个低满意度群体,他们对于某些项目的评分很低,尤其对于福利待遇、工作环境和社会地位等方面的需求很强烈。在实施基本公共卫生服务均等化的相关政策之后,公共卫生的工作量明显增加,不仅要开展多项公共卫生工作,为绩效考核填写表格也要花费很多时间,因此,社区公共卫生人员希望从收入和工作环境等方面获得补偿的要求更加迫切。

对此,首先应增加社区公共卫生人员数量,减轻工作负担;其次,引导社区团队加强配合协作,分工合作提高工作效率;第三,对社区公共卫生人员开展基本公共卫生项目服务给予足够的补偿,促使他们积极性的开展公共卫生工作。

参 考 文 献

- [1] 齐晓琳,李士雪,张英洁,等.我国社区卫生服务发展的障碍与对策研究[J].医学与哲学:人文社会医学版,2006,27(4):20-22.
- [2] 王宁,陈娟.社区卫生服务机构人员工作满意度指标体系研究[J].中国公共卫生,2009,25(12):16-17.
- [3] 汪胜,姜润生,祁秉先.社区卫生服务医务人员工作满意度影响因素分析[J].卫生软科学,2007,21(6):251-254.
- [4] 尹文强,王克利,傅华.社区卫生服务职工工作满意度与稳定性研究[J].中华医院管理杂志,2003,19(6):351-353.
- [5] 杰克逊,舒勒.人力资源管理:从战略合作角度.第8版[M].北京:清华大学出版社,2005.
- [6] 于长海,郭继志,庄立辉,等.社区卫生服务满意度评价研究现状探讨[J].中国卫生事业管理,2011,27(11):731-732.
- [7] 赵娜,廖雪淋.新医改背景下对我国基层卫生人力资源配置的思考[J].商场现代化,2010(19):112.
- [8] 李明媚,周文泳.论社区卫生服务的质量观念与质量改进途径[J].中国农村卫生事业管理,2009,29(5):323-325.

[收稿日期:2011-04-15 修回日期:2011-07-13]

(编辑 薛云)