

# 儿科医生工作满意度、职业倦怠与离职意向的相关性

## ——基于广东省三甲医院的调查

李璇<sup>1\*</sup> 杨燕绥<sup>2</sup> 袁向东<sup>1</sup>

1. 广东省人民医院 广东广州 510080

2. 清华大学公共管理学院 北京 100084

**【摘要】**目的:调查研究儿科医生工作满意度、职业倦怠与离职意向的现状和相互关联性。方法:定量与定性研究相结合,对广东省公立三甲医院儿科医生进行横断面调查,使用 SPSS 和 AMOS 进行分析。结果:儿科医生工作总体满意度较低(3.62 分),近 6 成有中重度倦怠水平,35% 有重度离职意向;工作满意度与离职意向负相关,职业倦怠与离职意向正相关;工作满意度对离职意向有直接和间接效应(职业倦怠为中介)。结论:儿科医生职业态度、情绪较消极,离职意愿较强。硬件环境直接影响离职意向;情感衰竭与去人格化产生可对离职意向产生中介作用,针对性地改善医患关系、工作量、人际氛围和硬件环境的满意度,有利于缓解工作倦怠感,从而减轻离职意向。

**【关键词】**儿科医生;工作满意度;职业倦怠;离职意向

中图分类号:R197 文献标识码:A doi:10.3969/j.issn.1674-2982.2018.11.012

### The relationship between job satisfaction, burnout and turnover intention of pediatricians: A case study of tertiary hospitals in Guangdong province

LI Xuan<sup>1</sup>, YANG Yan-sui<sup>2</sup>, YUAN Xiang-dong<sup>1</sup>

1. Guangdong Provincial People's Hospital, Guangzhou Guangdong 510080, China

2. School of Public Administration, Tsinghua University, Beijing 100084, China

**【Abstract】** Objective: The goal of this study is to investigate the current status and relationship of job satisfaction, burnout and turnover intention among pediatricians. Method: Quantitative and qualitative research methods are combined to conduct a cross-sectional survey among pediatricians of public tertiary hospitals in Guangdong province and the SPSS and AMOS are used for analysis. Results: The overall job satisfaction of pediatricians is not high (3.62). Nearly 60% pediatricians are suffering from moderate or severe burnout and 35% of them are with a severe turnover intention. Job satisfaction is negatively correlated with turnover intention, while burnout is positively correlated with turnover intention. Job satisfaction degree significantly has direct and non-direct effects on turnover intention (while burnout is an intermediary). Conclusions: Employed pediatricians have negative occupational attitude and emotion, with a high level of turnover intention. The condition of physical environment directly affects their turnover intention, while emotional exhaustion and depersonalization show a mediating effect. Thus, improving their satisfaction on doctor-patient relationship, workload, interpersonal atmosphere and physical environment can be beneficial to reduce the burnout and alleviate the turnover intention.

**【Key words】** Pediatrician; Job satisfaction; Job burnout; Turnover intention

“儿科医生荒”是近年来医疗卫生行业乃至整个社会共同关注的话题,从整体上看,至 2024 年我国儿科医生缺口将较从前拉大,儿科医师紧缺状况将

会持续。<sup>[1]</sup>医务人员对工作环境、职业风险的满意度是影响其职业倦怠的主要因素,而职业倦怠与离职意向正相关。<sup>[2]</sup>本研究通过对儿科医生的工作满

\* 基金项目:疾病诊断相关分组医院管理研究与应用(201704020208)

作者简介:李璇,女(1992 年—),硕士,主要研究方向为医院管理、卫生政策等。E-mail:lixiaoxuan2088@163.com

意度、倦怠水平及离职意向进行调查,探讨其影响因素及关联性,提出能有效提高儿科医生团队稳定性和工作积极性的对策建议。

## 1 资料与方法

### 1.1 调查对象及工具

以广东省三甲公立医院儿科医生为研究对象,要求:(1)正式聘用临床医师;(2)在我国从事儿科专业医疗服务工作至少 3 年;(3)一年内未辞职、换工作或长期休假(3 个月及以上);(4)身体、精神无重大疾病或异常。

通过问卷星编辑电子版问卷并在线发布,由广东省医师协会儿科医师分会成员转发,全省各三甲医院儿科医师随机填写,预计发放问卷 260~340 份。问卷在参考国际成熟量表的基础上,结合专家建议及省内情况进行设计,包括基本信息、工作满意度、职业倦怠、离职意向四部分。(1)基本信息:主要调查研究对象的性别、学历、职称、工作年限等基本情况;(2)工作满意度调查问卷:主要借鉴了常璇、张金玉、李炜龙等的自编问卷,涉及工作量、工作环境、人事制度、工作回报、医患关系等方面,共 25 个条目<sup>[3-5]</sup>;(3)职业倦怠评估量表:直接引用吴小明的 2015 版医务工作者职业倦怠修订问卷,3 个维度,共 16 个条目<sup>[6]</sup>;(4)离职意向评估量表:直接引用 Mobley 的离职倾向量表(1978 版)<sup>[7]</sup>,共 4 个条目,Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.84。评分标准均采用 7 级计分,工作满意度从 1~7 分依次代表满意度越来越高,职业倦怠从 1~7 分依次代表倦怠感越来越强,离职意向从 1~7 分依次代表离职的念头越来越强烈。

### 1.2 研究方法

调查结果采用 Excel 2013 建库,SPSS 20.0 与 AMOS17.0 用于具体分析。主要用到的统计学方法有:(1)信效度检验:分别进行条目分析、效度分析和信度检验,评估自主编制的问卷是否可靠、可信。(2)描述性统计:主要用于统计调查对象的基本情况,分析工作满意度、职业倦怠和离职意向的总体水平。(3)相关性分析:根据统计分析方法的特点,Pearson 相关系数可反映变量之间的相关性强弱,分别计算各人口学变量、工作满意度水平、职业倦怠水平与离职意向的 Pearson 系数,确定与离职意向相关程度较高的影响因素;多元回归分析可探讨工作满

意度及职业倦怠的各个维度对离职意向是否具有显著预测作用,结果方程模型可验证各个因素对离职意向作用的路径是否与假设模型相符,可由浅至深、从笼统到具体地解析变量之间的相关性及其影响路径。

## 2 调查结果与统计分析

### 2.1 问卷信效度检验

#### 2.1.1 条目分析

用临界比值法(CR 值)探讨各条目的鉴别度。将得分从高到低排名前 27% 与后 27% 的结果规定为高分组与低分组,两组所有条目得分之差异均有统计学意义( $P < 0.001$ ),表明鉴别度良好。用积差相关法进行同质性检验。各条目得分与总得分的相关系数在 0.432~0.659,表明同质性良好。

#### 2.1.2 效度分析

邀请 10 位专家对问卷进行内容效度 CVI 值打分,各条目结果在 0.658~1,整体平均值为 0.822,表明内容效度可接受。采用探索性因子分析方法,用于结构效度的评价。KMO 值为 0.834,Barlett 球形度检验近似卡方值为 1 323.990, $P = 0.000$ ,表明适合进行因素分析。

初步提取出 8 个特征值大于 1 的因子,其中两个因子不符合入选条件,将其排除。最终确定 6 个主因子,命名为医患关系、人事行政管理工作、经济回报、工作量、人际氛围和硬件环境 6 个维度,方差解释百分比分别为 20.550%、10.971%、9.741%、9.407%、5.139%、4.286%,总方差解释累计百分比为 60.094%。

#### 2.1.3 信度分析

进行可靠性分析,总体 Cronbach's  $\alpha = 0.823$ ,6 个主因子的 Cronbach's  $\alpha$  系数分别为 0.733、0.765、0.750、0.859、0.728、0.844,均大于 0.7,表明信度可接受。在参与调查的 282 名对象中,间隔 3 周选取 61 人进行重测,两次测量结果相关系数为 0.837, $P < 0.05$ ,表明重测信度良好。

### 2.2 描述统计结果

#### 2.2.1 调查对象基本情况

共收到 300 份问卷,来自广东省 39 家三甲公立医疗机构,排除无效问卷 18 份,最终纳入研究 282 份,有效率 94.0%。表 1 为调查对象人口学特征。

表1 儿科医生人口社会学基本情况(%)

维度	分类	占比
性别	男	38.3
	女	61.7
年龄	0~	19.5
	30~	42.6
	40~	24.8
	50~	13.1
学历	本科	62.4
	硕士	29.8
	博士及以上	7.8
医院性质	综合医院	53.2
	妇女儿童专科	46.8
职称	住院医师	26.2
	主治医师	37.2
	副主任医师	24.5
	主任医师	12.1
工龄	0~	22.7
	5~	19.9
	10~	22.7
	15~	17.0
	20~	17.7

### 2.2.2 工作满意度

总体满意度得分为  $3.62 \pm 0.69$ , 评分  $\leq 4$  分(中值水平)的占 76.95% ( $n = 217$ ), 说明儿科医生工作满意度总体水平不高。根据调查问卷, 工作满意度调查分为医患关系、人事行政管理、经济回报、工作量、人际氛围、硬件环境这六个维度, 其中人际氛围满意度水平最高, 得分  $4.85 \pm 1.07$ ; 其余五个维度的满意度均在中值以下, 经济回报满意度水平最低, 得分  $2.96 \pm 1.01$ , 其中认为“工作风险与报酬是对等的”一项得分最少 ( $2.55 \pm 1.64$ )。

### 2.2.3 职业倦怠

倦怠总体评分为  $3.87 \pm 0.81$ , 评分  $\geq 4$  分的儿科医生所占比例为 39.4% ( $n = 111$ ), 说明虽然总体倦怠水平尚低于中值, 但倦怠现象仍较普遍。三个维度呈现“两高一低”, 情感衰竭和去人格化的评分都高于中值, 情感衰竭评分最高 ( $4.72 \pm 1.40$ ), 表明儿科医生情感压力和工作人际关系压力较大; 成就感低落评分显著偏低 ( $2.85 \pm 1.03$ ), 反映儿科医生职业成就感较高。

### 2.2.4 离职意向

离职意向总体评分为  $4.64 \pm 1.39$ , 高于 4 分的占 65%, 提示儿科医生普遍有较强的离职意向。在 4 个条目中, “如果有其他合适的工作机会, 我会接受”一项评分最高 ( $5.36 \pm 1.63$ )。

表2 儿科医生工作满意度、职业倦怠与离职意向描述统计

	平均值	标准差
工作总体满意度	3.62	0.69
医患关系满意度	3.84	0.95
人事行政管理工作满意度	3.65	0.96
经济回报满意度	2.96	1.01
工作量满意度	3.24	1.11
人际氛围满意度	4.85	1.07
硬件环境满意度	3.94	1.27
职业倦怠总体水平	3.87	0.81
情感衰竭	4.72	1.40
成就感低落	2.85	1.03
去人格化	4.23	1.25
离职意向	4.64	1.39

### 2.3 相关性分析

#### 2.3.1 Pearson 相关系数

人口学变量中, 职称 ( $r = -0.067, P < 0.05$ ) 和工作年限 ( $r = -0.034^{**}$ ) 与离职意向有显著负相关, 即职称越高、工作年限越长, 离职意向越强; 工作满意度与离职意向呈非常显著的负相关 ( $r = -0.415, P < 0.05$ ), 职业倦怠与离职意向呈非常显著的正相关 ( $r = 0.643, P < 0.05$ ), 工作满意度与职业倦怠也呈非常显著的负相关 ( $r = -0.402, P < 0.05$ )。

#### 2.3.2 多元逐步回归分析

以离职意向为因变量, 6 个人口学因素(性别、年龄、学历、医院业务性质、职称、工作年限)、6 个工作满意度维度(医患关系、人事行政管理、经济回报、工作量、人际氛围、硬件环境)和 3 个职业倦怠维度(情感衰竭、成就感低落、去人格化)为自变量, 进行多元逐步回归分析。15 个变量最终进入回归方程的显著变量有 5 个, 分别为工作年限、工作量、硬件环境、情感衰竭和去人格化; 多元相关系数 0.705, 总解释变异量 49.7% (表 3)。

表3 离职意向的逐步多元回归分析摘要表

	多元相关系数 R	决定系数 R <sup>2</sup>	增加解释量 $\Delta R^2$	F 值	净 F 值	非标准化回归系数 B	标准化回归系数 $\beta$
去人格化	0.567	0.321	0.321	132.595	132.595	0.359	0.321
情感衰竭	0.655	0.429	0.108	104.761	52.527	0.337	0.338
硬件环境满意度	0.691	0.477	0.048	84.564	25.654	-0.276	-0.188
工作量满意度	0.699	0.489	0.012	66.227	6.342	-0.191	-0.131
工作年限	0.705	0.497	0.008	54.512	4.399	-0.090	-0.091

标准回归方程为：

$$\begin{aligned} \text{离职意向} = & 0.321 \times \text{去人格化} + 0.338 \times \text{情感衰竭} \\ & - 0.188 \times \text{硬件环境满意度} \\ & - 0.131 \times \text{工作量满意度} - 0.091 \times \text{工作年限} \end{aligned}$$

### 2.3.3 结构方程模型(SEM)

弗里德曼的态度理论认为人的态度表现为对外界事物的认知、情感、行为,三者之间具有内在一致性<sup>[8]</sup>,员工对工作的态度会产生相应的情感反应和行为意向,且在特定的情境下,情感反应可以在一定程度上促成实际的行为和意向。将其与 Maslach 工作倦怠模型、Mobley 的员工退缩决策过程模型<sup>[7]</sup>相结合,构建了本研究的关系模型。假设变量间的影响路径有三条:(1)工作满意度→离职意向;(2)职业倦怠→离职意向;(3)工作满意度→职业倦怠→离职意向。AMOS17.0 进行路径分析,由结果可知,假设成立(图 1)。

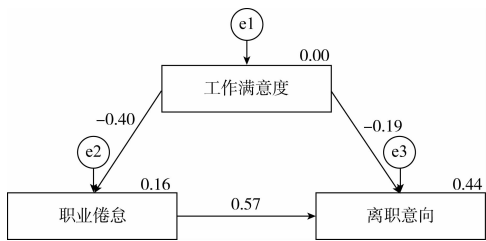


图 1 工作满意度、职业倦怠与离职意向关系模型

在对离职意向的影响中,职业倦怠的直接正向效应大于工作满意度的直接负向效应;工作满意度的间接效应大于直接效应。进一步探讨发挥作用的具体维度。使用 SPSS20.0 分别进行复回归分析:(1)效标变量为离职意向,预测变量为工作满意度(六个维度)、职业倦怠(三个维度);(2)效标变量为职业倦怠(六个维度),预测变量为工作满意度(六个维度)。得到:(1)工作满意度对离职意向的直接效应仅通过硬件环境满意度产生( $\beta = -0.15, P = 0.008$ ),职业倦怠对离职意向的直接效应可通过情感衰竭( $\beta = 0.33$ )与去人格化( $\beta = 0.34$ )产生。(2)工作满意度对情感衰竭的负向效应通过医患关系( $\beta = -0.13$ )及工作量( $\beta = -0.32$ )维度产生;对成就感低落的负向效应通过人事行政管理工作( $\beta = -0.18$ )及硬件环境( $\beta = -0.33$ )维度产生;对去人格化的负向效应通过工作量( $\beta = -0.34$ )、人际氛围( $\beta = -0.19$ )及硬件环境( $\beta = -0.14$ )维度产生。根据以上结果构建作用路径模型,用 AMOS 进行验证,结果显示假设成立(图 2)。

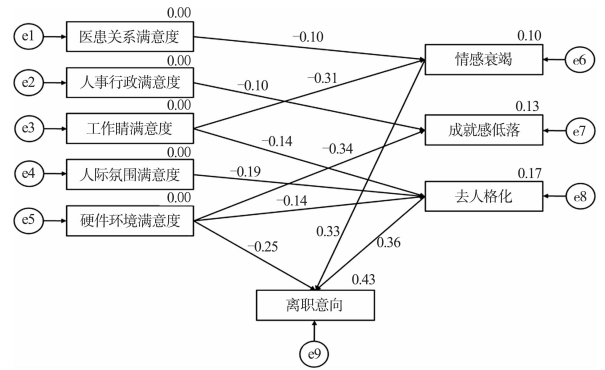


图 2 工作满意度与职业倦怠各维度对离职意向的作用路径模型

## 3 讨论

### 3.1 调查结果总体评价

#### 3.1.1 工作满意度有较大提升空间

儿科医生工作满意度较低,最主要集中在经济回报和工作量维度,其次是人事行政管理工作和医患关系维度。研究表明“工作回报”是临床医生工作满意度最低的维度。<sup>[9]</sup>医生通常被冠以“高收入”群体,但实际上大部分青年医生(占 60%~70%)收入缺乏竞争力,按现行薪酬制度,儿科的收入更不占优势。儿科医生基本是超负荷工作,一方面,选择优秀医疗资源集中的三级医院进行首诊仍在儿科更为普遍,这增加了医师的工作量,将过多精力消耗在本可以在基层诊疗的疾病上;另一方面,随着民众对健康认知和卫生服务要求的提高,以及二孩政策全面开放,儿科服务需求量呈增长趋势。对人事行政管理工作的不满主要表现为对晋升制度、绩效考核和行政管理后勤部门工作的不满。晋升和绩效考核均与工作量相关,并且直接影响到经济回报;行政管理后勤等职能部门的工作涵盖了医疗质量管理、设备耗材引进使用、信息系统运行维护、行政手续办理等,连接起临床医生工作的各个环节。

#### 3.1.2 情感衰竭去人格化情况不乐观

对儿科医师职业倦怠进行量化,借鉴李永鑫等的研究<sup>[10]</sup>,以 7 级评分的中值为标准,各维度 $\geq 4$  则认为被检出,三个维度均未被检出为无倦怠,任意一个维度被检出为轻度,任意两个维度被检出为中度,都被检出为重度。情感衰竭、成就感低落、去人格化的检出率分别为 77.7%、13.5%、62.8%,表 4 是严重程度分布情况。三个维度呈现“两高一低”,说明儿科医生的工作消极情绪主要来源于高强度负荷和人际关系(主要是医患关系),但职业成就感较高,这与 Shanafelt 的<sup>[11]</sup>评估结果相吻合。

表4 儿科医生职业倦怠严重程度分布(n, %)

	无倦怠	轻度倦怠	中度倦怠	重度倦怠
人数(n)	31	91	141	19
百分比	11.0%	32.3%	50.0%	6.7%

Paul 等认为,情感衰竭与去人格化联系紧密,去人格化常发生于情感衰竭之后。<sup>[12]</sup> 儿科的诊疗对象多为言语沟通表达不畅的儿童,这加剧了诊断与治疗的难度,对医生的专业能力要求更高更全面;儿科的家属往往更小心谨慎,医生通常需要花费更多时间用于沟通和协调,长此以往,造成情绪透支、筋疲力尽、性情冷漠。但医生可以救死扶伤、缓解病痛,甚至可以挽救患儿整个家庭的幸福,三甲医院的医生也代表了更高的医学技术水平,因此职业成就感较高。

### 3.1.3 离职意向较强

按照 Ivancevich 等 1988 年的倦怠分级标准,轻、中、重度离职意向的儿科医生依次占 13%、52%、35%,表明离职意向较强。根据组织行为学理论,离职意向是离职行为发生的最关键认知先兆,也是离职前心理反应的最后一环。儿科医生工作满意度不高,情绪消耗殆尽、心理消极,因而滋生了离职意向。离职意向也可审视组织管理水平。儿科医生在人事行政管理工作、经济回报、人际氛围、硬件环境等维度的满意度均不高(仅人际关系维度除外),且与离职意向有负相关。这反映出医院或科室的团队建设和组织氛围较好,但行政后勤职能部门工作、绩效考核与激励晋升制度、设备与技术的引进及使用管理等方面还存在不如人意之处,这些可能是儿科医生产生离职想法的诱导因素。

## 3.2 工作满意度、职业倦怠与离职意向的关系

### 3.2.1 直接关系

通过 SEM 可知,硬件环境满意度可直接负向预测离职意向,情感衰竭和去人格化可直接正向预测离职意向,提示应加强医院和科室硬件环境改造,重点关注情绪消耗过大、态度冷漠的儿科医生个体。工作满意度和职业倦怠对离职意向的解释变异分别为 32.1% 和 16.8%,工作满意度的解释作用更大,但职业倦怠的直接效应系数更大,因此推测工作满意度对离职意向存在间接作用。

### 3.2.2 间接关系

在工作满意度对离职意向的间接作用中,情感衰竭与去人格化起到一定的中介效应。提示以提高儿科医生工作满意度为抓手,可直接降低离职意向,也可借此缓解情感衰竭和去人格化倦怠水平间接降低离职的可能性。根据图 2,防范和减轻情感衰竭,可从改善医患关系、缓解工作负荷着手;缓解去人格化,可通过缓解工作负荷、营造良好和谐的人际氛围和改善硬件环境实现。

## 4 结论

广东省儿科医生群体以女性、30~50岁、本科学历、中级职称、工作年限大于5年的为主,近几年上岗执业的青年医生占比较低,一定程度上表明近年来儿科岗位吸引力低,人力供给来源受限。目前儿科医生对于工作的态度和情绪较为消极,有较强烈的离职意向,总体水平不乐观,应引起重视。儿科医生对经济回报、工作量和人事行政管理工作的满意度不高,总体满意度较低。儿科医生职业倦怠主要表现为较高水平的情感衰竭和去人格化,而职业个人成就感较高。职业倦怠对离职意向有直接正向预测作用,其效应主要通过情感衰竭和去人格化产生;工作满意度对离职意向可直接负向预测,通过硬件环境满意度产生,也可通过职业倦怠的中介效应产生间接作用。提高和改善医患关系、工作量、人际氛围和硬件环境的满意度,有利于减轻儿科医生的离职意向。

作者声明本文无实际或潜在的利益冲突。

### 参 考 文 献

- [1] 吕俊兴,徐天琛,Y Andrew,等. 政策调整下儿科医生的数量预测及分析[J]. 中国卫生政策研究, 2017, 10(1): 34-40.
- [2] Shimizu T, Feng Q L, Nagata S. Relationship between turnover and burnout among Japanese hospital nurses[J]. Journal of Occupational Health, 2005, 47(4): 334-336.
- [3] 常璇. 全科医生工作满意度、职业倦怠与留职意愿的关系研究[D]. 济南: 山东大学, 2015.
- [4] 张金玉. 某医院编外护理人员工作满意度、离职意愿、工作倦怠及其关系的研究[D]. 北京: 北京中医药大学, 2016.
- [5] 李炜龙. 医患关系满意度、工作倦怠和护士执业认同的关系研究[D]. 郑州: 河南大学, 2013.
- [6] 吴小明. 医务工作者职业倦怠解析: 管理者的思考与破局良策[M]. 天津: 天津科技翻译出版有限公司, 2015.
- [7] Mobley W H, Horner S O, Hollingsworth A T. An evaluation of the precursors of hospital employee turnover[J]. Journal of Applied Psychology, 1978, 63(4): 408-414.
- [8] 杭永红,王阳洋. 态度理论在医患沟通管理的应用研究. 中国医学装备, 2014, 8(11): 114-115.
- [9] 孙葵. 公立医院医生工作满意度现状评价及策略研究[D]. 潍坊: 潍坊医学院, 2008.
- [10] 李永鑫. 工作倦怠评价标准的初步探讨[J]. 心理科学, 2006, 29(1): 148-150.
- [11] Shanafelt T D, Balch C M, Bechamps G, et al. Burnout and medical errors among American surgeons [J]. Ann Surg, 2010, 251: 995-1000.
- [12] Paul L, Richard L K, Mike S, et al. Physician career satisfaction across specialties. Archives of Internal Medicine, 2002, 162: 1577-1584.

[收稿日期: 2018-02-26 修回日期: 2018-10-12]  
(编辑 赵晓娟)