

农村基层医务人员获得感与离职意愿的关系研究

——以工作满意度为中介

雷萌* 罗银波 汪瓚 郭千千 刘军安

华中科技大学同济医学院公共卫生学院 湖北武汉 430030

【摘要】目的:探讨农村基层医务人员工作满意度在获得感和离职意愿中的中介关系,为降低基层医务人员离职意愿,提高农村基层医务人员队伍的稳定性提供科学依据。方法:采用整群抽样法在湖北省竹山县共抽取5家县级医疗机构和4个乡镇卫生院的511名医务人员,采用工作满意度量表、获得感量表、离职意愿量表进行调查。结果:调查对象工作满意度和获得感得分较高,分别为3.59和3.64分,离职意愿较低,得分为2.17分。获得感与工作满意度呈正相关($P < 0.01$),与离职意愿呈负相关($P < 0.01$);工作满意度与离职意愿呈负相关($P < 0.01$)。工作满意度在获得感与离职意愿之间的关系中起较大的中介作用,中介效应大小为-0.35,占总效应的57.38%。结论:基层医务人员工作满意度对强化获得感和离职意愿之间关系具有中介效应,高获得感可以通过工作满意度来降低离职意愿,医疗卫生机构应该切实重视工作满意度建设。

【关键词】基层医务人员;工作满意度;获得感;离职意愿

中图分类号:R197 文献标识码:A doi:10.3969/j.issn.1674-2982.2020.12.008

The relationship between sense of acquisition and turnover intention of rural primary medical staff: Using job satisfaction as the mediator

LEI Meng, LUO Yin-bo, WANG Zan, GUO Qian-qian, LIU Jun-an

School of Public Health, Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan Hubei 430030, China

【Abstract】 Objective: To explore the relationship of job satisfaction between sense of acquisition and turnover intention of primary medical staff in rural areas, so as to provide scientific basis for reducing this intention of rural primary healthcare personnel to quit the job. Methods: A total of 511 medical staff from 5 county-level healthcare institutions and 4 township health centers (THCs) in Zhushan County were sampled by cluster sampling. The questionnaire included job satisfaction scale, sense of acquisition scale and turnover intention vector table for accurate and effective investigation. Results: The survey respondents had higher scores of job satisfaction and sense of acquisition, namely, 3.59 and 3.64, respectively, and the turnover intention was relatively low, with a score of 2.17. The sense of acquisition and job satisfaction were positively correlated ($P < 0.01$), and both of them were negatively correlated with turnover intention ($P < 0.01$). Job satisfaction played a partial mediating effect in the relationship between the sense of acquisition and turnover intention. The mediating effect was -0.35, which accounted for 57.38% of the total effect. Conclusions: The job satisfaction plays mediating role in the sense of acquisition and turnover intention of primary medical staff in rural areas. Therefore, the higher the sense of acquisition, the least the turnover intention of primary medical staff as job satisfaction is observed. In addition, medical institutions should pay more attention to the enhancement of job satisfaction among medical staff.

【Key words】 Primary medical staff; Job satisfaction; Sense of acquisition; Turnover intention

* 基金项目:中盖农村基本卫生服务保健项目资助(CS-2019-5)

作者简介:雷萌(1996年—),女,硕士研究生,主要研究方向为卫生服务。E-mail:1519533503@qq.com

通讯作者:刘军安。E-mail:lja10_11@163.com

基层医务工作者队伍稳定与基层卫生服务体系改革成败息息相关。我国基层医务人员的离职意愿一直较高^[1],特别在贫困农村地区,尽管基层卫生综合改革极大促进基层卫生机构生存空间,但仍存在人力资源稳定性不足的问题。稳定贫困农村基层医务人员队伍,减少卫生人才流失状况,是我国基层卫生人力资源建设的关键。有研究证实医务人员满意度与离职意愿显著负相关^[2],目前医务人员离职意愿与满意度、职业倦怠关系研究较多,但比较缺乏离职意愿与医务人员获得感、满意度内在关系的研究。本研究通过对贫困农村基层医务人员的工作满意度、获得感和离职意愿调查,探讨医务人员工作满意度在获得感和离职意愿之间的中介作用,从而为降低医护人员离职意愿、稳定基层卫生人才队伍提供科学依据。

1 资料与方法

1.1 研究对象

本次研究在竹山县开展,竹山县位于湖北西北秦巴山区腹地,是湖北省 9 个深度贫困县之一。目前有 5 家公立的县级卫生机构和 17 个乡镇卫生院。采用整群抽样法,在县级和乡镇级医疗卫生机构分别进行抽样调查。把 5 家县级医疗机构全部纳入,要求对全体在岗医务人员进行调查;对乡镇卫生院,按照机构规模和经营状况,分别在规模较大和较小的乡镇卫生院各按照经营状况好坏抽取 2 家,共对 4 个乡镇卫生院的全部在岗医务人员开展问卷调查。

1.2 问卷设计

本次调查问卷共分为 4 部分:(1)一般情况调查表:包括调查对象的工作单位、性别、年龄、婚姻状况、学历、编制情况、岗位、科室、职称等。(2)工作满意度量表:研究者在明尼苏达量表(MSQ)的基础上,结合文献研究自行编制的。共 15 个条目,包括工作环境及负荷(5 个条目)、收入福利(3 个条目)、个人成长及发展(7 个条目)等 3 个维度。Cronbach's α 系数为 0.965,KMO 值为 0.943 > 0.6,共产生 2 个公因子,能够解释总体方差的 74.84%。(3)工作获得感量表:参考相关职业倦怠等量表的基础上编制而成,共 10 个条目,包括积极情绪获得感、工作回报获得感、工作价值获得感 3 个维度,其条目数分别为 3、4 和 3 个,Cronbach's α 系数为 0.782,量表的 KMO 值为 0.788,共提取 3 个公因子,能够解释总体方差的

72.92%。(4)离职意愿量表:在 Mobely(1978)员工退缩模型的离职意愿量表的基础上,结合相关参考文献编制而成^[3],包含 5 个条目。采用 Likert 5 级计分法,对各指标从“非常同意”到“非常不同意”分别赋值 1~5 分,分值越高表示离职意愿越强。离职意愿得分 > 3 分,离职意愿高;得分 < 3 分,离职意愿低。该量表的 Cronbach's α 系数为 0.947,KMO 值为 0.886,单因子模型解释总体方差的 82.75%。

1.3 调查方式

本次调查采取自填方式进行。调查前对调查人员进行统一培训,由调查员和机构相关管理人员一起发放问卷给医务人员,并做好调查内容的解释。由医务人员独立匿名填写问卷,调查员认真核对问卷,并进行统一回收。共发放问卷 525 份,有效问卷 511 份,有效回收率为 97.33%。

1.4 统计分析

采用 Epidata 3.1 建立数据库,运用 SPSS21.0 进行相关统计学分析。利用 Pearson 相关分析明确医务人员的工作满意度、获得感、离职意愿之间的相关性,在相关分析的基础上,利用中介效应分析探索工作满意度的中介作用,采取 AMOS21.0 软件建立结构方程模型,最终构建三者之间内在关系模型。

2 结果

2.1 基本情况

本次研究调查县级医疗机构医务人员 403 人(78.86%),乡镇卫生院 108 人(21.14%);女性较多,为 331 人(64.77%)。调查对象的平均年龄为(35.00 ± 8.61)岁,主要为已婚人员(80.23%),学历以大专及以上学历为主(92.17%),编制人员较多(60.08%)。工作岗位以医生(34.25%)和护士(49.32%)为主,职称以中级(32.09%)和师级(37.77%)为主。调查对象的工作年限 < 10 年的最多(53.23%),年工资收入 < 6 万元的最多(48.53%)。

2.2 工作满意度、获得感、离职意愿的机构差异

表 1 显示,竹山县医务人员总体满意度均分为 3.59 分,显著大于理论中值 3($P < 0.05$),说明医务人员的工作满意度较高。总的获得感得分为 3.64 分,但医务人员工作回报获得感得分 2.91,得分低于 3 分。在离职意愿方面,医务人员的离职意愿均分为 2.17 分,表明医务人员的离职意愿较低。其中,县级医疗机构医务人员的工作满意度和获得感均低于乡

表 1 医务人员工作满意度、获得感、离职意愿得分情况

项目	县级医疗机构 ($\bar{x} \pm s$)	乡镇卫生院 ($\bar{x} \pm s$)	合计 ($\bar{x} \pm s$)	<i>t</i> 值	<i>P</i> 值
工作满意度	3.56 ± 0.68	3.71 ± 0.79	3.59 ± 0.71	-1.975	0.049
工作环境及负荷	3.54 ± 0.78	3.77 ± 0.80	3.59 ± 0.79	-2.674	0.008
收入福利	3.40 ± 0.82	3.40 ± 0.94	3.40 ± 0.85	-0.019	0.985
个人成长及发展	3.64 ± 0.68	3.80 ± 0.82	3.67 ± 0.72	-1.878	0.062
获得感	3.61 ± 0.60	3.74 ± 0.52	3.64 ± 0.59	-1.988	0.047
积极情绪获得感	3.77 ± 0.78	3.95 ± 0.82	3.81 ± 0.79	-2.179	0.030
工作回报获得感	2.93 ± 0.99	2.84 ± 0.88	2.91 ± 0.97	0.867	0.387
工作价值获得感	4.36 ± 0.77	4.72 ± 0.58	4.43 ± 0.74	-5.307	0.000
离职意愿	2.17 ± 0.85	2.16 ± 0.88	2.17 ± 0.86	0.201	0.841

镇卫生院医务人员 ($P < 0.05$),但在收入福利满意度和工作回报获得感方面的差异无统计学意义 ($P > 0.05$);另外,在离职意愿方面,县乡差异无统计学意义 ($P > 0.05$)。

2.3 离职意愿与工作满意度和获得感的相关性

结果表明,工作满意度、获得感、离职意愿之间

都存在显著的相关关系 ($P < 0.01$)。工作满意度及其 2 个维度和获得感及其 3 个维度呈显著正相关 ($P < 0.01$),工作满意度及其 2 个维度和离职意愿呈显著负相关 ($P < 0.01$),获得感及其 3 个维度和离职意愿呈显著负相关 ($P < 0.01$) (表 2)。

表 2 医务人员工作满意度、获得感、离职意愿的相关分析

变量	工作满意度	工作环境及负荷	收入福利	个人成长及发展	积极情绪获得感	工作回报获得感	工作价值获得感	获得感
工作环境及负荷	0.913 **							
收入福利	0.905 **	0.772 **						
个人成长及发展	0.944 **	0.757 **	0.804 **					
积极情绪获得感	0.572 **	0.535 **	0.514 **	0.533 **				
工作回报获得感	0.304 **	0.241 **	0.250 **	0.328 **	0.083			
工作价值获得感	0.322 **	0.257 **	0.233 **	0.362 **	0.516 **	0.117 **		
获得感	0.553 **	0.472 **	0.460 **	0.568 **	0.653 **	0.737 **	0.664 **	
离职意愿	-0.653 **	-0.559 **	-0.624 **	-0.628 **	-0.537 **	-0.301 **	-0.286 **	-0.523 **

注: ** $P < 0.01$

2.4 医务人员工作满意度在获得感和离职意愿之间的中介效应检验

由以上相关分析可知,医务人员满意度适合做中介效应分析。采用强迫进入变量法,进行回归分

析。以获得感为自变量 X,工作满意度为中介变量 M,离职意愿为因变量 Y,依次求出回归系数 c 、 a 、 c' 、 b ,检验中介效应。

表 3 医务人员工作满意度在获得感和离职意愿之间的中介效应检验

步骤	因变量	自变量	标准化回归方程	<i>F</i> 值	<i>P</i> 值	回归系数 <i>t</i> 值	<i>P</i> 值	R^2
第一步	离职意愿	获得感	$Y = -0.760X + 4.933$	191.930	0.000	-13.854	0.000	0.274
第二步	工作满意度	获得感	$M = 0.666X + 1.170$	223.947	0.000	14.965	0.000	0.306
第三步	离职意愿	获得感	$Y = -0.340X$	219.921	0.000	-6.003	0.000	0.464
		工作满意度	$-0.631M + 5.671$					

由表 3 可知, $c = -0.760$, $a = 0.666$, $c' = -0.340$, $b = -0.631$,获得感对离职意愿的回归系数为 -0.760 ,工作满意度纳入方程后,获得感对离职意

愿的回归系数降为 -0.340 。各个回归系数均显著,而且 ab 与 c' 的符号相同,因此可认为工作满意度在获得感和离职意愿的关系中有部分中介作用。

2.5 医务人员工作满意度、获得感、离职意愿的结构方程模型

根据相关分析和中介效应检验的结果,本研究将获得感作为自变量,工作满意度作为中介变量,离

职意愿作为因变量,建立结构方程模型。对建立的路径进行 2 000 次 Bootstrap 检验,根据模型修正指标 (MI)修正模型,修正后的模型各指标均符合拟合标准,假设模型与实际数据适配性良好(表 4)。

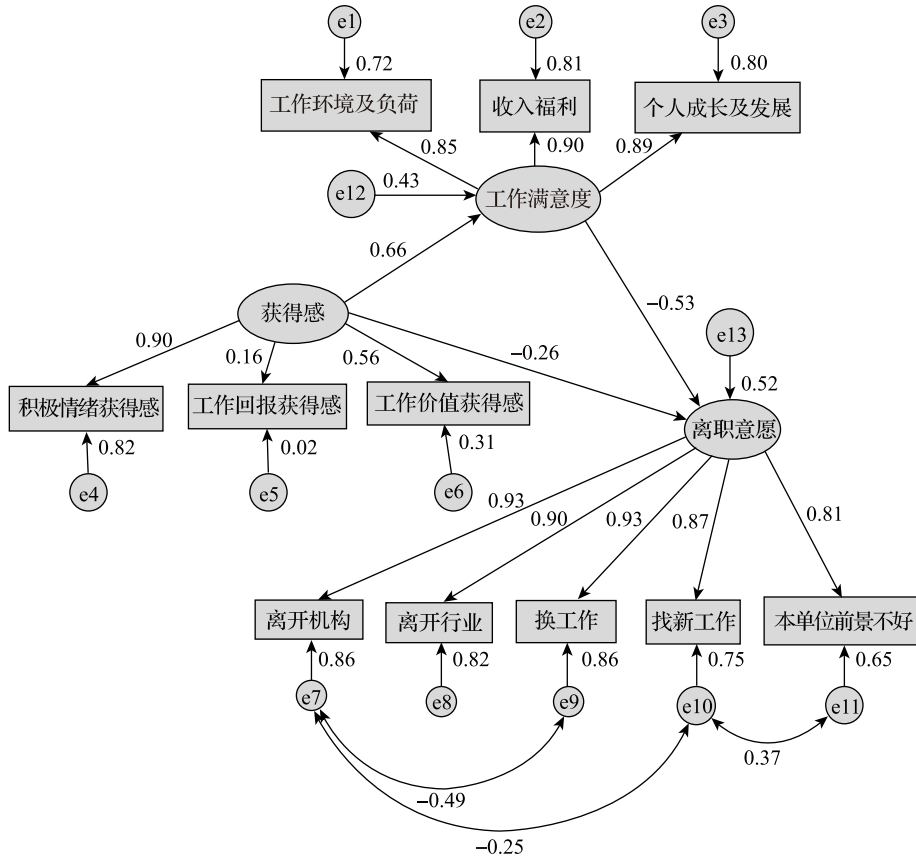


图 1 医务人员工作满意度、获得感、离职意愿结构方程模型

表 4 模型拟合指标

参数	CMIN/DF	GFI	AGFI	NFI	CFI	IFI	TLI	RMSEA
参考标准	<5	>0.9	>0.9	>0.9	>0.9	>0.9	>0.9	<0.08
修正前	5.903	0.922	0.874	0.945	0.954	0.954	0.938	0.098
修正后	4.053	0.950	0.912	0.965	0.973	0.974	0.962	0.077

由图 1 可知,获得感对工作满意度的标准化路径系数为 0.66 ($P < 0.01$),获得感和工作满意度对离职意愿都具有直接负向预测作用,其标准化路径系数分别为 -0.26 ($P < 0.01$) 和 -0.53 ($P < 0.01$)。获得感还通过工作满意度对离职意愿产生间接预测作用,其间接效应为 $0.66 \times (-0.53) = -0.35$,95% 置信区间为 $(-0.418, -0.241)$ 。获得感对离职意愿的标准化总效应为 $-0.26 + (-0.35) = -0.61$,中介效应占总效应的比值为 $-0.35 / (-0.61) = 57.38\%$ 。

3 讨论

3.1 医务人员的工作满意度、获得感仍有提升的空间

调查结果显示,医务人员的工作满意度和获得

感较好,但只是稍高于理论中值,仍有很大的进步空间。县级医疗机构(3.56)和乡镇卫生院(3.71)医务人员的总体满意度得分比梅琳等人研究发现的医务人员满意度平均均分(3.41)稍高^[4],满意度各维度中收入福利的满意度最低,这与其他学者的研究结果一致^[5-7]。另外,医务人员的工作环境及负荷满意度也相对较低,其中,县级医务人员的工作环境及负荷满意度低于乡镇卫生院医务人员($P < 0.05$),说明县级医务人员工作任务繁重、工作时间较长、医患冲突较多可能是影响满意度的原因。在获得感方面,工作回报的获得感最低并小于理论中值 3,说明医务人员对收入、福利等工作回报的满意度和获得感普遍相对较低,究其原因可能是当地县医疗机构人力

资源不足,医务人员负荷较大,同时一些不良的医患关系导致医务人员感知的职业价值与实际工作回报有偏差。另外,县级医务人员的总体获得感、积极情绪获得感、工作价值获得感均分均低于乡镇卫生院医务人员($P < 0.05$),也侧面反映了医务人员工作负荷较大可能会产生消极的工作情绪^[8],降低工作价值的获得感等。

3.2 医务人员获得感对离职意愿有直接预测作用

获得感指人们共享改革成果的幸福感和获得感,本研究中医务人员获得感三个维度与离职意愿呈显著负相关($P < 0.01$),其相关系数分别为 -0.537 、 -0.301 、 -0.286 。回归分析和结构方程模型显示,获得感对医务人员的离职意愿有直接效应。医务人员的获得感越低,离职意愿越高。获得感是离职行为发生的源头指标之一,可以分为基础获得感和成就感。研究发现,在获得感三个维度中医务人员的工作价值获得感较高,但工作回报获得感和积极情绪获得感较低,表明医疗工作本身具有较高的成就感,但在激励措施安排上,既要注重医务人员的工作成就感建设,还要在在收入、福利待遇和职业安全等方面提高其基础获得感。^[9]

3.3 工作满意度可作为中介变量影响离职意愿

由结构方程模型结果可知,工作满意度在获得感与离职意愿之间的关系中起部分中介作用,中介效应大小为 -0.35 ,占总效应的 57.38% ,说明获得感对离职意愿产生的影响中,有 57.38% 是通过工作满意度对离职意愿产生影响。而且医务人员的工作满意度与离职意愿呈显著负相关,这与国内外大量研究结果一致^[10,11],因此提高医务人员的工作满意度可以间接降低离职意愿。工作满意度是人力资源管理的核心,这其中收入满意度最为关键。因此,工作满意度可以作为离职意愿预测指标,相对于获得感更为直接,而且也可以反映获得感的部分作用。

4 建议

4.1 重视获得感和满意度的联合作用

稳定卫生人才队伍,工作获得感和满意度建设至关重要,要善于促进获得感向满意度转化。不能一味地通过增加医务人员的工作量来弥补医疗资源的缺口,这样虽然可以增加职工收入获得感,但因为工作负荷增加,也会降低职工满意度。医院管理者要合理安排职工工作负荷,科学配置医务人员,减轻

繁忙科室的医务人员工作负荷。另外,构建以价值为中心的薪酬制度^[12],而不是单纯依靠经济收入来确定收入水平,从而有效激活医务人员的工作满意度和获得感。

4.2 在保障公平前提下,适当增加奖励性绩效在收入分配中的占比

收入是职工获得感和满意度建设的核心。在制定薪酬制度和回报奖励的措施中,需秉承“公平、平等、增资、约束”的原则,改善薪酬结构^[13],也要践行“多劳多得,优绩优酬”的原则,适当提高奖励性绩效在分配考核中的占比。但在提高能力强的医务人员收入水平同时,需要改善全体职工对工作环境、职业安全和工作负荷的满意度,营造团结和谐的工作氛围。

4.3 在保障收入前提下,注重增加对医务人员的精神激励

虽然精神激励不能脱离物质激励,但作为管理者,还是要积极利用非经济激励措施,激发员工更多的积极情绪^[14]和内在成就感,例如可以通过在工作岗位上树立服务标杆,展示和肯定医务人员的工作成果,激发医务人员工作的热情与积极性,提高其获得感;也可以根据职工需求,提供高质量的职业培训和发展机会,提高职工个人成长及发展满意度,降低离职意愿。

作者声明本文无实际或潜在的利益冲突。

参 考 文 献

- [1] 李丹,尹文强,张晓乙,等. 公立医院医务人员离职意愿调查及对策探讨[J]. 中华医院管理杂志, 2010, 26(3): 218-221.
- [2] 曹阳,宋雨佳. 基于结构方程的基层医生工作满意度及离职意愿影响因素研究[J]. 中国卫生事业管理, 2018, 35(1): 24-26.
- [3] 张宜民. 城市公立医疗机构医生工作满意度、职业倦怠与离职意向关系的模型研究[D]. 上海:复旦大学, 2011.
- [4] 梅琳,钱稳吉,顾家巍,等. 新医改后患者和医务人员满意度研究——以上海为例[J]. 中国卫生政策研究, 2017, 10(12): 66-72.
- [5] Shi L, Song K, Rane S, et al. Factors associated with job satisfaction by Chinese primary care providers[J]. Prim Health Care Res Dev, 2014, 15(1): 46-57.

- [6] Li-Mei H, Leiyu S, Haipeng W, et al. Chinese primary care providers and motivating factors on performance [J]. FAM PRACT, 2013, 30(5): 576-586.
- [7] Wang H, Tang C, Zhao S, et al. Job Satisfaction among Health-Care Staff in Township Health Centers in Rural China: Results from a Latent Class Analysis [J]. International Journal of Environmental Research & Public Health, 2017, 14(10): 1101.
- [8] 莫鑫鑫, 冯启明, 罗红叶, 等. 广西县级公立医院医务人员工作满意度及其影响因素分析 [J]. 中国现代医生, 2015(10): 133-136.
- [9] Yu X, Zheng M, Cheng X, et al. Job Satisfaction Among Doctors from Jiangsu Province in China [J]. Medical science monitor, 2018, 24: 7162-7169.
- [10] 黄金, 李乐之, 彭丹, 等. 三级医院聘用制护士工作满意度与离职意愿的现状调查 [J]. 中华护理杂志, 2008 (6): 527-530.
- [11] Lu Y, Hu X M, Huang X L, et al. The relationship between job satisfaction, work stress, work - family conflict, and turnover intention among physicians in Guangdong, China: a cross-sectional study [J]. BMJ OPEN, 2017, 7 (5): e14894.
- [12] 江蒙喜. 构建以价值为中心的医院薪酬制度: 向每一份病例要绩效 [J]. 中国卫生经济, 2019, 38(1): 22-23.
- [13] 张美仙, 范建明, 邵振. 具有我国行业特点的公立医院薪酬制度设计 [J]. 中国社会医学杂志, 2016, 33(2): 107-109.
- [14] 赵世超, 孟庆跃, 王海鹏, 等. 新医改后三省乡镇卫生院卫技人员激励机制变化趋势分析 [J]. 中国公共卫生, 2015, 31(6): 710-712.

[收稿日期: 2020-10-13 修回日期: 2020-12-01]

(编辑 薛云)

欢迎订阅 2021 年《中国卫生政策研究》杂志

《中国卫生政策研究》杂志是国家卫生和计划生育委员会主管, 中国医学科学院主办, 医学信息研究所和卫生政策与管理研究中心承办的卫生政策与管理专业学术期刊, 国际标准连续出版物号为 ISSN 1674-2982, 国内统一刊号为 CN 11-5694/R, 本刊为中文核心期刊、中国科学引文数据库 (CSCD) 来源期刊、中国科技核心期刊 (中国科技论文统计源期刊)、RCCSE 中国核心学术期刊 (A)、《中国人文社会科学期刊评价报告 (AMI)》引文数据库期刊、人大复印报刊资料数据库重要转载来源期刊。

杂志以“传播政策、研究政策、服务决策”为办刊方针, 及时报道卫生政策研究最新成果和卫生改革发展新鲜经验, 促进卫生政策研究成果的传播利用及卫生政策研究者与决策者的交流合作, 提高卫生政策研究理论水平和实践能力, 为政府科学决策、改进卫生绩效和促进卫生事业发展提供重要学术支撑。主要适合各级卫生行政部门和卫生事业单位管

理者、卫生政策与管理相关领域的专家学者和实践者、高等院校相关专业的师生等阅读。主要栏目有: 专题研究、医改进展、卫生服务研究、医疗保障、药物政策、社区卫生、农村卫生、公共卫生、医院管理、全球卫生、卫生人力、卫生法制、理论探讨、经验借鉴、书评等。

杂志为月刊, 每月 25 日出版, 国内外公开发行, 大 16 开本, 进口高级铜版纸彩封印刷, 定价 20 元/册, 全年 240 元 (含邮资)。

全国各地邮局均可订阅, 邮发代号 80-955, 也可向编辑部直接订阅。

地址: 北京市朝阳区雅宝路 3 号中国医学科学院医学信息研究所《中国卫生政策研究》编辑部

邮编: 100020

E-mail: cjhp@imicams.ac.cn

联系人: 薛云

电话: 010-52328696、52328697