重庆地区护士工作满意度调查分析*

周小利, 郑显兰, 孟玉倩, 付艳芬(重庆医科大学附属第一医院妇产科 400016)

【摘要】 目的 调查重庆地区护士的工作满意情况,探索提高护士工作满意度的策略。方法 采用课题组研制的护士工作满意度问卷,对分层随机抽样的 23 家医院的 1 128 名护士进行测评。结果 护士工作满意度一般,平均为(150.614±23.276)分,最不满意的方面是“收入与福利”、“医院管理与政策”及“工作环境与压力”。满意度总值在受聘形式、护龄、技术职称、是否上中夜班、平均月收入的不同组别得分差异有统计学意义。结论 建立健全护士工作满意度测评体系,消除不满因素,提高护士工作满意度,从而提高整体服务质量,提高患者满意度。

【关键词】 护理管理; 调查; 护士; 工作满意度

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2013.09.002 文献标志码:A 文章编号:1672-9455(2013)09-1060-03

Job satisfaction analysis among nurses in Chongqing* ZHOU Xiao-li, ZHENG Xian-lan, MENG Yu-qian, FU Yan-fen (Department of Obstetrics and Gynecology, the First Affiliated Hospital of Chongqing Medical University, Chongqing 400016, China)

【Abstract】 Objective To investigate the job satisfaction of nursing staff in Chongqing to explore strategies to improve it. **Methods** Survey of job satisfaction was conducted among 1 128 nurses from 23 hospitals by randomized sampling by using self-made Nurse Job Satisfaction Questionnaire (NJSQ). **Results** The job satisfaction was medium, with an average score of 150.614±23.276. The most common unsatisfied factors were welfare and income, followed by aspect of hospital management and policy, working environment and stress. There was significant differences of NJSQ between groups with different employment contracts, practicing years, post and rank, night shift, average income. **Conclusion** A comprehensive evaluation system should be established to improve nurse's job satisfaction, general nursing service quality, as well as patient's satisfaction.

【Key words】 nursing management; investigation; nurse; job satisfaction

工作满意度又称工作满足感,是指员工心理和生理上对工作环境及工作本身的满意程度,是个人所表现出来的喜欢他的工作的程度^[1]。护士工作满意度(NJS)是护士对自己所从事的护理工作抱有的一般性的满意与否的态度^[2]。护士工作满意度的高低直接影响患者满意度、护理质量、护士流失,甚至护理专业的发展^[3-5]。在美国,护士工作满意度调查已经成为医院护理部主任留住优秀护士和招募优秀护士的一个强有力的工具。而我国的护理质量评价体系中注重评价患者对护理工作的满意度,却未把护理人员的工作满意度作为指标。为了保护有限的护理人力资源,减少护士流失,提高护理质量和患者满意度,同时也为了促进护理事业的进一步发展,本课题组于 2011 年 1~6 月采用课题组研制的护士工作满意度问卷(NJSQ),调查了重庆地区 1 128 名护士的工作满意情况,现将结果报道如下。

1 资料与方法

1.1 调查对象 根据分层随机整群抽样方法,按照市区和郊区分为 2 层,再按医院级别分为三级、二级、一级医院共 3 层,选取重庆市 23 家医院 1 128 名护士作为研究对象。护士入选标准:(1)有执业资格的从业护士;(2)调查当日在班;(3)自愿参与调查。

1.2 调查方法

1.2.1 研究工具 采用自制 NJSQ,该量表融合了马斯洛“需要层次论”、赫兹伯格“双因素理论”及麦克利兰的“动机成就需要论”,结合护理工作特点,能够综合测评护士满意度各方面内

容。经过 2 次预调查测试和 5 位专家评定,显示具有良好的信度和效度。调查内容分 3 部分:第 1 部分为个人资料;第 2 部分为问卷主体,包含 50 个条目,9 个维度;第 3 部分是有关如何提高护士工作满意度的选择与问答题。满意度正文条目计分方法按照 Likert 的 5 分量表设计。计分原则是:非常同意 5 分,同意 4 分,中立 3 分,不同意 2 分,很不同意 1 分。逆向计分题为:非常同意 1 分,同意 2 分,中立 3 分,不同意 4 分,很不同意 5 分。总分值范围 50~250 分,200 分以上为非常满意,150~200 分为满意,100~150 分为一般,50~100 分为不满意,50 分以下为非常不满意。

1.2.2 资料收集方法 采用现场调查方法,由主研者(作者)与 1~2 名协助者按照约定到被调查医院进行调查。调查前对调查目的、意义和填答注意事项做仔细讲解,以取得被调查者充分的信任与支持。调查问卷一般是当日发放并回收。

1.3 统计学方法 NJSQ 数据用 SPSS16.0 软件录入计算机后进行统计分析。资料分析方法:(1)人口统计学资料用频数、百分率展现。(2)问卷项目按理奎德 5 分量表计算。(3)分别采用单向方差分析测评因素的显著差异性,用 Spearman's 相关计算因素的相关性。

2 结果

2.1 一般情况 第 1 次预调查选取重庆市 2 家市立医院共 40 名护士,第 2 次预调查选取 2 家医院 20 名护士完成了前后间隔 14 d 的 2 次问卷调查。正式调查则根据分层随机整群抽样方法,按照市区和郊区分为 2 层,再按医院级别分为三级、二

* 基金项目:2006 年重庆市卫生局科研基金项目的延续项目(06-2-227)。

级、一级医院共 3 层,选取重庆市 23 家医院 1 128 名护士作为研究对象。调查医院分层随机抽样情况见表 1。

表 1 被调查医院分层抽样情况 (n)

地区	三级医院	二级医院	一级医院	总计
市区	5	8	2	15
郊县	1	5	2	8
总计	6	13	4	23

其中,三级医院 6 所包含 2 所军队医院,2 所地方医科大学附属医院,2 所地方综合医院。二级医院 13 所包含县人民医院 3 所,区人民医院 3 所,区县中医院 3 所,专科医院 2 所,厂矿医院 2 所。一级医院 4 所包括镇卫生院 2 所,社区医院 2 所。

共调查护士 1 128 名,回收试卷 1 115 份,总回收率 98.85%。其中空白问卷为 54 份 (4.84%),废卷 45 份 (4.04%),有效问卷 1 016 份 (91.12%)。有效问卷中 20 岁以下 25 名,21~30 岁 538 名,31~40 岁 306 名,41~50 岁 129 名,50 岁以上 18 名;女 1 003 名,男 13 名;三级医院 536 名,二级医院 405 名,一级医院 75 名。

2.2 总体得分情况 重庆地区护士的工作满意度水平一般,最高 232 分,最低 82 分,平均 (150.614±23.276) 分,总分大于 200 分的有 17 名,小于 100 分的为 16 名,983 名得分为 100~200 分,占总体的 96.75%。满意度总分值经过 SPSS16.0 软件分析呈正态分布。

2.3 满意度总值在人口统计学分组资料中的差异性 单向方差分析是检验单一因素若干水平组是否有显著性差异,即进行均值的多重比较,它要求因变量属于正态分布总体。本次考察的 NJS 的满意度总值经过正态分析属于正态分布资料。同时方差分析还要求各变量间的方差齐同。除行政职务和所在医院外,其余个人资料组别的方差齐同。满意度总值在受聘形式、护龄、技术职称、是否上中夜班、平均月收入的不同组别得分有显著差异,各组的满意度得分情况见表 2。

表 2 护士工作满意度总值在差异明显小组的情况 (分)

组别	n	NJS 均值	NJS 标准差	
受聘形式	正式在编	575	148.942	1.129
	临时招聘	441	152.875	0.965
护龄(年)	<5	311	153.633	1.332
	6~10	252	146.351	1.455
	11~15	187	149.326	1.673
	16~20	120	149.758	1.990
	>20	146	153.424	2.060
技术职称	未聘职称	69	152.898	2.565
	护士	352	153.916	1.268
	护师	382	146.856	1.189
	主管护师	201	151.218	1.634
是否值中夜班	是	677	147.145	0.904
	否	339	157.377	1.186
平均月收入(元)	1 500	154	147.790	0.911
	1 501~3 000	552	155.794	1.221
	3 001~4 500	189	161.000	6.048
	>4 500	121	163.000	—

注:—表示无数据。

2.4 NJSQ 各维度得分情况 NJS 量表各维度均值、标准差

见表 3。其中收入与福利方面的平均得分最低为 (2.310±0.710) 分,其次为医院管理与政策以及工作环境与压力 2 个维度,得分最高的是家庭支持与同事关系,为 (3.851±0.439) 分。

表 3 NJS 各维度的平均值、标准差 (分)

测评类别	均值	标准差
职业认同	3.008	0.585
医院管理与政策	2.355	0.597
科室管理	3.439	0.631
家庭支持与同事关系	3.851	0.439
收入与福利	2.310	0.710
工作环境与压力	2.531	0.550
专业提升与个人发展	3.409	0.550
总体满意度	2.890	0.768
离职倾向	3.318	0.690

2.5 离职倾向维度在个人变量差异明显组别表现 见表 4。离职倾向维度为逆向计分,得分越高,表明离职倾向越低;反之,则离职倾向越高。差异明显表现在不同年龄、受聘形式、护龄、技术职称、是否上中夜班和平均月收入组内。

表 4 离职倾向在个人变量中的显著性差异表现 (分)

组别	n	均值	标准差	F	
年龄(岁)	<20	25	3.190	0.700	9.961
	21~30	538	3.202	0.706	
	31~40	306	3.413	0.647	
	41~50	129	3.560	0.641	
	>50	18	3.500	0.600	
受聘形式	正式在编	575	3.401	0.651	20.044
	临时招聘	441	3.205	0.726	
护龄(年)	<5	311	3.232	0.712	10.465
	6~10	252	3.197	0.697	
	11~15	187	3.308	0.630	
	16~20	120	3.454	0.671	
	>20	146	3.595	0.636	
技术职称	未聘职称	69	3.159	0.603	4.265
	护士	352	3.299	0.711	
	护师	382	3.273	0.704	
	主管护师	201	3.476	0.643	
值中夜班	是	677	3.217	0.690	43.353
	否	339	3.514	0.649	
平均月入(元)	<1 500	154	3.260	0.695	4.837
	1 501~3 000	552	3.421	0.673	
	3 001~4 500	1899	3.583	0.544	
	>4 500	121	4.000	—	

注:—表示无数据。

3 讨 论

本次调查所用量表在设计上融合了马斯洛“需要层次论”、赫兹伯格“双因素理论”及麦克利兰的“动机成就需要论”,结合了护理工作特点和国情,具有很高的信度和效度。总量表的 Cronbach's 信度系数 0.941 1,间隔 2 周的重测信度为 0.904 0,内容效度由 2 位护理管理专家、2 位心理学家及 1 位护理教育专家评定,内容效度指数(CVI)为 0.82。

3.1 关于护士工作满意度各维度得分情况 调查结果显示,

重庆地区护士工作满意度最不满意的是“福利收入与保障方面”，这一结果和其他护士工作满意度调查结果一致^[6-7]。这是一个值得管理者重视的问题。研究表明，物质待遇低是人才流失的主要原因之一^[2]。护士工作繁重、压力大，和其他同样级别的专业人士比较，护士的收入显得不够，离期望值相差较远；另一方面，现在很多单位实行合同聘用制度，未给护士办理养老保险，这让招聘护士没有保障，缺乏安全感。在调查的第 3 部分，每一个给出意见和建议的护士都提到，护士的工作辛苦，收入过低，应该提高待遇。由此可以看出他们对福利待遇方面有共同的诉求。

医院管理与政策，是本次调查中第 2 个最不满意方面。组成这个维度的条目分别衡量了护士培训和进修、重视员工意见建议、科室间协调、评优评先、绩效考核、领导决策、激励和团队合作等。其中条目 13 的附加题“造成科室间协调困难的原因”，有 948 名做了选择，419 名选择 A“相关制度不完善”，204 名选择 B“职责不明确”。这个结果反映出医院管理中确实存在不够完善之处。现代医院管理要求要有明确的“硬性的”制度管理，制度完善、职责明确，同时，兼具人性化的“柔性的”情感管理，二者刚柔相济，有张有弛，实现现代化医院科学主义和人文主义的有机结合，才能使医院管理更加完善。

3.2 关于护士工作满意度的影响因素

人口统计学变量对工作满意度影响的结果分析发现，满意度总值在受聘形式、护龄、技术职称、是否上中夜班、平均月收入的不同组得分有显著差异。

3.2.1 在受聘形式上，招聘护士比正编护士更满意。招聘护士在职业认同、医院政策与管理、科室管理、家庭支持、工作压力与环境、个人发展方面得分并不比正编护士低，只是在福利收入与保障方面低于后者，然而，他们的离职倾向更加明显。这可能跟招聘护士的角色定位有关，他们对于工作的期望不如正编护士高，因此更容易满足。在离职倾向上，招聘护士得分偏低，更有可能离职，这也和国内同类研究结果吻合^[8-11]。招聘护士收入待遇不够高，在本单位又缺乏归属感，面对外部的诱惑，一旦有合适的机会，他们更容易离职。医院只有努力提高招聘护士待遇，力争同工同酬、才能切实保护招聘护士，提高他们的工作满意程度，减少这部分护士的流失。

3.2.2 在护龄和技术职称因素上，以工作 6~10 年的护士和护师职称的人满意度得分最低，得分最高的是副主任护师及以上。出现这种情况可能是因为目前在临床打主力的是中间段护士，他们的工作压力相对较大，而收入与劳动付出的差距更加明显，因此，工作满意度偏低。

3.2.3 在是否上中夜班因素上，不上中夜班护士比上中夜班的护士更加满意。上中夜班造成护士生活节奏紊乱，无法很好照顾家庭，严重者因此患上各种生理心理疾病。大部分护士对上中夜班显得无可奈何，而部分护士更是想尽办法调离临床以不上中夜班。

3.2.4 在平均月收入因素上，月收入等级不同的护士，NJS 的水平呈现显著差异。随着护士的收入增加，工作满意度呈现增长的趋势。收入越高的护士，满意度相对较高。

3.3 关于工作满意度对离职意向的预测作用 本研究考察了工作满意度中个人统计资料分组与离职意向之间的关系，结果表明，从年龄看，随着组别的年龄增长，得分越高，越不容易离职。然而，他们的工作满意度得分差异并不显著。从技术职称看，离职倾向最明显的是未聘职称护士，满意度得分最高的是

副主任护师及以上，显示他们的离职倾向最小。由此可见，护士的工作满意度对其离职意向只有部分预测作用，二者之间的关系并没有人们想象中那么密切。

正如工作满意度的影响因素很多，离职意向也受诸多因素影响。当然，他们之间也有共同的影响因子，如收入、工作压力、同事关系等。需要指出，过去在离职意向的相关研究中往往强调对个体的某些方面的满足，如对工资、福利的满意程度，不够重视组织层面因素的考察，包括一些已广泛应用的标准量表，甚至忽略了对医院本身满意程度的测量。本研究探讨了医院管理这个工作满意度要素，并在研究结果中发现它是重庆地区护士不满意的又一主要方面，对护士是否愿意留在医院有一定的影响。

全面了解护士工作满意度有助于及时采取措施以改善不良状况，发挥组织优势，提高护理质量，提高患者满意率。课题组首次在重庆地区进行大规模护士工作满意度测评，通过调查了解到重庆地区医疗机构的护士满意度水平一般，最不满意的是福利收入与保障及医院管理与政策。招聘护士的工作满意度并不比正编护士低，然而，由于对福利收入的不满，以及人才流动的相对容易，造成招聘护士更加容易离职和流失。希望这些研究为今后卫生行政部门制订相关政策及医院管理者在实践环节进行改革提供依据。

参考文献

- [1] Cavanagh SJ. Nursing turnover: Literature review and methodological critique[J]. *Journal of Advanced Nursing*, 1989, 14: 587-596.
- [2] 黎巧玲, 李小妹, 王作仁. 有关护士工作满意度的研究[J]. *中华实用护理杂志*, 2002, 18(8): 52-53.
- [3] 薛睿, 袁士宗, 陈恒年, 等. 我院护士工作满意度影响因素及需求调查[J]. *护理管理杂志*, 2005, 5(3): 10-13.
- [4] Tzeng HM, Ketefian S, Redman RW. Relationship of nurse's assessment of organizational culture, job satisfaction and patient satisfaction with nursing care [J]. *International Journal of Nursing Studies*, 2002, 39(11): 79-84.
- [5] Lu KY, Lin PL, Wu CM, et al. The relationship among turnover intentions, professional commitment and job satisfaction of hospital nurses [J]. *Journal of Professional Nursing*, 2002, 18(4): 214-219.
- [6] 吴菁, 刘晓虹, 陶红. 护士工作满意度的研究进展[J]. *中华护理杂志*, 2006, 41(6): 548-550.
- [7] 王雪莲, 陈爱萍. 护士工作满意度研究进展[J]. *现代护理*, 2006, 12(14): 1283-1285.
- [8] 曹艺宁. 医务人员工作满意度测评体系的构建与分析[J]. *中国卫生人才*, 2004, 21(1): 37-38.
- [9] 王群. 临床护士工作满意度的调查分析[J]. *中华护理杂志*, 2002, 37(8): 593.
- [10] 贺明珍, 杨萍. 护士流失原因分析[J]. *护理研究*, 2005, 19(4): 737.
- [11] 刘玉芬. 临床护士心理压力源与工作满意度调查分析[J]. *检验医学与临床*, 2010, 7(10): 921-922.