

上海市社区卫生服务工作人员工作满意度比较研究

倪阳¹, 王甦平¹, 孙晓凡², 鲍勇¹

1. 上海交通大学公共卫生学院, 上海 200025; 2. 上海交通大学附属仁济医院门诊办公室, 上海 200127

摘要:目的 研究社区卫生服务中心工作人员的工作满意度及需求度, 并对不同岗位人员之间的差异进行比较。**方法** 本课题由上海市发展委员会立项, 由专家组织对上海市 14 家社区卫生服务中心的医生、护士、公共卫生人员及管理行政人员四类人群进行调研。14 家社区卫生服务中心中地处城区 3 家, 共发放问卷 400 份, 有效回收数 280 份; 城郊结合部 7 家, 共发放问卷 995 份, 有效回收数 665 份; 郊区 4 家, 共发放 605 份, 有效回收数 395 份。**结果** 在有效回收的 1 340 份问卷中, 社区从业人员男女比例约为 3: 1; 学历以本科生和专科生为主, 分别占 48.0% 及 36.2%; 在岗人员主要为医疗及护理人员, 分为占 38.3% 及 34.4%; 职称以初级最多, 占 51.6%。社区卫生服务人员总体满意度较高, 评分为 3.13; 不同岗位满意度存在差异且岗位间比较发现管理人员的满意度要高于全科医生、护士和公共卫生人群, 其中公共卫生人群人员满意度最低。**结论** 制定医院政策时充分考虑岗位因素, 制定相应继续培养政策; 并提高不同岗位人群对社区卫生服务 (community health service, CHS) 各类内容的重视。加强社区卫生服务文化, 创造学习型组织; 借助学习型氛围提升社区卫生服务中心整体服务效果。

关键词: 社区卫生服务人员; 不同岗位满意度; 期望收入

中图分类号: R192 R197.61 **文献标识码:** A **文章编号:** 1674-4152(2016)03-0341-03

DOI: 10.16766/j.cnki.issn.1674-4152.2016.03.001

A comparative study on job satisfaction of community health workers in Shanghai NI Yang, WANG Su-ping, SUN Xiao-fan, et al. School of Public Health, Shanghai Jiao Tong University, Shanghai 200025, China

Abstract: Objective To investigate the requirements and job satisfaction of community health workers, and compare the differences among the personnel in different positions. **Methods** This project was sponsored by the Shanghai committee of development. Experts were employed to survey the requirements and job satisfaction of doctors, nurses, public health workers and administrative staffs from 14 community health service centers (CHCs). A total of 400 questionnaires were distributed to 3 CHCs in urban areas and 280 valid questionnaires were returned, 995 questionnaires were distributed to 7 CHCs in rural-urban fringe area and 665 valid questionnaires were returned, and 605 questionnaires were distributed to 4 CHCs in suburbs and 395 valid questionnaires were returned. **Results** The 1 340 valid survey responses showed that male to female ratio was about 3: 1 among the community workers; the education was mostly undergraduate students or junior college student, accounted for 48.0% and 48.0%, respectively; the medical and nursing staffs accounted for the most of the personnel in the post (38.3% and 34.4%, respectively); 51.6% of them were with primary technical job title. The overall satisfaction degree of community health services staff was higher with a score of 3.13. The difference existed among the staffs from different jobs, and managerial personnel had higher job satisfaction as compared with other works, in which the public health groups were at the end. **Conclusion** The job factors should be fully accounted into when the policies are formulated. The continuing education policy should benefit most works in CHCs. The CHCs should promote cultural progress and create learning organizations, and improve the overall effect of CHCs with the help of the learning atmosphere.

Key words: Community health workers; Job satisfaction; Expected salary

近年来, 国家对社区卫生服务 (community health service, CHS) 提出了更高的要求^[1]。工作满意度指工作者对工作情境的主观反映, 而医务人员的工作满意度已成为社区卫生服务绩效考评中的重要评价指标之一^[2-3]。只有医务人员满意时, 才更有倾向对患者提供自己极大热情的智力成本, 提供创造性的社区卫生服

务^[4]。因此, 建立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、增强机构竞争力、提高患者满意度、保证社区卫生服务的可持续发展和提升医院品牌效应具有非常重要的作用^[5-7]。

1 对象与方法

1.1 社区分布及问卷发放基本情况 调研上海市共 14 家社区卫生服务中心, 以社区卫生服务中心医生、护士、公共卫生人员及管理行政人员为调研对象。所调研的 14 所社区卫生服务中心分别位于 5 个行政区域, 其中城区 3 家, 城郊结合部 7 家, 郊区 4 家。共发放 2 000 份问卷, 收回 1 653 份问卷, 回收率为

基金项目: 上海市社区卫生服务深层次改革若干问题探讨和政策突破性研究 (上海市发改委 2014); 公立医院文化建设 (上海交通大学中国医院发展研究院, SJYF-2014XD005B); 国家自然科学基金 (71373159, 2013)

通信作者: 鲍勇, E-mail: baoyong@sjtu.edu.cn

82.65%。漏项3处及以上视为无效问卷,去除无效问卷,共计回收有效问卷1340份,有效回收率为81.06%,见表1。

1.2 研究方法 于2014年9月采用问卷法进行定量研究。在查阅文献的基础上,采用自拟问卷,在平南社区卫生服务中心进行预调研,在14家社区卫生服务中心进行正式问卷调研。从政策、经济与业务技术方面、医疗及技术方面和经济方面三个维度调研社区从业人员对于社区卫生服务的满意度。

本研究对满意度评价进行量化,要求被调研者在满意度评价题目中,最满意为1,最不满意为4;在急需程度评价题目中,最满意为1,最不满意为4;在困难程度评价题目中,最困难为1,最不困难为4。

1.3 质量控制 调研人员事先均经过统一培训,问卷录入时采取双人录入以保证质量。

1.4 统计学方法 采用SPSS 20.0统计软件进行统计学分析。两个分类变量,采用Person χ^2 检验;分组变量是分类变量,检验变量是有序变量,2组间比较采用Mann-Whitney 检验;两等级资料变量采用秩相关(等级相关),得到sSpearman 秩相关系数。检验水准均设为双侧 $\alpha = 0.05$ 。

2 结果

2.1 调研对象一般情况 男女比例约为3:1,符合社区卫生服务中心人员组成现实情况;年龄以31~50岁人群为主体组成部分;学历以本科生和专科生为主,分别占48.0%及36.2%;在岗人员主要为医疗及护理人员,分为占38.3%及34.4%;职称以初级最多,占51.6%,中级次之为40.7%,高级职称仅为3.1%。具体情况见表1。

2.2 满意度整体情况 从全体调查对象对社区卫生服务发展总体满意度来看,1340份问卷中,选择“很满意”共466例,占总体的34.8%;选择“较满意”共646例,占总体的48.2%;选择“较不满意”共131例,占比9.8%;而选择“很不满意”共83例占比6.2%,缺失14例,占比1.0%。将“很满意”至“不满意”分别评分为4至1,算得平均分为3.13,提示社区卫生服务人员工作满意度较高。

2.3 满意度的人口学影响因素 对两个维度的最满意的选项与人口学因素(性别、年龄、学历、岗位及职称)进行交叉列表统计,研究社区从业人员人口学因素对最满意的影响。

结果显示,在医疗技术方面,人口学因素影响最大,五项人口学因素与在满意度分析具有统计学意义($P < 0.05$),性别、学历、岗位和职称的与最满意两两交叉列表统计结果有差异,其中影响因素最大的为岗位。在继续培养途径项目排序题中,性别、年龄和岗位

与最满意结果有差异,具体见表2。

表1 调查对象的基本情况

类别	项目	例数	构成比(%)
性别	男	339	25.3
	女	978	73.0
	缺失	23	1.7
年龄(岁)	≤30	412	30.7
	31~50	760	56.7
	≥51	147	11.0
	缺失	21	1.6
学历	研究生	36	2.7
	本科生	643	48.0
	专科生	485	36.2
	中专及以下	134	10.0
	缺失	42	3.1
岗位	医疗	513	38.3
	护理	461	34.4
	公共卫生	227	16.9
	管理	66	4.9
	缺失	73	5.4
职称	高级	41	3.1
	中级	546	40.7
	初级及以下	691	51.6

表2 不同人口学因素对满意度影响分析

项目	医疗技术		继续培养途径	
	χ^2 值	P 值	χ^2 值	P 值
性别	8.004	0.046	15.020	0.002
年龄	11.756	0.068	20.709	0.002
学历	18.410	0.031	13.545	0.139
岗位	67.162	0.000	25.460	0.003
职称	12.914	0.044	5.646	0.464

2.4 不同岗位对满意度影响比较 对最满意的技能及继续培养途径分别进行岗位之间两维度的满意度比较分析发现,岗位均为满意度差异比较中一个显著影响因素,进而分析岗位对于医疗技术及继续培养途径的影响。在最满意技能岗位两两比较发现具有统计学意义的为医疗与管理、护理与管理、公卫与管理以及护理与公卫之间(P 值均 < 0.001),医疗与护理和医疗与公卫之间差异没有统计学意义;在最满意继续培养途径岗位两两比较发现,各个岗位之间比较均没有统计学意义(岗位之间两两比较采用Mann-Whitney 检验,bonferroni 校正方法后的检验水准为: $0.05/6 = 0.008$)。

3 讨论

3.1 社区从业人员总体满意度较高 从总体社区卫生服务满意度来说,社区卫生服务人员满意度较高;从医疗及技术方面看,满意度最高为理论知识与技能;从继续培养方式来看,满意度最高为院校教育。

3.2 不同岗位满意度存在差异 进一步分析发现不同岗位在最满意技能和最满意继续培养途径存在差异。医疗、护理及公卫人员普遍最满意技能和知识理论,而管理人员最满意的为管理技能。医疗和护理人

员最满意的继续培养途径为继续教育,而管理人员是自学。且岗位间比较发现管理人员的满意度要高于全科医生、护士和公共卫生人群,其中公共卫生人群人员满意度最低,与国内其他研究一致^[8]。

4 建议

4.1 制定医院政策时充分考虑岗位因素

4.1.1 应对不同岗位人群制定不同的继续培养政策 对于不同岗位人群对 CHS 及继续培养方式的认知及需求不同,公共卫生人员工作满意度最低,从而导致其在社区卫生的服务机构中的地位较低。随着社会的快速发展,医务人员的增长速度远不及常住人口的增长速度,且社区卫生服务人员的业务水平有待提高、社会及自我认同感不强^[9]。为了节约资源,更有目的、高效地组织社区各类卫生技术人员培训,因材施教的培训方式能使不同类型社区卫生服务人员各得所需,也使培训工作有的放矢地进行,效率更高^[10]。

4.1.2 注重岗位需求不同,提高工资满意度 合理增加收入能提高社区卫生服务人员的生活水平,也能提高其劳动价值^[11]。工资满意不仅关系到工作满意度,而且影响着员工的组织忠诚和职业忠诚,而工资满意是发挥工资激励作用的重要前提,尤其关注满意度相对较低的公共卫生预防保健人员及护理人员的工作满意度。因此,要密切关注社区卫生服务中心各类工作人员对工资制度的评价和看法,加强信息沟通,有针对性地调整工资政策,在社区试行以岗位工资和绩效工资为主的分配方式,提高社区卫生服务人员整体工资水平,加强并改善工资分配模式管理,以此提高社区卫生服务人员整体工作满意度,减少工作人员流失^[12]。

4.2 创造学习型组织

4.2.1 加强社区卫生服务文化建设,创造学习型组织 为社区卫生服务人员提供更多的学习机会,有效发挥卫生技术人员知识才能并激发他们的学习热情及学习愿望,满足社区提升自我的需求,实现自我价值^[13]。社区卫生服务中心在努力提升培训质量的同时应注意方法及培训方式,合理安排培训时间,以提升员工的参与度和积极性,鼓励中心员工继续学习,提升知识技能及学历水平,提高服务能力。社区面对较多的是常见病与慢性病患者,为满足社区居民对全科医生的要求,除了给社区卫生服务人员提供外出进修学习的机会、落实医院专家对社区的巡诊指导工作外,还应在社区内形成专门的学习小组,提高全科医生的工

作满意度和工作效率,提升社区居民对于社区卫生服务的信任度^[14]。

4.2.2 借助学习型氛围提升社区卫生服务中心整体服务效果 加强不同社区卫生服务机构、特别是与示范社区卫生服务机构全科医生间的经验交流,促进社区卫生服务人员更好掌握服务技能,更新社区工作理念,更努力创造与国外优秀全科医生进行学术探讨的机会,这样以丰富的学习机会作为精神资产提供给社区卫生服务人才。借助良好的学习、和谐合作氛围和良好的团队合作环境提升社区卫生服务中心的运作效率和服务质量以及中心整体服务效果^[15]。

参考文献

- [1] 张安,鲍勇,夏雯.上海市社区卫生服务中心效率探讨——基于DEA模型分析[J].中华全科医学,2015,13(2):167-169,183.
- [2] 付迎新,胡筱,马霏雯,等.大庆社区卫生服务中心工作人员满意度及培训需求调查[J].基础医学与临床,2014,34(4):490-493.
- [3] 郑丹.社区护士工作满意度研究进展[J].中国护理研究,2015,29(1B):136-138.
- [4] 许慧琳,倪政,陈建平,等.社区卫生服务中心预防保健工作人员满意度调查[J].中国初级卫生保健,2009,23(10):14-15.
- [5] 林丽,杨树升,向志钢,等.湘西自治州基层卫生人才现状分析及对策[J].中华全科医学,2011,9(6):929-931.
- [6] 周晓林,吴克服,孙保和.上海市社区基层公共卫生医生的现状分析及发展对策研究[J].中华全科医学,2012,10(11):1756-1757.
- [7] 王波,陈锐,吴涛,等.城市社区全科医生培训现状及需求调查:选题小组访谈[J].中华全科医学,2014,12(2):290-292.
- [8] 张冬莹,郑婵娟,黄翔,等.全科医生职业认同感影响因素分析及策略研究[J].中华全科医学,2014,12(11):1836-1838.
- [9] 王子文,王伟,宗文红,等.闸北区社区卫生服务职工工作满意度分析[J].中国卫生资源,2011,14(2):121-124.
- [10] 乔慧,李正直,任彬彬,等.宁夏社区卫生服务机构卫生技术人员工作满意度调查[J].宁夏医科大学学报,2012,34(9):906-909.
- [11] 郑桃,李林蔚,张平平,等.社区医生工作满意度的影响因素调查[J].保健医学研究与实践,2014,11(1):77-79.
- [12] 方云芬,高飞,王琴芳,等.全科医师队伍建设的实践与思考[J].中国卫生资源,2015,18(1):31-33.
- [13] 刘红.社区卫生服务职工的工作满意度与稳定性研究[J].中国医药指南,2014,12(25):373.
- [14] 张安,鲍勇,夏雯.上海市社区卫生服务中心效率探讨——基于DEA模型分析[J].中华全科医学,2015,13(2):167-169,183.
- [15] 张一飞,汤真清,武桂英,等.上海市闸北区社区卫生服务中心家庭医生制开展现况调查[J].中国初级卫生保健,2014,28(7):40-42.

(本文编辑:陈子康)

收稿日期:2015-05-13