

·调查分析·

社区护士工作满意度现状及其影响因素分析*

任晓虹, 胡可芹, 汪森芹, 李森, 任伶俐

(川北医学院附属医院风湿免疫血液内科, 四川南充, 637000)

[摘要] **目的** 探讨社区护士工作满意度水平及其影响因素。**方法** 采用一般资料调查表和修订后的社区护士满意度调查表对南充市 28 所社区卫生服务中心的 124 名社区护士进行问卷调查。**结果** 社区护士满意度总分为 (119.62±15.37) 分, 处于中等偏上水平。社区护士满意度得分最高的维度是同事关系, 满意度得分最低的维度是专业成长。聘用类型、工作岗位、从事社区护理工作时间 and 是否接受过社区护理岗位培训是社区护士工作满意度的影响因素 (均 $P < 0.05$)。**结论** 社区护士工作总体满意度不高, 应采取措施提高社区护士的工作满意度, 以促进社区护理事业的发展。

[关键词] 社区护士; 工作满意度; 护理

[中图分类号] R47 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1671-8283(2017)07-0001-05 **[DOI]** 10.3969/j.issn.1671-8283.2017.07.001

Job satisfaction degrees and influencing factors among community nurses

Ren Xiaohong, Hu Keqin, Wang Miaoqin, Li Miao, Ren Lingli//Modern Clinical Nursing, -2017, 16(7): 1.

(Department of Rheumatism and Immunity, Affiliated Hospital of North Sichuan Medical College, Nanchong, 637000, China)

[Abstract] **Objective** To explore job satisfaction degrees and the influencing factors among community nurses. **Method** General information questionnaire and the revised job satisfaction questionnaire were adopted in the investigation among 124 nurses from 28 community health service centers in Nanchong City between February to October 2016. **Results** The total score was (119.62±15.37), at the moderate to high level. Of the eight dimensions, relationship with colleagues was scored the highest, and personal growth was the lowest. The influencing factors of the nurse's job satisfaction were found to be employment type, work positions, service duration in the community and whether they have been trained on community nursing position (all $P < 0.05$). **Conclusions** The job satisfaction degree of community nurses is generally at middle level. Therefore, measures should be taken to improve the job satisfaction for the development of community nursing services.

[Key words] community nurses; satisfaction degree; influencing factor

工作满意度泛指个体所表现出来的对其工作的喜欢程度^[1]。护士工作满意度是指护士所表现出来对护理工作的喜欢程度^[2]。一个人对工作满意度高低, 直接影响其对工作可能持有的态度。我国护士满意度处于低水平状态, 在社区卫生服务机构中尤为突出^[3]。为更客观和详细地了解本市社区护士对目前工作的满意度, 于 2016 年 2 月-10 月对

南充市 28 所社区卫生服务机构所有在岗护士的工作满意度进行调查, 了解其工作现状, 以提高科学护理管理质量水平, 提高社区护士工作满意度, 提高社区护理服务质量, 从而促进本市社区卫生服务持续深入开展, 满足社区居民对护理服务的需求, 现将方法和结果报道如下。

1 对象与方法

1.1 研究对象

2016 年 2 月-10 月采用整群抽样的方法抽取南充市 28 所社区卫生机构的 124 名在岗护士进行调查, 所有护士均为女性。

1.2 调查工具

调查工具包括一般资料调查表和工作满意度调查表。正式调查前对 20 名社区护士开展预调查,

[基金项目] * 本课题为四川省教育厅人文重点课题, 项目编号为 14SA0078; 2015 年度南充市社会科学研究 “十二五” 规划课题, 项目编号为 NC2015B035。

[收稿日期] 2017-04-14

[作者简介] 任晓虹 (1988-), 女, 四川南充人, 护师, 硕士在读, 主要从事慢性病管理工作。

[通信作者] 胡可芹, 主任护师, 硕士, E-mail: 198556015@qq.com。

问卷各维度 Cronchbach α 系数均高于 0.85。①一般资料调查表:在查阅文献的基础上,经专家讨论确定,包括年龄、学历、职称、聘用类型、从事社区护理工作之前岗位、工作经验、工作岗位、从事护理工作时间、从事社区护理工作时间、目前是否倒班、是否接受过社区护理岗位培训、工作场所、月收入、婚姻状况、有无未成年子女和单位所在地等内容。②工作满意度调查表:经查阅相关文献资料,由项目组专家讨论,并根据社区护士工作满意度适当调整后形成。内容包括工资及福利、管理、工作负荷、家庭平衡、同事关系、专业成长、工作本身、工作被认可等 8 个维度,共 35 个条目。本问卷采用 Likert 5 级评分法,从“完全同意”到“完全不同意”5 个程度,正向题目依次赋分 5~1 分,逆向题目依次赋分 1~5 分。总分为所有题目得分之和,总分 35~175 分,得分越高表示满意程度越高。

1.3 调查方法

由研究者本人向被调查者解释研究的目的和意义,征得知情同意后发放问卷,要求每个研究对象独立完成,填写完毕后当场收回。共发放问卷 124 份,问卷填写均有效,有效回收率 100.00%。

1.4 统计学方法

数据采用 SPSS19.0 软件包建立数据库,计量资料采用 $\bar{x} \pm s$ 描述,单因素分析采用 t 检验和方差分析,满意度影响因素分析采用多元逐步线性回归分析, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 社区护士工作满意度及其各维度得分

表 1 社区护士工作满意度及各个维度得分情况
(分, $\bar{x} \pm s$)

项目	条目数	分值
同事关系	4	3.79±0.69
家庭平衡	3	3.75±0.69
工作负荷	5	3.65±0.50
工作被认可	7	3.58±0.56
管理	4	3.47±0.69
工资及福利	3	3.30±0.77
工作本身	4	3.24±0.44
专业成长	5	2.62±0.81
总分	35	119.62±15.37

表 2 社区护士工作满意度影响因素的

单因素分析 (分, $\bar{x} \pm s$)

项目	<i>n</i>	满意度得分	<i>t/F</i>	<i>P</i>
年龄(岁)				
<20	2	4.14±0.00		
20~24	18	2.75±0.49		
25~34	86	3.33±0.41	10.77	<0.001
35~44	16	3.41±0.29		
≥45	2	3.48±0.01		
学历				
高中及中专	10	3.45±0.24		
大专	68	3.44±0.53	1.30	0.277
本科	46	3.38±0.31		
职称				
护士	36	3.59±0.51		
护师	72	3.33±0.41		
主管护师	12	3.40±0.23	3.12	0.003
副主任护师	4	3.50±0.02		
聘用类型				
正式	104	3.34±0.38		
合同	20	3.80±0.53	10.55	0.002
从事社区护理工作之前岗位				
应届毕业生	18	3.35±0.32		
医院护士	80	3.45±0.46	0.26	0.771
卫生院护士	20	3.36±0.50		
其他	6	3.39±0.13		
工作经验				
有	106	3.43±0.45		
无	18	3.35±0.32	0.09	0.770
工作岗位				
管理	16	2.95±0.30		
公共卫生	40	3.45±0.26		
全科	48	3.33±0.35	16.58	<0.001
病房临床	16	4.00±0.52		
门诊	4	3.71±0.33		
从事护理工作时间(年)				
≤5	46	3.57±0.45		
6~10	52	3.30±0.44		
11~15	12	3.31±0.43	3.36	0.038
>15	14	3.44±0.18		
从事社区护理工作时间(年)				
<3	48	3.39±0.42		
3~5	70	3.43±0.41	3.49	<0.001
6~10	6	3.50±0.86		
目前是否倒班				
是	44	3.52±0.52		
否	80	3.36±0.38	1.14	0.288
是否接受过社区护理岗位培训				
是	66	3.50±0.46		
否	58	3.32±0.40	0.77	0.038
工作场所				
社区卫生服务中心	117	3.38±0.41		
社区卫生服务站	7	4.10±0.33	2.69	0.077
月收入(元)				
≤1050	6	3.07±0.04		
1 051~3 500	110	3.43±0.45	0.34	0.966
>3 500	8	3.50±0.18		
婚姻状况				
未婚	36	3.50±0.39		
已婚	86	3.38±0.46	2.86	0.061
离异	2	3.29±0.00		
有无未成年子女				
有	52	3.30±0.39		
无	72	3.50±0.45	0.50	0.480
单位所在地				
地级市城区	89	3.38±0.40		
县及县级市城区	35	3.50±0.45	0.54	0.466

社区护士工作满意度及其各维度得分见表 1。由表 1 可见,社区护士满意度总分(119.62±15.37)分,处于中等偏上水平,得分最高的维度是同事关系,最低的是专业成长。

2.2 社区护士满意度影响因素的单因素分析

社区护士工作满意度影响因素的单因素分析见表 2。由表 2 可见,不同年龄、职称、聘用类型、工作岗位、从事护理工作时间、从事社区护理工作时间和是否接受过社区护理岗位培训的社区护士工作满意度比较,差异有统计学意义(均 $P < 0.05$)。

2.3 社区护士工作满意度影响因素的多元线性回归分析

社区护士工作满意度影响因素的多元逐步线性回归分析见表 4,其中自变量赋值方式见表 3。由表

4 可见,聘用类型、工作岗位、从事社区护理工作时间和是否接受过社区护理岗位培训是社区护士工作满意度的影响因素(均 $P < 0.05$),其共同解释社区护士工作满意度的影响因素 49.9%的变异。

3 讨论

3.1 社区护士工作总体满意度处于中等偏上水平

本次研究发现,南充市社区护士满意度总分为(119.62±15.37)分,护士工作满意度处于中等偏上水平。与沿海城市相比,本市经济发展较为落后,社区护理起步晚,医疗设施及管理尚不完善,财政投入相对较少,工作环境差、工作负荷重有关。而沿海城市在卫生服务站建设的投入力度相对较大,创造了较好的工作环境,同时管理层积极吸取

表 3 自变量赋值方式

项目	赋值方式
年龄(岁)	<20 =1; 20~24=2; 25~34=3 ; 35~44=4 ; ≥45=5
职称	护士=1; 护师=2; 主管护师=3; 副主任护师=4; 主任护师=5
聘用类型	正式=1; 合同=2
工作岗位	管理=1; 公共卫生=2; 全科=3; 病房临床=4; 门诊=5
从事护理工作时间(年)	≤5=1; 6~10=2 ; 11~15=3; >15=4
从事社区护理工作时间(年)	<3=1; 3~5=2 ; 6~10=3; >10=4
是否接受过社区护理岗位培训	是=1; 否=2

表 4 社区护士工作满意度影响因素的多元逐步线性回归分析 (n = 125)

项目	B	SE	β	t	P
常量	2.439	0.271	—	9.010	<0.001
年龄(岁)	0.198	0.093	0.274	2.130	0.056
职称	-0.105	0.087	-0.161	-1.208	0.230
聘用类型	-0.278	0.106	-0.233	-2.625	0.010
工作岗位	0.169	0.033	0.385	5.080	<0.001
从事护理工作时间(年)	-0.063	0.067	-0.138	-0.945	0.347
从事社区护理工作时间(年)	0.169	0.058	0.228	2.909	0.004
是否接受过社区护理岗位培训	0.252	0.062	0.297	4.054	<0.001

注: $R^2=0.499$, $F=5.582$, $P=0.000$

国外先进经验,管理制度较为先进灵活,实施岗位、层级、绩效管理,根据护士所在岗位、层级实施绩效考核^[4],是提高社区护士满意度的重要方法^[5]。社区护士满意度得分最高的维度是同事关系,与胡静超等^[6]的研究结果一致。这可能与社区卫生服务中心的人文环境和工作特点有关,每个社区

机构医护人数相对较少,利益冲突少,交往相对密切,更能建立良好的感情。社区护士满意度得分最低的维度是专业成长。可能由于社区服务机构对护士重视度不够,在分配外派学习时护士机会远少于医生。同时,社区护士少,工作任务重,而护理工作未受到足够重视,导致社区护士职称提升、岗

位晋升的机会少,参加继续教育和培训的机会少,参加护理科研及撰写论文的机会少。社区护士学历以本科居多,对未来发展的规划明确,而社区服务机构的现状不能满足社区护士专业发展需要^[7],故满意度一般。

3.2 社区护士工作满意度的影响因素分析

3.2.1 聘用类型 本研究合同护士满意度高于编制护士,与刘秀娜、刘红敏等^[8-9]的调查结果一致。可能与近年同工同酬政策得到普遍实施并深化,使编制护士与合同护士薪酬待遇差距变小有关。其次,合同护士相对较为年轻,工作年限较短,工作热情较高,业务需求较低,易于得到满足^[10]。同时,与低学历、低职称、合同制护士相比,高学历、高职称、编制护士对自身职业的期望值相对更高,更渴望在工作中充分发挥自身特长,体现自身专业价值,而现存的社区护士培养与使用存在一定程度的脱节,仍未形成分层次使用护理人才的机制,导致高学历、高职称护士的专业价值不能较好的体现,故满意度低于合同护士。

3.2.2 工作岗位 工作岗位是社区护士满意度的影响因素($P < 0.05$),可能是由于从事病房或治疗工作的护士与社区居民接触最多,关系更为紧密,且相互熟识,护士的工作更容易得到社区居民的认可。同时,不同部门的工作条件、科室政策、福利待遇、人际关系等也存在一定差异,故工作满意度存在差异。

3.2.3 是否接受过社区护理岗位培训 是否接受过社区护理岗位培训的护士为其工作满意度的影响因素($P < 0.05$)。岗位培训对提升社区护士工作能力有积极作用^[11]。社区护士普遍认为自身专业知识欠缺,对岗位需求较大^[12]。未参加社区护理岗位培训的护士,必备的专业知识与操作技能较缺乏,岗位胜任力较差,从而影响其工作信心和满意度。护理管理者应重视社区护士的继续教育,有意识地增加护士培训和学习的机会,提高社区护士实际的工作能力和专业技术能力,提高其工作满意度。

3.2.4 从事社区护理工作时间 从事社区护理工作时间较长者满意度较高($P < 0.05$)。工作时间是影响社区护士核心能力水平最主要的因素^[13]。工作年限短的社区护士大多刚从学校理论到临

床实践,理论知识与实践知识还不能达到完全结合,且面临陌生、复杂的社区工作环境以及护患关系,较难以适应,因此工作能力较低,工作满意度也较低。随着工作年限的增长,知识不断的丰富,社会阅历不断的增加,能把以往的阅历来指导现在的工作,使社区护理工作更加得心应手,故满意度越高。同时,收入是决定工作满意度的重要因素^[14]。护士的工资水平与职称密切相关,工作时间越长,职称相对越高,工资收入就越高,满意度也越高。

4 结论

南充市社区护士工作满意度处于中等偏上水平。聘用类型,工作岗位,是否接受过社区护理岗位培训以及从事社区护理工作时间为社区护士满意度影响因素。应进一步增加社区护士继续教育培训、学习等机会,为社区培养高层次护理人才;加强吸收高学历和高职称人才的力度,合理调整人事政策,建立合理的薪酬体系,提高社区护士的福利待遇;实行人性化管理,为社区护士提供一个较好工作环境,提高其工作积极性,进而有效提高工作满意度,从而提高护理质量。

参考文献:

- [1] 赵光红,邱丽丽,阮满真. 护士工作满意度及其影响因素的调查分析[J]. 中国实用护理杂志, 2008, 24(4): 6-8.
- [2] CAVANAGH S J. Nursing turnover: literature review and methodological critique[J]. J Adv Nurs, 1989, 14(7):587-596.
- [3] 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):593-594.
- [4] 郭婷,郑哲,刘毅. 浙江省台州市社区卫生服务站工作人员满意度调查[J]. 现代预防医学, 2011, 38(2): 270-272.
- [5] 孔德玲,王明旭,刘红梅,等. 岗位、分层及绩效管理对护士工作满意度的影响[J]. 齐鲁护理杂志, 2015, 21(17):117-119.
- [6] 胡静超,陶红,刘晓虹. 上海市部分社区护士工作满意度的调查与分析[J]. 解放军护理杂志, 2007, 24(10): 22-23, 42.
- [7] SHIELDS M A, W M. Improving nurse retention in the national health service in England: the impact of job satisfaction on intentions to quit[J]. J Health Econ, 2001, 20