

儿科 ICU 护士工作特征与工作满意度及其相关性*

马敬香,叶丽彦,春晓,邓叶青,林艳
(广州市妇女儿童医疗中心 PICU,广东广州,510623)

[摘要] **目的** 探讨儿科 ICU 护士工作特征与工作满意度及其相关性,为提高儿科 ICU 护士工作满意度提供依据。**方法** 2012 年 9~12 月采用工作诊断量表、明尼苏达满意度问卷对 136 名儿科 ICU 护士进行问卷调查,了解儿科 ICU 护士工作特征和工作满意度状况及其相关性。**结果** 儿科 ICU 护士的整体工作满意度得分(3.57 ± 0.41)分,处于一般满意与较满意之间,儿科 ICU 护士工作特征中的技能多样性、任务完整性、工作反馈、他人反馈等维度与整体工作满意度均呈正相关(均 $P < 0.05$)。**结论** 儿科 ICU 护士工作满意度处于一般水平,与工作特征呈正相关,护理管理者应注重提高护士的工作特征的培养,有利于工作满意度和护理质量的提高。

[关键词] ICU;儿科护士;工作特征;工作满意度

[中图分类号] R473.72 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1671-8283(2016)02-0006-04 **[DOI]** 10.3969/j.issn.1671-8283.2016.02.002

Correlations between job characteristics and job satisfaction of ICU pediatric nurses

Ma Jingxiang, Ye Liyan, Chun Xiao, Deng Yeqing, Lin Yan//Modern Clinical Nursing, -2016, 15(2):6.

[Abstract] **Objective** To analyze the correlations between pediatric intensive care unit (PICU) nurses' job satisfaction and their perception of job characteristics. **Method** One hundred and thirty-six PICU nurses from a women and children's hospital of Guangzhou participated in the study and the job diagnostic survey (JDS) and Minnesota satisfaction questionnaire short-form (MSQ20) were used to investigate the relationship between the job characteristics and job satisfaction. **Results** The average score on general satisfaction was (3.57 ± 0.41). The dimensions like skill variety, task integrity, feedback from job and feedback from others, had a significant positive impact on general satisfaction (all $P < 0.05$). **Conclusion** Nurses generally have a relatively middle level of job satisfaction and measures should be taken to improve their job satisfaction as well as the quality of nursing.

[Key words] ICU; pediatric nurses; job characteristics; job satisfaction

工作满意度最早由 Hoppock 提出,是指员工在心理和生理两方面对环境因素的满足感受。工作满意度是个人对他所从事的工作的一般态度^[1],并且认为一个人的工作满意度水平高,对工作就可能持积极态度,工作满意度水平低,对工作就可

能持消极态度。工作满意度通常被界定为员工对工作的一种积极情感反应^[2]。工作特征指与工作有关的因素或属性,即工作本身所具有的各种特性^[3]。研究认为^[2],工作特征将影响员工在工作中的心理状态,进而影响到员工的工作满意度、缺勤和离职情况。护理质量的高低在很大程度上取决于护士对工作的满意程度^[4]。本研究旨在探讨儿科 ICU 护士工作特征与工作满意度及其相关性,为护理管理提供理论依据,现将方法和结果报道如下。

[基金项目] * 本课题为广东省医学技术研究基金项目,项目编号为 A2011492。

[收稿日期] 2015-08-10

[作者简介] 马敬香(1975-),女,广东韶关人,副主任护士,本科,主要从事儿科重症监护护理管理及护理工作。

[10] 岳丽青,高红梅,彭伶俐. 临床护士执行生活护理的意愿及影响因素分析[J]. 护理管理杂志,2012,12(11): 788-790.

[11] 涂颖,宗媛. 新形势下开展优质护理服务的局限性与应对策略[J]. 海南医学,2011,22(17): 140-142.

[12] 庄佳嘉,史瑞芬. 临床护士对生活护理认知的调查与分析[J]. 护理管理杂志,2011,11(1): 26-28.

[13] 吴欣娟,谢瑶洁. 基础护理在“医院管理年”督查中存在的问题与对策[J]. 护理管理杂志,2006,6(10): 23-25.

[本文编辑:郑志惠]

1 对象与方法

1.1 研究对象

选择 2012 年 9~12 月在本院取得护士执业证并在 ICU 工作半年以上的 136 名儿科护士,剔除各种休假 3 个月及以上的护士。研究对象均为女性。年龄:22~40 岁,平均 (28.26 ± 4.46) 岁。护龄 1~25 年,平均 (6.77 ± 5.76) 年。文化程度:本科 58 名,大专 26 名,中专 52 名。月收入: $<3\,000$ 元 2 名,3000~5 000 元 59 名, $>5\,000$ 元 75 名。用工形式:正式编制 91 名,人事代理 13 名,合同制 32 名。职称:副主任护师 1 名,主管护师 22 名,护师 68 名,护士 45 名。

1.2 调查工具

1.2.1 工作诊断量表(job diagnostic survey, JDS)

该量表由美国心理学家哈克曼与奥尔德(Hackman & Oldham, 1974)根据工作特征理论上编制,是最常用于测量工作特征的问卷^[5]。该量表包括 5 项核心工作特征(技能多样性、任务完整性、任务重要性、工作自主性和工作反馈)和 2 项附加工作特征(涉及他人关系、他人反馈)。每个特征 3 个项目,共 21 个项目,采用 Likert 5 级评分法,根据非常准确、有点准确、不确定、有点不准确、非常不准确分别赋值 5~1 分。每个特征得分为该特征内部各项目平均得分,平均得分越高代表越具备该工作特征。问卷的 Cronbach'α 系数为 0.58~0.88^[3]。

1.2.2 明尼苏达满意度调查量表(Minnesota satisfaction questionnaire, MSQ) 该量表由 Weiss、Dawis、England & Lofquist (1967)编制而成,分为长式量表和短式量表^[5]。短式量表共 20 个条目,可测量工作者的内在满意度(12 个条目)和外在满意度(8 个条目)2 个维度,内容包括成就、活动、晋升、报酬、同事等。每个条目均采用 Likert 5 级评分法进行评分,根据非常满意、满意、一般满意、不满意、非常不满意分别赋值 5~1 分。该维度得分为

该维度内部各条目得分平均得分,所有维度平均得分为整体满意度得分。得分越高代表满意度越高。

1.2.3 调查方法 采用问卷调查,统一培训调查员,要求调查对象在较为安静的环境下填写。问卷采取不记名的形式进行,并遵循保密原则,采用统一指导语,对研究对象提出的问题进行解答,并保持答案一致性。1 个月内把问卷统一回收到指定的部门。共发放问卷 136 份,回收 129 份,回收率为 94.85%,有效问卷 124 份,有效率为 96.12%。

1.3 统计学分析

数据采用 SPSS21.0 统计软件进行统计学分析,儿科 ICU 护士工作满意度及工作特征现状采用统计描述,两者相关性采用 Pearson 相关分析。

2 结果

2.1 儿科 ICU 护士工作特征各维度得分

儿科 ICU 护士工作特征各维度条目均分从高到低为涉及他人关系 (3.91 ± 0.64) 分、任务重要性 (3.85 ± 0.63) 分、工作反馈 (3.56 ± 0.44) 分、他人反馈 (3.49 ± 0.62) 分、技能多样性 (3.47 ± 0.63) 分、工作自主性 (3.33 ± 0.61) 分、任务完整性 (3.33 ± 0.57) 分。

2.2 儿科 ICU 护士工作满意度各维度及整体得分

儿科 ICU 护士工作满意度外部满意度得分为 (3.32 ± 0.56) 分、内部满意度 (3.68 ± 0.40) 分。整体满意度得分为 (3.57 ± 0.41) 分,处于一般满意和满意之间。

2.3 儿科 ICU 护理工作特征与工作满意度相关性分析

儿科 ICU 护理工作特征与工作满意度相关性分析见表 1。由表 1 可见,儿科 ICU 护士工作特征中的技能多样性、任务完整性、工作反馈、他人反馈与工作满意度均呈正相关(均 $P < 0.05$);任务重要性和涉及他人关系两个维度与工作满意度没有相关性(均 $P > 0.05$)。

表 1 儿科 ICU 护士工作特征与工作满意度的相关性分析 ($n = 124, r$)

项目	技能多样性	任务完整性	任务重要性	工作自主性	工作反馈	他人反馈	涉及他人关系
工作满意度	0.278	0.216	0.155	0.186	0.218	0.386	0.031
P	0.005	0.036	0.067	0.039	0.046	0.003	0.072

3 讨论

3.1 儿科 ICU 护士工作特征的现状分析

本研究儿科 ICU 护士工作特征各维度条目均分从高到低为:涉及他人关系、任务重要性、工作反馈、他人反馈、技能多样性、工作自主性和任务完整性。其中涉及他人关系、任务重要性这 2 项工作特征水平较高,由于儿科 ICU 的特殊性,收治的患儿多属于急危重症,需要多学科、多部门的紧密配合,而护士也属于较为重要的工作人员。儿科 ICU 护士自我工作完整性和工作自主性水平较低,与郑旭娟^[6]研究结果一致。由于国内护士权限和排班的局限性,以及 ICU 的特殊性质,护士难以发挥自主性以及从一而终护理同一个患者,所以导致儿科 ICU 护士缺乏工作自主性和任务完整性。这提示护理管理者在保证医疗安全和质量的前提下,应减少对护理人员的控制,在任务分配、工作程序、工作方法等方面给予护理人员较充分的自主权,不仅确保任务完整性,还可以获得较好工作效果和满意度。

3.2 儿科 ICU 护士工作满意度现状分析

本研究结果显示,儿科 ICU 护士的外部满意度、内部满意度和整体满意度得分别为:(3.32 ± 0.56)分、(3.68 ± 0.40)分、(3.57 ± 0.41)分,为中等水平,处于一般满意和满意之间,与文献报道^[6-7]的护理人员工作满意度水平基本一致。儿科 ICU 护士是个特殊的群体,其工作量及工作强度大,工作环境较为封闭;日常工作中经常面对病情危重的患儿,其情感应激相较普通病房更加强烈;儿童是一个家庭的希望,特别是在现阶段大多数家庭只有一个孩子,可能面临家属不理解和纠纷较多,工作压力较大;现阶段合同制及低年资员工较多,其薪酬相对较少,职业态度不稳定,承担的工作和情感应激可能超出其承受范围,导致其工作满意度一般。

3.3 儿科 ICU 护士工作特征与工作满意度的相关性分析

3.3.1 儿科 ICU 护士技能多样性与工作满意度呈正相关 技能多样性是指完成工作所需多种知识和技能的程度^[2]。儿科 ICU 较成人 ICU 综合需求程度大,病种更加复杂,各种治疗、护理技术项目

繁多,从而可能学习的新业务、新技术较多,儿科 ICU 护士专科知识及专业技能不够精湛,不仅不能胜任其工作任务和工作强度,也易引起其他医护人员及患儿家属的不满和不信任,导致其工作满意度的下降。这就要求儿科 ICU 护士,不断提高专科知识 and 专业技能,具备较强的学习能力和个人素质使自己满足儿科 ICU 护士这一特殊岗位的要求。同时护理管理者也应争取和提供学习交流平台,使科室护士的个人素质和专业技能不断提高。

3.3.2 儿科 ICU 护士任务完整性与工作满意度呈正相关 随着医学模式的逐步转变,各医疗机构都面临着护理人员紧缺的问题,而目前我国临床护理人员配备中,忽视了护理人员工作经验和能力的差异,多数从事着相似的工作任务,这不仅降低了其工作积极性,也造成护理人力资源的极大浪费^[8]。任务完整性(task identity)是指工作要求完成完整任务的程度。而儿科 ICU 具有专业性强、基础护理多、工作强度大等特点,临床护理人员一般都采用三班倒的护理工作模式,可能会导致护理工作缺乏完整性、连续性,与台湾学者洪淑芬^[9]报道一致。儿科 ICU 护士护理患儿工作不能连续,而是每次接班分管新的患儿,接受新的任务,不但破坏护理任务完整性,也导致护士自身压力的增加,对专业上自主性缺乏不满意,对工作环境的控制及支配能力下降,从而导致护士工作满意度的下降。应改善护理人力和工作任务分配的完整性、连续性,使儿科 ICU 护士能够各尽所职,各司其职,将自己的能力充分展现在工作中,增强职业信心和认同感,逐步提高其工作满意度。

3.3.3 儿科 ICU 护士工作自主性与工作满意度呈正相关 一项工作给任职者在安排工作内容、确定工作程序方面,实际提供了多大的自由度、独立性及自主权,称为工作自主性^[1]。儿科 ICU 疾病种类多、专科操作多、工作繁忙,时刻都需要做出决策,如果护士专科知识和沟通能力不够全面、精湛,很难得到医生的信任,医护合作差,日常工作就有可能成为通知医生、执行医嘱按部就班的恶性循环,工作缺乏批判性思维,不能自主地评估患儿、评价结果,工作逐渐缺乏吸引力和挑战,工作满意度难以提高。若护士拥有一定的自主性,并与

同事紧密合作,就能够及时准确地做出有利于患者的决策^[10],当遇到自身认为不正确或不合理的治疗或护理决策时,护士会发挥工作自主性,与同事共同探讨最佳处理方式,最终达到满意结果,护士自我认同感提高,工作满意度随之提高。

3.3.4 儿科ICU护士工作反馈、他人反馈与工作满意度呈正相关 反馈(feedback)包括他人反馈和工作反馈。他人反馈是指个体从上司或同事获得关于自己工作表现的反馈信息;工作反馈是指工作本身提供的关于工作效果的反馈信息。相关研究显示^[11],护士职业认同水平与工作满意度有关。管理者“激励行为”和“授权行为”的领导方式对护士工作满意度的影响最显著^[12]。护理管理者在日常工作中应与护士增进沟通与理解,激发其工作积极性,对工作中的进步进行表扬,使其体验到职业的成就感和荣誉感,从而提高工作满意度。另外,儿科ICU虽然与家属接触较其他科室少,但与医生以及其他科室、技能部门接触交流较多,各种急救、突发病情变化以及患儿转科常常需要护士具备一定的专科素质和沟通能力,容易得到上级以及医生家属的认可和赞扬,从而医护之间,甚至护士与家属之间都可建立起良好的信任和合作关系,从而提高其工作满意度。但是一旦护士的自身素质和沟通能力达不到儿科ICU的要求,他人不良的反馈以及工作不理想的结果可能导致护士不良的情绪甚至上级的责备,直接影响到护士工作的满意度。所以儿科ICU护士除了不断提高个人素质以外,也应加强沟通交流能力,不能因工作环境的封闭性而固步自封,通过提高自身能力得到同事们及上级的认可和尊重,提升自我及他人认同感,稳定职业态度,得到满意的工作结果,才能逐步提高工作满意度。

3.3.5 儿科ICU护士任务重要性和涉及他人关系与工作满意度没有显著相关性 本研究中,任务重要性和涉及他人关系方面在工作特征调查中得分最高,与工作满意度没有显著相关性(均 $P > 0.05$),与郑旭娟^[6]研究结果一致。这可能与本研究中护士普遍认为自我具备这2项工作特征,对工作满意度影响不大有关。这2项工作特征与ICU工作性质有一定关系,ICU护士的工作涉及到较多的人际关系,且需要工作人员之间,尤其医护之间紧密配合协同

完成工作,在危急重症患者的救治工作中护士的角色也是较为重要的。

4 结论

综上所述,儿科ICU护士工作特征与工作满意度密切相关,其中技能多样性、任务完整性、工作自主性、反馈对工作满意度具有积极影响。开发科学的护理人员工作设计体系,根据儿科ICU护士的工作特征改善其工作环境,合理进行人员调整及工作分配,并建立公正公平的薪酬体系,增加晋职及学习机会,增加护士的职业认同感和成就感,能有效提高护士工作满意度。

参考文献:

- [1] 斯蒂芬·P·罗宾斯,孙建敏,李原译. 组织行为学[M]. 北京:中国人民大学出版社,1997:144-145.
- [2] 彭文涛,李继平,张安琴. 护理人员工作特征与工作满意度的调查研究[J]. 中华护理杂志,2007,42(9):852-854.
- [3] C. J. Cranny P C S, Stone E F. Job satisfaction: how people feel about their jobs and how it affects their performance[M]. San Francisco: New Lexington Press, 1992: 2.
- [4] Saber D A. Frontline registered nurse job satisfaction and predictors over three decades: a meta-analysis from 1980 to 2009[J]. Nurs Outlook, 2014, 62(6): 402-414.
- [5] 阳志平,王薇,王与升,等. 工作评价-组织诊断与研究实用量表[M]. 北京:中国轻工业出版社,2004:6.
- [6] 郑旭娟,刘华平. 北京市三级甲等综合医院护士工作满意度现状调查及分析[J]. 护理管理杂志,2010,10(3):184-186, 188.
- [7] 林艳. 儿科护士自我概念专业自我概念与工作满意度的相关性研究[J]. 护理学报,2010,17(5):30-33.
- [8] 刘育红,王金侠,何术琴,等. 护士分层管理在肾移植病房中的应用[Z]. 北京:中华护理学会第三届高级临床护理实践研讨会,2009:765-768.
- [9] 洪淑芬. 护理人员工作压力、工作满意度、组织承诺与离职倾向之相关性研究[D]. 台湾,台湾国立成功大学 2014.
- [10] 张文文,姜文静,王功朝. 护士道德困境现状及其影响因素分析[J]. 中国实用护理杂志,2014,30(1):55-59.
- [11] 陈红琢,张彩云,班佳佳,等. 护士职业认同感的影响因素及干预现状[J]. 现代临床护理,2015,14(7):77-80.
- [12] 迟俊涛,于鲁欣,娄凤兰. 护士工作满意度相关理论及影响因素的研究进展[J]. 解放军护理杂志,2006,23(5):64-65.

[本文编辑:李彩惠]