

儿科专科医院护士工作满意度及影响因素的调查^{*}

林艳, 马敬香, 陈文琼, 叶丽彦

(广州市妇女儿童医疗中心, 广东广州, 510623)

[摘要] **目的** 了解儿科护士工作满意度情况并探讨分析其影响因素, 为提高儿科护理管理水平提供科学依据。**方法** 采用明尼苏达满意度问卷 (minnesota satisfaction questionnaire, MSQ) 短式量表对广州市某三甲专科医院 454 名儿科护士进行调查。**结果** 儿科护士工作满意度得分为 (70.41 ± 9.28) 分, 其中内部满意度 (3.62 ± 0.45) 分、外在满意度 (3.30 ± 0.60) 分、一般满意度 (3.52 ± 0.46) 。收入是影响儿科护士满意度的重要因素。**结论** 注重护士的薪酬管理, 提高护士素质对提高儿科护士工作满意度和护理质量具有积极意义。

[关键词] 儿科护士; 工作满意度; 护理

[中图分类号] R473.72 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1671-8283(2013)08-0016-03 **[DOI]** 10.3969/j.issn.1671-8283.2013.08.005

A survey on job satisfaction of nurses in the pediatric department and the influential factors

Lin Yan, Ma Jingxiang, Chen Wenqiong, Ye Liyan // Modern Clinical Nursing, -2013, 12(8):16.

[Abstract] **Objective** To explore job satisfaction of nurses in the pediatric department and the influential factors. **Methods** Four hundred and fifty four nurses from children's hospital in Guangzhou involved the study. The Minnesota Satisfaction Questionnaire Short-Form (MSQ20) was used to measure their satisfaction. **Results** The score on job satisfaction was 70.41 ± 9.28 , with the inner satisfaction (3.62 ± 0.45) , the extrinsic satisfaction (3.30 ± 0.60) and general satisfaction (3.52 ± 0.46) . Salary was one of the important factors affecting job satisfaction. **Conclusions** The job satisfaction of the nurses of pediatric departments or hospitals can be improved by raising their salary level and benefits and improving their educational level.

[Key words] pediatrics nurses; job satisfaction; nursing

工作满意度是指个人进行工作过程中, 对工作本身及其有关方面, 包括工作环境、工作状态、工作方式、工作压力、挑战性、工作中的人际关系等所产生的情绪反应。研究表明^[1-3], 护士工作满

意度与护士留任率、离职率、护理服务绩效、患者满意度之间有显著关系。如何提高护士工作满意度, 是稳定护理人员队伍、提高护理服务绩效的一个重要举措。儿科护士是遭受工作场所暴力的高危人群, 儿科护士的应激问题多, 心理状态较差, 工作压力显著高于其他科室, 对工作处于不满意水平^[4]。本研究旨在了解儿科护士工作满意度及其相关因素, 为提高儿科护理管理水平提供理论依据, 现将方法和结果报道如下。

[基金项目] * 本课题为广东省卫生厅 2011 年立项课题, 项目编号为 A2011492; 广州市卫生局 2011 年立项课题, 编号为 201102A213086。

[收稿日期] 2013-01-16

[作者简介] 林艳 (1975-), 女, 广东潮阳人, 副主任护师, 本科, 主要从事行政管理、医院服务管理及培训工作。

~~~~~

- [4] 马莉. 中文版 Jefferson 同理心量表编制及护士同理心现状的调查研究 [D]. 沈阳: 中国医科大学, 2009.
- [5] Sylvia M. Closeness and distance in the nurse patient relation: The relevance of Edith Stein's concept of empathy [J]. Nurs Philosophy, 2006, 7(3): 3-10.
- [6] 马莉, 李小寒. 同理心及其在护理专业领域中的研究现状 [J]. 护理实践与研究, 2009, 6(1): 101-103.
- [7] 郑日昌, 李占宏. 共情研究的历史与现状 [J]. 中国心理卫生杂志, 2006, 20(4): 277-279.

- [8] Brunero S, Lamont S, Coates M. A review of empathy education in nursing [J]. Nursing Inquiry, 2010, 17(1): 65-74.
- [9] 李小金, 谢文, 姜征. 医患关系不协调事件对护士的影响 [J]. 现代临床护理, 2012, 11(9): 18-20.
- [10] 左红梅, 杨辉, 刘庆春. 护士组织支持感与组织支持需求的调查 [J]. 现代临床护理, 2012, 11(1): 7-10.

[ 本文编辑: 刘晓华 ]

## 1 对象与方法

### 1.1 对象

采用方便取样法,于2012年9月抽取广州市某三级甲等儿童专科医院护士454名,均为女性,年龄:<25岁86名,25~30岁224名,31~35岁43名,>35岁101名。护龄:<5年179名,5~10年144名,11~15年31名,>15年100名。学历:中专16名,大专122名,本科及以上316名。婚姻:未婚190名,已婚259名,其他5名。职称:护士177名,护师226名,主管护师51名。职务:护士439名,护士长15名。编制:编内343名,编外/合同111名。月收入:<1500元7名,1500~2999元58名,3000~5000元230名,>5000元150名。入选标准:从事儿科临床护理工作1年以上,已取得护士执业证并注册的护士。

### 1.2 调查工具和方法

应用明尼苏达满意度问卷(minnesota satisfaction questionnaire, MSQ)短式量表<sup>[5]</sup>测量儿科护士工作满意度。该量表包括内在满意度、外在满意度和一般满意度3个维度,共20个条目。内在满意度12个条目,外在满意度6个条目,一般满意度指对工作环境、同事关系(2个条目)。采用Likert 5级评分法,1分=非常不满意,2分=不满意,3分=不确定,4分=满意,5分=非常满意,得分越高表示工作满意度越高。共发放问卷466卷,回收有效问卷454份,有效回收率97.42%。

### 1.3 统计学方法

数据采用SPSS 17.0统计软件进行统计学分析。护士一般资料和工作满意度各维度得分采用统计描述。采用多元线性回归对护士工作满意度的影响因素进行推论性统计。

## 2 结果

### 2.1 儿科护士工作满意度各维度得分

儿科护士工作满意度总得分为 $(70.41 \pm 9.28)$ 分,其中内在满意度得分 $(3.62 \pm 0.45)$ 分、外在满意度得分 $(3.30 \pm 0.60)$ 分、一般满意度得分 $(3.52 \pm 0.46)$ 分。

### 2.2 儿科护士工作满意度最高及最低得分条目情况

儿科护士工作满意度最高及最低得分条目情况见表1。从表1可见,儿科护士工作满意度最高

得分为工作道德价值和领导方式,最低得分为工作负荷和工作报酬。

表1 儿科护士工作满意度最高和最低条目得分情况 (分,  $\bar{x} \pm s$ )

| 项目        | 条目     | 得分              |
|-----------|--------|-----------------|
| 最高满意度(内在) | 工作道德价值 | $4.13 \pm 0.67$ |
| 最高满意度(外在) | 领导方式   | $3.66 \pm 0.85$ |
| 最低满意度(内在) | 工作负荷   | $3.26 \pm 1.00$ |
| 最低满意度(外在) | 工作报酬   | $2.71 \pm 1.03$ |

### 2.3 影响儿科护士工作满意度的多因素分析

以儿科护士工作满意度总得分为因变量,以护士一般资料为自变量,引入回归模型进行多元逐步回归,结果见表2。从表2可见,收入是影响儿科护士满意度的重要因素( $P < 0.001$ )。

表2 影响儿科护士工作满意度的多元线性回归分析 ( $n = 454$ )

| 自变量 | <i>b</i> | <i>SE</i> | <i>b</i> | <i>t</i> | <i>P</i> |
|-----|----------|-----------|----------|----------|----------|
| 常数项 | 57.338   | 4.273     | —        | 13.418   | < 0.001  |
| 收入  | 2.745    | 0.671     | 0.210    | 4.092    | < 0.001  |

## 3 讨论

### 3.1 儿科护士工作满意度不高

工作满意度是个体表现出来的喜欢自己工作的程度,是个体接收工作的实际感受与其期望值比较的程度,也是个体从工作中获得满足感的程度。调查结果显示,儿科护士工作满意度总得分 $(70.41 \pm 9.28)$ 分,各个维度平均得分从高到低依次为内在满意度、一般满意度和外在满意度,得分均不高,介于不确定与满意之间,提示儿科护士整体工作满意度不高,与相关文献报道结果相似<sup>[6-7]</sup>。护士满意度—护士稳定性—为患者提供的服务质量—患者满意度是一个循环链,相互影响。因此,护理管理者有必要对护士工作满意度进行深入研究,查找工作满意度的影响因素,采取有效措施尽快提高护士工作满意度,最终达到提高护理质量和患者满意度的目的。

### 3.2 领导方式对护士工作满意度的影响

研究发现,儿科护士最满意的外在满意度条目为“领导方式”,说明领导行为会影响护士的工作满意度,与国内外的研究相似<sup>[8-10]</sup>。侯静等<sup>[11]</sup>

对护士工作绩效的研究发现,护士感知的护长领导行为不是被动消极的,护士对于护士长变革型领导行为的感知高于交易型领导风格。文献报道<sup>[12]</sup>,在护理管理过程,运用变革型领导行为可以达到较高水平的领导有效性,可提高护理人员的工作满意度,促进良好组织承诺,提高护理工作效率,同时还有助于降低护士离职率,保持护理团队的稳定性。变革型领导是一种善于利用权力与情境等有利因素激励员工求新、求变或当组织面临变化时能及时调整原有的工作方式,以适应环境变迁的领导者。变革型领导能够将组织目标与下属的个人需要相结合,积极促进下属需要的满足,提高其工作满意度<sup>[13]</sup>。因此,医院管理者在护理人力资源开发和管理过程中应努力培养、选拔和任用变革型领导类型的护士长,可有效地激发护士的积极性,更好地提高护士工作满意度。

### 3.3 报酬对护士工作满意度的影响

报酬是劳动价值的基本体现,同时也是满足护士基本生活需要的主要方面,是决定工作满意度的重要因素,是成就和他人认可的象征<sup>[14]</sup>。调查结果显示,收入是影响儿科护士满意度的重要因素,工作报酬得分最低,与相关文献报道结果相似<sup>[15]</sup>。说明劳动强度与待遇不匹配是影响儿科护士工作满意度的主要原因,因此,提高护士的待遇,对提高护士工作满意度具有积极的意义。

## 4 结论

本调查结果显示,儿科专科医院护士工作满意度不高,收入是影响儿科护士满意度的重要因素。提高护士的待遇,提高护士素质对提高儿科护士工作满意度和护理质量具有积极意义。

### 参考文献:

- [1] Coomber B, Barriball KL. Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses: A review of the research literature [J]. Int J Nurs Stud, 2007, 44 (1): 297-314.
- [2] Guleryuz G, Guney S, Aydin EM, et al. The mediating

effect of job satisfaction between emotional intelligence and organizational commitment of nurses: A questionnaire survey [J]. International Journal of Nursing Studies, 2008, 45 (11): 1625-1635.

- [3] Tzeng HM, Ketefian S, Redman RW. Relationships of nurses assessment of organizational culture, job satisfaction and patient satisfaction with nursing care [J]. International Journal of Nursing Studies, 2002, 39 (11): 79-84.
- [4] 闫俊辉. 医院工作场所暴力与护士工作压力和心理健康相关性研究 [D]. 广州: 中山大学护理学院, 2008.
- [5] 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.
- [6] 于静静, 陈晓玲, 姜贤政, 等. 儿科门诊护士工作满意度现状及影响因素研究 [J]. 中国护理管理, 2012, 12 (8): 49-51.
- [7] Chen J, Silverthorne C. The impact of locus control on job stress, job performance and job satisfaction in Taiwan [J]. Leadership Organization Development, 2008, 29 (7): 572-582.
- [8] Tsai Y. Relationship between organizational culture, leadership behavior and job satisfaction [J]. BMC Health Serv Res, 2011, 14 (11): 98.
- [9] Sellgren S, Ekvall G, Tomson G. Leadership behaviour of nurse managers in relation to job satisfaction and work climate [J]. J Nurs Manag, 2008, 16 (5): 578-587.
- [10] 田敏, 陈景旭, 许冬梅, 等. 精神科护士长领导行为与护士工作满意度的相关性分析 [J]. 中华现代护理杂志, 2012, 18 (10): 1135-1137.
- [11] 侯静, 郭红艳, 孙红, 等. 护士长领导风格、护士工作满意度对工作绩效的影响 [J]. 中华护理杂志, 2013, 48 (3): 251-253.
- [12] 王娜, 丁焱. 变革型领导理论在护理管理领域的研究现状 [J]. 护理管理杂志, 2012, 12 (8): 570-572.
- [13] 聂广孟, 潘习龙, 李昂, 等. 公立医院变革型领导、组织公平感对护理人员组织公民行为的影响研究 [J]. 中国护理管理, 2012, 12 (3): 26-30.
- [14] 彭文涛, 李继平. 护理人员工作满意度及影响因素调查分析 [J]. 护理学杂志, 2007, 22 (10): 45-47.
- [15] 赵书峰, 刘本智, 滕志香. 关于山东省公立医院护士工作满意度的调查研究 [J]. 中国卫生统计, 2012, 29 (5): 708-710.

[本文编辑: 郑志惠]