

基层民营医疗机构医务人员工作感受和满意度研究

陆方¹,黄颖²,林振平¹

1.南京医科大学医政学院,江苏 南京 211166;2.南京市卫生监督所办公室,江苏 南京 210003

摘要:目的:了解基层民营医疗机构医务人员的工作感受和满意度,分析其影响因素。方法:采用描述性统计、卡方检验和ordinal回归分析医务人员的工作感受和满意度。结果:在医务人员的工作感受方面,90.31%的被调查者感觉工作很有意义,88.30%的被调查者认为工作完成的好坏会对很多人产生影响,95.28%的被调查者认为工作是一个学习和成长的过程,96.19%的被调查者认为通过工作,自己的知识和技能在逐步提升。被调查医务人员对工作的总体满意度为90.83%,其中工作岗位满意度、工作报酬满意度是影响工作总体满意度的显著性因素。结论:基层民营医疗机构应该注重卫生人才培养和建设,制定合理的收入分配机制,提供差异化的服务满足不同患者医疗健康的需求。

关键词:基层民营医疗机构;医务人员;工作感受;满意度

中图分类号: R192

文献标志码: A

文章编号: 1671-0479(2018)01-035-004

doi: 10.7655/NYDXBSS20180109

民营医疗机构是指自然人、法人或其他组织以全资或控股形式在我国境内依法设立,自主经营、自负盈亏、自担风险,从事疾病诊断、治疗活动为宗旨的医院、个体诊所等一系列机构的总称^[1]。门诊部、个体诊所和私营村卫生室是目前我国基层民营医疗卫生机构的主要形式^[2]。长期以来,这些机构由于提供服务价廉、便捷,从一定程度上缓解了基层群众“看病贵”、“看病难”问题。2015年我国门诊部、诊所达208 572家,占基层医疗卫生机构总数的22.65%,成为医疗服务体系的重要组成部分^[3]。但目前民营医疗机构发展仍存在诸多困难,如国家政策缺乏可操作细则、民营医疗机构税负偏重、卫生人力资源不足且流动受限^[4]、商业健康保险发展滞后^[5],其中卫生人才短缺是困扰其发展的核心问题。留住现有人员并吸引更多人才是确保民营医疗机构可持续发展的关键。本文以基层民营医疗机构的医务人员为研究对象,调查其工作感受和满意度,分析其影响因素,为促进基层民营医疗机

构的人才培养和发展提供借鉴。

一、对象与方法

(一)调查对象

南京市基层民营医疗机构504家(包括8个城区和1个县区),其中,门诊部61家,诊所443家,本研究将南京市民营门诊部和医保定点诊所全部纳入调查范畴内,余下诊所按照随机数字表随机抽取约1/3,于2014—2016年共调查186家基层民营医疗机构的医务人员557人,调查内容包括医务人员的个人基本信息、工作感受及工作满意度等。

(二)统计学方法

利用SPSS21.0软件对数据进行处理和分析。应用描述性统计分析医务人员的个人基本情况;应用卡方检验比较分析不同类型机构医务人员的工作感受;应用ordinal回归分析医务人员工作满意度的影响因素等。 $P \leq 0.05$ 为差异有统计学意义。

基金项目:江苏省高校哲学社会科学研究项目“小型民营医疗机构医疗质量监管评价体系研究”(2014SJB158);南京医科大学卫生政策研究中心重点研究课题“南京市民营医疗机构医疗服务质量监管评价模型构建及应用研究”(JX10317632);南京市医学科技发展项目“南京城区小型民营医疗机构医疗质量监管机制研究”(YKK12171);南京医科大学哲学社会科学重点研究课题“分级诊疗模式下南京市医院与社区卫生服务中心分工协作机制研究”(2016ZSZ004)

收稿日期:2017-08-22

作者简介:陆方(1978—),女,安徽宿州人,博士在读,讲师,研究方向为卫生事业管理;林振平(1975—),男,安徽阜阳人,副教授,研究方向为卫生经济,通信作者。

二、结果

(一) 医务人员基本情况

共调查医务人员 557 人。男性占 41.29%，女性占 58.71%；30 岁及以下者占 28.05%，> 30~40 岁者占 20.77%，> 40~50 岁者占 12.57%，> 50~60 岁者占 14.39%，60 岁以上者占 24.20%；婚姻状况为未婚者 20.72%，已婚者 76.04%，离婚者 2.52%，丧偶者 0.72%；文化程度初中及以下者 4.00%，高中、中专或中技者 19.10%，大专者 49.52%，本科者 22.52%，硕士及以上者 4.86%；年收入 10 000 元及以下者 6.92%，10 001~20 000 元者 10.47%，20 001~30 000 元者 33.00%，30 001~40 000 元者 24.31%，40 001~50 000 元者 13.04%，50 001~100 000 元者 9.49%，100 001 元及以上者 2.77%。

工作机构类型上，在综合门诊部工作者占 10.41%，在专科门诊部工作者占 21.01%，在个体诊所工作者占 68.58%；工作年数 10 年及以下者占 38.03%，11~20 年者占 15.72%，21~30 年者占 13.35%，31~40 年者占 17.37%，41 年及以上者占 15.54%；从事专业上，从事临床治疗专业者占 56.52%，从事护理专业者占 28.44%，从事检验专业者占 1.81%，从事药剂专业者占 3.08%，其他专业者占 10.14%；职称分布上，无职称者占 11.35%，士级职称者占 19.28%，师(初)级职称者占 30.09%，中级职称者占 29.73%，副高级职称者占 7.39%，正高级职称者占 2.16%；执业资格上，无执业资格者占 8.29%，执业医师占 43.96%，执业助理医师占 4.86%，中医执业医师占 8.83%，中医执业助理医师占 1.08%，注册护士占 27.39%，其他执业资格者占 5.59%；每周工作时间上，32 小时及以下者占 14.85%，33~40 小时者占 29.31%，41 小时及以上者占 55.84%。

(二) 工作感受

1. 工作意义的感受

调查显示，对于“我的工作很有意义”这种表述，被调查医务人员中选择“比较符合”和“非常符合”的比例达 90.31%，表明医务人员对工作意义的感受总体偏好。应用卡方检验分析得出 $\chi^2=20.400$ ， $P=0.009$ ，表明不同类型机构的医务人员对工作意义

的感受存在显著性差异。专科门诊部的医务人员选择“比较符合”和“非常符合”的总比例高于其他两类机构(表 1)。

2. 工作影响的感受

对于“我工作完成的好坏会对很多人产生影响”这种表述，被调查医务人员中选择“比较符合”和“非常符合”的比例达 88.30%，表明医务人员对工作影响的感受总体较好。应用卡方检验分析得出 $\chi^2=26.253$ ， $P=0.001$ ，表明不同类型机构医务人员对工作影响的感受存在显著性差异。个体诊所的医务人员选择“比较符合”和“非常符合”的总比例高于其他两类机构(表 1)。

3. 工作成长的感受

对于“工作对我来说是一个学习和成长的过程”这种表述，被调查医务人员中选择“有点符合”、“比较符合”和“非常符合”的比例达 95.28%，表明医务人员对工作成长的感受总体较好。应用卡方检验分析得出 $\chi^2=20.377$ ， $P=0.026$ ，表明不同类型机构的医务人员对工作成长的感受存在显著性差异。专科门诊部的医务人员选择“有点符合”、“比较符合”和“非常符合”的总比例高于其他两类机构(表 2)。

4. 知识、技能提升的感受

对于“通过工作，我的知识和技能在逐步提升”这种表述，被调查医务人员中选择“有点符合”、“比较符合”和“非常符合”的比例达 96.19%，表明医务人员对知识、技能提升的感受总体偏好。应用卡方检验分析得出 $\chi^2=17.120$ ， $P=0.072$ ，表明不同类型机构的医务人员对知识、技能提升的感受无显著性差异(表 2)。

(三) 工作各维度满意度

工作各维度的评价上，被调查医务人员对工作岗位、工作环境的满意度较高，而对工作报酬的满意度相对较低。比较不同类型医疗机构，在工作岗位($P=0.005$)和工作报酬($P=0.007$)两个维度上存在显著性差异，其中在专科门诊部工作的医务人员对工作岗位的满意度高于其他两类机构；在个体诊所工作的医务人员对工作报酬的满意度高于综合和专科门诊部(表 3)。

表 1 被调查医务人员的工作感受情况

[人数(%)]

工作感受	机构类型	非常不符合	比较不符合	不能确定	比较符合	非常符合
工作很有意义	综合门诊部	2(3.51)	0(0.00)	5(8.77)	14(24.56)	36(63.16)
	专科门诊部	1(0.87)	2(1.74)	6(5.22)	49(42.61)	57(49.57)
	个体诊所	0(0.00)	7(1.87)	30(8.00)	115(30.67)	223(59.47)
	合计	3(0.55)	9(1.65)	41(7.50)	178(32.54)	316(57.77)
工作对他人产生影响	综合门诊部	3(5.26)	2(3.51)	6(10.53)	26(45.61)	20(35.09)
	专科门诊部	0(0.00)	4(3.51)	10(8.77)	66(57.89)	34(29.82)
	个体诊所	1(0.27)	7(1.86)	31(8.24)	175(46.54)	162(43.09)
	合计	4(0.73)	13(2.38)	47(8.59)	267(48.81)	216(39.49)

表2 被调查医务人员对工作成长和知识、技能提升的感受

[人数(%)]

项目	机构类型	非常不符合	比较不符合	有点不符合	有点符合	比较符合	非常符合
工作是学习和成长的过程	综合门诊部	2(3.51)	0(0.00)	2(3.51)	7(12.28)	12(21.05)	34(59.65)
	专科门诊部	0(0.00)	1(0.85)	2(1.71)	13(11.11)	45(38.46)	56(47.86)
	个体诊所	1(0.27)	5(1.33)	13(3.45)	28(7.43)	112(29.71)	218(57.82)
	合计	3(0.54)	6(1.09)	17(3.09)	48(8.71)	169(30.67)	308(55.90)
知识、技能逐步提升	综合门诊部	1(1.75)	1(1.75)	0(0.00)	10(17.54)	14(24.56)	31(54.39)
	专科门诊部	0(0.00)	2(1.71)	2(1.71)	11(9.40)	44(37.61)	58(49.57)
	个体诊所	1(0.27)	2(0.53)	12(3.18)	28(7.43)	115(30.50)	219(58.09)
	合计	2(0.36)	5(0.91)	14(2.54)	49(8.89)	173(31.40)	308(55.90)

表3 被调查医务人员对工作各维度的满意度(%)

维度	合计	综合门诊部	专科门诊部	个体诊所	χ^2 值	P值
工作岗位	93.17	91.23	94.87	92.92	21.967	0.005
工作报酬	82.48	77.19	75.86	85.33	24.230	0.007
工作环境	90.53	91.23	89.74	90.67	17.517	0.064

(四)工作总体满意度及影响因素

1. 工作总体满意度

对于“工作总体满意度”,被调查医务人员中选择“有点符合”、“比较符合”和“非常符合”的比例达90.83%,表明医务人员对工作总体满意度总体偏好。应用卡方检验分析得出 $\chi^2=21.646, P=0.017$,表明不同类型机构的医务人员对工作总体满意度的评价存在显著性差异。个体诊所的医务人员选择“有点符合”、“比较符合”和“非常符合”的总比例高于其他两类机构(表4)。

2. 影响因素

应用 ordinal 回归分析被调查医务人员工作总

体满意度的影响因素,选择被调查者的性别、年龄、学历、机构类型、专业、职称、工作年数、执业资格、每周工作时间、年收入以及对工作各维度的满意度作为自变量,得出统计结果。工作岗位满意度、工作报酬满意度对医务人员工作总体满意度存在显著性影响。对于工作岗位和工作报酬满意的医务人员,其工作总体满意度更高(表5)。

三、讨论

(一)医务人员的工作感受总体较好

调查显示,被调查医务人员的工作感受总体较好,90.31%的被调查者感觉工作很有意义;88.30%的被调查者认为工作完成的好坏会对很多人产生影响;95.28%的被调查者认为工作是一个学习和成长的过程;96.19%的被调查者认为通过工作,自己的知识和技能在逐步提升。在工作意义、工作成长的感受上,专科门诊部的医务人员认同度更高。主要原因在于专科门诊部往往立足某一专科,满足特定人群的服务需求,要求医务人员在该领域深入钻

表4 被调查医务人员对工作的总体满意度

[人数(%)]

机构类型	非常不符合	比较不符合	有点不符合	有点符合	比较符合	非常符合
综合门诊部	0(0.00)	2(3.51)	4(7.02)	8(14.04)	29(50.88)	14(24.56)
专科门诊部	1(0.86)	3(2.59)	10(8.62)	32(27.59)	52(44.83)	18(15.52)
个体诊所	3(0.81)	1(0.27)	26(6.99)	69(18.55)	159(42.74)	114(30.65)
合计	4(0.73)	6(1.10)	40(7.34)	109(20.00)	240(44.04)	146(26.79)

表5 被调查医务人员工作总体满意度的 ordinal 回归分析

变量	B	SE	Wald	P	95%CI
工作岗位满意度高(对照=比较不符合)					
非常符合	-4.782	1.041	21.115	<0.001	-6.822~-2.742
比较符合	-3.462	1.014	11.665	0.001	-5.449~-1.475
有点符合	-1.928	1.003	3.695	0.055	-3.893~0.038
有点不符合	-1.479	1.016	2.121	0.145	-3.470~0.511
工作报酬满意度高(对照=非常不符合)					
非常符合	-5.907	0.829	50.731	<0.001	-7.532~-4.281
比较符合	-3.989	0.771	26.765	<0.001	-5.500~-2.478
有点符合	-2.896	0.742	15.236	<0.001	-4.351~-1.442
有点不符合	-2.001	0.739	7.329	0.007	-3.449~-0.552
比较不符合	-2.318	0.787	8.672	0.003	-3.860~-0.775

研,术有专攻,形成一定的专业优势和特色,因此在工作意义和工作成长的评价上,专科门诊部的医务人员评价更好。而在工作影响的感受上,个体诊所的医务人员评价更积极。由于个体诊所规模小,医务人员通常1~2名,其工作完成的数量和质量对于患者影响很大,也直接决定着诊所的生存与发展,因此,个体诊所的医务人员对于工作完成好坏的影响体会更深。随着医改的深入,国家对于民营医疗机构的监管也在不断加强,基层民营医疗机构的管理也日趋规范,更加注重医疗人才的培养和人才梯队的建设。基层民营医疗机构可以通过行业协会与大型民营医院、公立医院及医学院合作,对医务人员开展定向培养、医师规范化培训和继续教育等,为他们提供进一步学习和交流的广阔平台,促进医务人员专业技术水平的提高。

(二)医务人员工作总体满意度高

从满意情况看,被调查医务人员对工作的总体满意度为90.83%,其中,个体诊所的医务人员工作总体满意度高于其他两类机构。相比综合和专科门诊部,个体诊所的规模更小,人员较少,运营成本更低,且医务人员多为诊所负责人,管理自主性强,收入分配较灵活,故他们对工作的总体满意度相对门诊部医务人员更高,提示基层民营医疗机构在进行收入分配时,应该充分体现不同工作的技术、能力及风险大小,依据工作价值和风险确定报酬分配标准,这样才能有效调动医务人员的积极性。还可以利用灵活的管理制度,实施差异化策略,塑造差异化的技术特色,通过医务人员服务态度、地点便利、个性化服务等差异化手段,满足不同患者的医疗健康需求,在医疗市场上获得竞争优势。

(三)多因素影响医务人员工作总体满意度

经统计分析,工作岗位满意度、工作报酬满意度是影响医务人员工作总体满意度的显著性因素。对工作岗位、工作报酬越满意的医务人员对于工作的总体满意度也越高。调查显示,被调查者对工作岗位、工作环境的满意度均超过90%,而对工作报酬的满意度相对偏低,为82.48%,表明基层民营医疗机构对人员岗位安排、工作环境的维护比较重视,为医务人员提供了良好的条件。但在工作报酬上,部分医务人员认为收入偏低,年收入在20 001~30 000元的人数最多,占33.00%,低于南京市公立医疗机构的医务人员。这势必影响医务人员的工作热情,导致人员流动频繁。近年来国家鼓励民营医疗机构的政策不断出台,政策、资金、准入、人力等方面阻碍民营医疗机构发展的障碍在逐步消除^[6],民营医疗机构迎来快速发展的时期,诊疗服务量将较快增长,机构收入大幅度增加,医务人员工作报酬也会得到提升。

参考文献

- [1] 陈蓉. 民营医疗机构市场准入法律制度研究[D]. 长沙:湖南大学,2013
- [2] 李文敏,王长青. 中国民营医疗机构:现状,困境与反思[J]. 中国卫生政策研究,2016,9(9):7-12
- [3] 国家卫生和计生委员会. 2016中国卫生和计划生育统计年鉴[M]. 北京:中国协和医科大学出版社,2016:1-2
- [4] 张立红,梁杰,张爱萍. 北京民营医疗机构发展现状与对策探析[J]. 中国医院管理,2013,33(12):10-12
- [5] 费太安. 建立促进民营医疗机构健康发展的制度框架[J]. 中国财政,2016,62(14):44-45
- [6] 耿莉. 民营医疗机构发展战略的几点思考[J]. 中国医院,2014,18(8):76-77

Study on medical staff's work experience and satisfaction on small private medical institutions

Lu Fang¹, Huang Ying², Lin Zhenping¹

1.School of Health Policy and Management, Nanjing Medical University, Nanjing 211166; 2. Administration Office, Nanjing Health Inspection Bureau, Nanjing 210003, China

Abstract: Objective: To understand the work experience and satisfaction of medical personnel in small private medical institutions and to analyze their influencing factors. **Methods:** Descriptive statistics, chi-square test and ordinal regression were used to analyze the work experience and satisfaction of medical staff. **Results:** 90.31% of the respondents felt very meaningful in the work of medical staff; 88.30% of the respondents thought that the completion of the work will affect many people; 95.28% of the respondents believed that the work is a learning and growing process; 96.19% of the respondents believed that through their work, their knowledge and skills are gradually increased. The overall satisfaction of the surveyed medical staff was 90.83%. The job satisfaction and pay satisfaction were the significant factors influencing the overall job satisfaction. **Conclusion:** Small private medical institutions should focus on health personnel training and construction, develop a reasonable income distribution mechanism, and provide differentiated services to meet health needs of different patients.

Key words: small private medical institutions; medical staff; work experience; satisfaction