

# 小型民营医疗机构医务人员工作压力及影响因素研究

陆方<sup>1</sup>,黄颖<sup>2</sup>,林振平<sup>1</sup>

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:了解小型民营医疗机构医务人员的工作压力,分析其影响因素,为缓解医务人员工作压力,提高其生活质量,降低离职率提供借鉴。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压力及影响因素。结果:91.79%的被调查者觉得工作对个人能力有很高要求;68.13%的被调查者认为工作紧张度高;55.84%的医务人员每周工作时间长于法定工作时间(40小时);72.39%的医务人员感觉工作压力大,其中每周工作时间、工作紧张度是医务人员工作压力的主要影响因素。结论:小型民营医疗机构管理者应该搭建医务人员培训进修的平台,合理安排医务人员的工作时间,提供舒适的工作环境,招募更多更好的技术人才,激励现有医务人员提高工作效率,加强心理健康的宣传教育;医务人员应该积极、乐观应对工作压力,融入医院工作与生活。

**关键词:**小型民营医疗机构;医务人员;工作压力;影响因素

中图分类号:R192.3

文献标志码:A

文章编号:1671-0479(2018)03-193-004

doi:10.7655/NYDXBSS20180306

工作压力是指工作者在工作环境中,受各种压力源的影响而产生的心理和行为反应<sup>[1]</sup>。由于社会的进步,人们经济收入和生活水平的提高,对于医疗服务的要求也越来越高,使得医务人员在工作中要时刻保持专注和细致。长期繁重的工作再加上精神的高度紧张容易导致医务人员压力过大。过高的工作压力不仅损害他们的身心健康,还严重影响医疗服务的质量<sup>[2]</sup>。本文以小型民营医疗机构的医务人员为研究对象,调查了解他们的工作压力情况,分析其影响因素,为缓解医务人员工作压力,提高其生活质量,降低离职率提供借鉴。

## 一、对象和方法

### (一)对象

南京市小型民营医疗机构504家,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1/3左右,于2014—2016年共调查186家小型民营医疗机构的医务人员共557人,调查内容涉及医务人员的个人基本信息、工作压力及影响因素等。

### (二)分析方法

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;应用卡方检验分析和比较不同类型机构医务人员的工作压力;应用Ordinal回归分析医务人员工作压力的影响因素等。 $P \leq 0.05$ 为差异有统计学意义。

## 二、结果

### (一)调查对象基本情况

本研究共调查医务人员557人。男性占41.29%,女性占58.71%;年龄以30岁及以下者最多;已婚者76.04%;学历以大专最多,在个体诊所工

**基金项目:**江苏省高校哲学社会科学项目“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:2017-11-02

**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。

作者占68.58%。医务人员基本情况详见前期研究成果<sup>[3]</sup>。

(二)工作压力

1. 工作对个人能力的要求

调查显示,对于“我觉得工作对我的能力有很高要求”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91.79%,说明医务人员普遍认为工作对个人能力的要求较高。应用卡方检验分析得出 $\chi^2=43.855, P < 0.001$ ,表明不同类型机构的医务人员在工作对个人能力要求的看法上存在显著性差异。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)。

表1 被调查医务人员关于工作对个人能力要求的评价

[n(%)]

| 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       |
|-------|---------|----------|----------|------------|------------|
| 综合门诊部 | 3(5.26) | 1(1.75)  | 2(3.51)  | 26(45.61)  | 25(43.86)  |
| 专科门诊部 | 2(1.74) | 3(2.61)  | 2(1.74)  | 85(73.91)  | 23(20.00)  |
| 个体诊所  | 2(0.53) | 9(2.39)  | 21(5.59) | 166(44.15) | 178(47.34) |
| 合计    | 7(1.28) | 13(2.37) | 25(4.56) | 277(50.55) | 226(41.24) |

2. 每周工作时间

被调查医务人员每周工作时间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%。说明超过一半的医务人员每周工作时长于法定工作时间(40小时,表2)。应用卡方检验分析得出 $\chi^2=2.600, P=0.627$ ,表明不同类型机构的医务人员在每周工作时长上不存在显著性差异。

表2 被调查医务人员的每周工作时间 [n(%)]

| 机构类型  | 0~32小时    | 33~40小时    | ≥41小时      |
|-------|-----------|------------|------------|
| 综合门诊部 | 6(13.04)  | 14(30.43)  | 26(56.52)  |
| 专科门诊部 | 10(10.53) | 32(33.68)  | 53(55.79)  |
| 个体诊所  | 59(16.21) | 102(28.02) | 203(55.77) |
| 合计    | 75(14.85) | 148(29.31) | 282(55.84) |

3. 工作紧张度

对于“我感觉工作紧张度很高”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68.13%,说明大部分医务人员感觉工作紧张度高。应用卡方检验分析得出 $\chi^2=24.137, P=0.007$ ,表明不同类型机构的医务人员对工作紧张度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3)。

4. 工作压力及影响因素

对于“我感到工作压力很大”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72.39%,说明大部分医务人员感觉工作压力大。应用卡方检验分析得出 $\chi^2=23.067, P=0.011$ ,表明不同类型机构的医务人员对工作压力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3)。

表3 被调查医务人员对工作紧张度和工作压力的感受

[n(%)]

| 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      |
|---------------------------|-------|----------|----------|------------|------------|------------|-----------|
| 对工作紧张度的感受<br>(我感觉工作紧张度很高) | 综合门诊部 | 8(14.04) | 2(3.51)  | 9(15.79)   | 21(36.84)  | 11(19.30)  | 6(10.53)  |
|                           | 专科门诊部 | 2(1.71)  | 7(5.98)  | 22(18.80)  | 49(41.88)  | 28(23.93)  | 9(7.69)   |
|                           | 个体诊所  | 21(5.65) | 30(8.06) | 73(19.62)  | 106(28.49) | 79(21.24)  | 63(16.94) |
|                           | 合计    | 31(5.68) | 39(7.14) | 104(19.05) | 176(32.23) | 118(21.61) | 78(14.29) |
| 对工作压力的感受<br>(我感到工作压力很大)   | 综合门诊部 | 4(7.02)  | 5(8.77)  | 8(14.04)   | 21(36.84)  | 11(19.30)  | 8(14.04)  |
|                           | 专科门诊部 | 2(1.71)  | 4(3.42)  | 18(15.38)  | 55(47.01)  | 28(23.93)  | 10(8.55)  |
|                           | 个体诊所  | 15(4.02) | 25(6.70) | 70(18.77)  | 106(28.42) | 83(22.25)  | 74(19.84) |
|                           | 合计    | 21(3.84) | 34(6.22) | 96(17.55)  | 182(33.27) | 122(22.30) | 92(16.82) |

分析被调查医务人员工作压力的影响因素,选择被调查者的性别、年龄、婚姻、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、工作对个人能力的要求以及工作紧张度作为自变量,应用Ordinal回归得出统计结果。每周工作时间、工作紧张度对医务人员工作压力存在显著性影响。工作时间越长,医务人员工作

压力越大;工作紧张度越高的医务人员,其工作压力也越大(表4)。

三、讨论

(一)医务人员工作能力要求高、工作时间长、工作紧张度高

调查显示,91.79%的被调查医务人员觉得工作

表4 被调查医务人员工作压力的Ordinal回归分析

| 变量                | B       | SE    | Wald    | P值     | 95% CI         |
|-------------------|---------|-------|---------|--------|----------------|
| 工作压力大(对照=非常不符合)   |         |       |         |        |                |
| 非常符合              | -3.284  | 1.960 | 2.807   | 0.094  | -7.126~0.557   |
| 比较符合              | -2.038  | 1.958 | 1.083   | 0.298  | -5.875~1.800   |
| 有点符合              | -0.319  | 1.956 | 0.027   | 0.871  | -4.152~3.514   |
| 有点不符合             | 0.950   | 1.956 | 0.236   | 0.627  | -2.884~4.783   |
| 比较不符合             | 2.045   | 1.964 | 1.084   | 0.298  | -1.805~5.894   |
| 每周工作时间(对照=0~32小时) |         |       |         |        |                |
| 33~40小时           | -0.632  | 0.258 | 6.019   | 0.014  | -1.137~-0.127  |
| ≥41小时             | -0.808  | 0.237 | 11.652  | 0.001  | -1.272~-0.344  |
| 工作紧张度高(对照=非常不符合)  |         |       |         |        |                |
| 非常符合              | -11.232 | 0.629 | 319.127 | <0.001 | -12.465~-0.000 |
| 比较符合              | -8.844  | 0.568 | 242.185 | <0.001 | -9.958~-7.731  |
| 有点符合              | -6.424  | 0.528 | 148.001 | <0.001 | -7.459~-5.389  |
| 有点不符合             | -3.758  | 0.482 | 60.721  | <0.001 | -4.704~-2.813  |
| 比较不符合             | -1.742  | 0.482 | 13.052  | <0.001 | -2.687~-0.797  |

对个人能力有很高要求。随着医疗技术的发展,医务人员必须及时学习国内外最新医疗知识和技能,才能更好地满足患者的需求,但长期处于这种状态,会形成较大的学习压力。68.13%的被调查者认为工作紧张度高,55.84%的被调查者每周工作时长于法定工作时间(40小时)。医疗行业不同于其他行业,患者期望值高,职业风险大,工作时脑力和体力消耗很大,长时间超负荷的工作,使得医务人员容易出现焦虑、紧张情绪。

#### (二)医务人员工作压力较大,影响因素众多

72.39%的被调查医务人员感觉工作压力大,高于苗双虎<sup>[4]</sup>对河南省医院医务人员的调查数据(66.3%),也高于陶婧婧等<sup>[5]</sup>对北京市公立医院医务人员的调查结果(68.0%)。由于小型民营医疗机构内医务人员人数较少,承担的工作任务更多,加之医务人员能够从外界获取的资源和支持有限,其面对的压力更大。

调查发现,每周工作时间、工作紧张度对医务人员工作压力存在显著性影响。相比每周工作时间32小时及以下者,工作33~40小时、41小时及以上的医务人员,其工作压力越大;工作紧张度越高的医务人员,其工作压力也越大。相关研究表明,医务人员的工作强度与医疗质量之间呈倒U型关系,即当工作强度处于适度水平时医疗质量最高,超过这一水平,工作强度越大,医疗质量越低,呈反比关系<sup>[6]</sup>。随着工作时间延长,工作紧张度变高,工作压力增大,医疗质量可能下降,发生医疗纠纷的概率也会增加。

#### (三)专科门诊医务人员工作能力要求更高,工作更紧张,压力更大

研究表明,在工作能力的要求,工作紧张度和

工作压力方面,相比综合门诊和个体诊所,专科门诊部的医务人员选择“符合”的总比例高于其他两类机构。在专科门诊的就诊患者往往因为门诊的优势和特色前往,病症可能较为严重,病情更加复杂,对专科医务人员的技术要求和期望值相对较高,对其工作能力要求多,使得专科门诊工作者工作更为紧张,工作压力也更大。

### 四、建议

#### (一)创造良好的学习机会,搭建医务人员培训进修的平台

随着医疗技术日新月异,医务人员必须不断了解国内外的最新动向,更新知识体系和临床技能,才能更好地适应患者需求,小型民营医疗机构管理者应该积极为医务人员创造良好的学习机会,搭建培训进修平台,满足他们职业发展和民营医疗机构发展的需要。

#### (二)合理安排医务人员工作时间,提供舒适的工作环境

由于医务人员经常加班、值夜班,作息严重不规律,睡眠不足,身体常常处于亚健康状态,需要小型民营医疗机构管理者通过轮休制度合理安排其工作时间<sup>[7]</sup>,提供舒适的工作环境,如设置午休间,保证他们有足够的休息,缓解紧张焦虑情绪,促进其身心健康。

#### (三)增加医务人员招募,建立心理疏导机制

目前我国医师多点执业政策已放开,未来卫生人力资源的流动会不断加快,小型民营医疗机构将有机会招募到更多更好的卫生技术人才,缓解目前医疗人才短缺的问题;在增加人员招募的同时,小型民营医疗机构管理者还可以通过考核机制激励

现有医务人员提高工作效率,降低相对工作时间和劳动强度。特别是对专科门诊部,管理人员应该建立医务人员心理疏导机制,加强心理健康的宣传教育,主动关心爱护他们<sup>[8]</sup>;医务人员应该以积极、乐观的心态应对工作压力,放松心情,更好地融入医院工作与生活。

#### 参考文献

- [1] 周红伟. 临床医生的压力来源及其与工作满意度的关系研究[J]. 中国社会医学杂志, 2009, 26(6): 369-370
- [2] 王曙红. 临床护理评价量表及应用[M]. 长沙: 湖南科学技术出版社, 2011: 219-220
- [3] 陆方, 黄颖, 林振平. 基层民营医疗机构医务人员工作感受和满意度研究[J]. 南京医科大学学报(社会科学版), 2018, 18(1): 35-38
- [4] 苗双虎. 医务人员工作压力调查及其原因剖析[J]. 中国卫生事业管理, 2011, 22(5): 339-340
- [5] 陶婧婧, 高星, 袁素维, 等. 北京市改革试点公立医院医务人员工作状况研究[J]. 上海交通大学学报(医学版), 2013, 33(6): 717-723
- [6] 张正, 高洁. 医务人员工作强度对医疗质量水平的影响力研究[J]. 西南国防医药, 2010, 20(5): 559-562
- [7] 张明, 朱玉洁, 彭宇竹. 医务人员职业倦怠及其影响因素的研究——以南京市某中医院为例[J]. 南京医科大学学报(社会科学版), 2016, 16(2): 115-119
- [8] 冀永娟, 衡中玉, 项紫霓, 等. 青岛市551名医务人员心理健康状况及其影响因素分析[J]. 中国健康教育, 2015, 27(6): 577-580

## Research on job stress and influencing factors of medical staff in small private medical institutions

Lu Fang<sup>1</sup>, Huang Ying<sup>2</sup>, Lin Zhenping<sup>1</sup>

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

**Abstract: Objective:** To understand the working pressure of medical personnel in small private medical institutions, analyze their influencing factors, provide reference for alleviating the working pressure of medical personnel, in order to improve their quality of life and reduce their turnover rate. **Methods:** Descriptive statistics, chi-square test and ordinal regression were used to analyze the working pressure and influencing factors of medical staff. **Results:** A total of 91.79% of the respondents felt that the work had a lot of personal capacity requirements; 68.13% of the respondents thought that the work tension was high; 55.84% of the medical staff worked longer than the statutory working hours (40 hours) per week; 72.39% of the medical staff felt high pressure of work. Weekly working hours and job stress were the main influencing factors of working pressure for medical staff. **Conclusion:** Small private medical institutions should set up a training platform for medical personnel training, reasonable arrangements for medical staff working hours, provide a comfortable working environment, recruit more and better technical personnel, encourage existing medical staff to improve work efficiency, strengthen mental health of the publicity and education. Medical staff should be positive, optimistic response to work pressure, integrate into the hospital work and life.

**Key words:** small private medical institutions; medical staff; work pressure; influencing factors