

# 江苏省基层医务人员工作压力研究

周国梁<sup>1,2,3</sup>, 陈家应<sup>1,2,3</sup>, 苗豫东<sup>1,2,3</sup>, 胡丹<sup>1,2,3</sup>

1. 南京医科大学医政学院, 2. 健康政策创新研究团队, 3. 健康江苏研究院, 江苏 南京 211166

**摘要:**对905名基层医务人员进行问卷调查,了解基层医务人员工作压力情况及其影响因素,为建立适合基层卫生机构的良性人才发展机制提供依据。基层医务人员整体工作压力得分为56.54分;单因素方差分析显示,不同性别、年龄、婚姻状况、学历、职称、机构类型、工作量、工作年数、受患者尊重程度和社会地位的医务人员工作压力得分差异具有统计学意义;多元线性回归分析结果显示,社会地位、工作量、工作年数、受患者尊重程度、最高学历和性别对基层医务人员工作压力的影响具有统计学意义。需要着重关注乡镇卫生院医生的工作压力情况,重点应放在提升基层医务人员社会地位、及时关注中坚力量等方面,从而减轻其工作压力,提高工作积极性。

**关键词:**基层医务人员;工作压力;职业倦怠

**中图分类号:**R192

**文献标志码:**B

**文章编号:**1671-0479(2018)05-349-004

**doi:**10.7655/NYDXBSS20180504

医务人员从事着高风险、高强度、高技术含量的工作<sup>[1-2]</sup>。研究表明,工作压力过大会导致医务人员出现隐性缺勤等反生产力行为,造成工作能力下降,生产力损失,并最终影响医院的整体医疗服务质量<sup>[3]</sup>。《“健康中国2030”规划纲要》提出,要使基层医疗机构普遍具备居民健康守门人的能力。要使基层医疗机构发挥有效作用,基层医务人员是核心力量,但是目前国内对于工作压力的研究主要集中在二级及以上综合医院,对于基层医务人员的关注和研究相对较少<sup>[4]</sup>。本研究通过对江苏省87家基层医疗机构医务人员工作压力现状进行研究,分析工作压力的来源及影响因素,探讨改善基层医务人员工作压力的策略,为相关部门制定合理的干预措施提供理论依据。

## 一、对象和方法

### (一)对象

本研究数据来源于第五次国家卫生服务调查江苏省调查资料,在江苏省南京市秦淮区、高淳区,苏州市姑苏区等18个县(区)抽取样本乡镇(街道)

中所有社区卫生服务中心和乡镇卫生院进行调查,共调查87家基层医疗机构,其中53家乡镇卫生院,34家社区卫生服务中心。调查对象为样本医疗机构的医务人员,包括医生、护士、公共卫生人员(以下简称公卫人员),每所社区卫生服务中心和乡镇卫生院抽取临床医生5名,护理人员3名,公卫人员2名,如机构人员数量不满足样本需求时,按实际人数进行调查,被调查人员基本情况见表1。

### (二)调查方法

调查内容包括医务人员一般人口学特征、工资待遇、工作状态和工作压力,通过医务人员的主观评分,反映医务人员的工作状况。工作压力指标包含多个分维度,指标的最终得分为各分维度得分的平均值。分维度包括“总的来说我感觉工作压力很大”、“总的来说我感到工作的紧张程度很高”、“我因为工作而难以入睡”、“我因为工作而紧张不安”四方面内容。本调查将医务人员的评价划分为非常符合(100分)、比较符合(80分)、不能确定(60分)、比较不符合(40分)、非常不符合(20分)5个等级,得分越高,表明符合程度越高。

**基金项目:**江苏省高等教育教改研究课题“健康中国背景下医药卫生管理本科生实践与创新能力培养研究”(2017JSJG039);南京医科大学科技发展基金项目“基于健康需求的农村基层卫生人力资源配置研究”(2016NJMU008)

**收稿日期:**2018-05-22

**作者简介:**周国梁(1997—),男,江苏连云港人,本科生,研究方向为卫生经济与管理;胡丹(1988—),女,云南保山人,实验师,研究方向为卫生政策与服务研究,通信作者。

表1 调查对象基本情况

基本情况	人数(人)	百分比(%)
机构类型		
社区卫生服务中心	419	46.3
乡镇卫生院	486	53.7
性别		
男	343	37.9
女	562	62.1
年龄(岁)		
< 35	287	31.7
35 ~ 54	577	63.8
≥55	41	4.5
最高学历		
硕士研究生及以上	3	0.3
本科	332	36.7
大专	376	41.5
中专/中技	168	18.6
技工学校	3	0.3
高中	15	1.7
初中及以下	8	0.9
目前主要从事专业类别		
临床医疗	438	48.4
护理	271	29.9
公共卫生	196	21.7
科室		
内科	15	1.7
外科	49	5.4
妇产科/儿科	142	15.7
中医科	18	2.0
预防保健(公共卫生)	63	7.0
其他临床科室	617	68.2
工作年数(年)		
< 10	203	22.4
10 ~ 20	409	45.2
> 20	293	32.4
专业技术职称		
正高	6	0.7
副高	70	7.7
中级	399	44.1
师(初)级	281	31.1
士级	117	12.9
无职称	32	3.5

### (三) 统计学方法

采用SPSS22.0软件进行统计处理,计量资料采用均数±标准差( $\bar{x} \pm s$ )表示,计数资料采用频数和百分比表示。使用方差分析进行组间比较,多元线性回归用于分析工作压力的影响因素。 $P \leq 0.05$ 表示差异有统计学意义,多元线性回归方程变量入选标准为 $\alpha=0.05$ ,排除标准 $\alpha=0.10$ 。

## 二、结果

### (一) 医务人员工作压力自评情况

本次调查中,基层医务人员工作压力主观评分均值为56.54分。医生、护士、公卫人员的工作压力评分分别为56.43分、56.40分和57.02分。

### (二) 工作压力单因素分析

男性医务人员工作压力得分(59.54分)高于女性(54.71分);35~54岁的医务人员得分(58.83分)略高于35岁以下和55岁以上;离婚的医务人员得分最高(61.85分),已婚和丧偶的医务人员得分较高,未婚的医务人员得分较低。方差分析结果显示,基层医务人员的性别、年龄分组和婚姻状况与工作压力存在相关关系( $P < 0.05$ )。

硕士研究生及以上和高中学历医务人员的工作压力得分较高,分别是65.27分和63.05分。中级和副高级职称医务人员工作压力得分较高,分别是58.54分和58.45分;正高和士级职称医务人员工作压力得分较低,分别是52.08分和51.74分。经方差分析,不同学历和职称的基层医务人员工作压力之间存在差异。

不同机构类型、工作年数和工作量变化的基层医务人员之间的工作压力得分存在显著差异。乡镇卫生院医务人员的工作压力评分为57.99分,高于社区卫生服务中心的54.86分。不同工作年数医务人员的工作压力随工作年数增加而升高,工作年限在20年以上的工作压力得分最高,为58.73分。基层医务人员工作压力随工作量增加而升高,与5年前相比,工作量大幅增加的医务人员工作压力较高,为60.40分。

基层医务人员感知医患关系和社会地位受患者尊重程度越高,其工作压力越小。认为患者非常尊重医务人员的工作压力得分最低,为46.83分;认为患者很不尊重医务人员的得分最高,为63.10分,两者之间得分差距较大。社会地位自评高于60分的基层医务人员的工作压力得分(51.57分)低于自评60分以下人员(59.68分)。

### (三) 工作压力影响因素的多元线性回归分析

以工作压力得分为因变量,以单因素分析结果中具有显著性差异的因素为自变量,分别是性别、年龄、婚姻状况、学历、职称、机构类型、工作量、工作年数、受患者尊重程度和社会地位10个因素,进行多元线性回归分析,用逐步回归法构建回归模型。结果显示,社会地位、工作量、工作年数、受患者尊重程度、最高学历和性别对于基层医务人员工作压力的影响具有统计学意义( $P < 0.01$ ,表2)。

表2 医务人员工作压力影响因素的回归分析

影响因素	非标准化系数		t值
	回归系数	标准误	
常量	51.607	4.576	11.277
社会地位	2.934	0.729	4.027*
工作量	-4.263	0.754	-5.654*
工作年数	3.310	0.858	3.857*
受患者尊重程度	3.120	0.814	3.834*
学历	-1.781	0.672	-2.649*
性别	-3.305	1.255	-2.633*

\*:  $P < 0.01$ 。

### 三、讨 论

(一)基层医务人员工作压力主观评分略低,重点关注乡镇卫生院医生的工作压力

本次调查基层医务人员工作压力主观评分均值为56.54分,略低于医务人员工作压力主观评分总体水平<sup>[5]</sup>。乡镇卫生院医务人员的工作压力评分高于社区卫生服务中心,这种情况可能与社区卫生服务中心、乡镇卫生院的服务对象、服务内容、工作环境和福利待遇不同有关。社区卫生服务中心以城市社区居民为主要服务对象,提供较为综合的卫生服务,且医务人员的工作环境和福利待遇均较好;而乡镇卫生院以农村居民为服务对象,提供基本卫生服务,且与社区卫生服务中心相比,医务人员的工作环境和福利待遇均较差。这可能导致乡镇卫生院医务人员的工作倦怠感较强,进而损害医务人员身心健康,增大其离职意向,影响患者就医质量等后果。相关管理者应当在重视社区卫生服务中心建设的同时,加大对乡镇卫生院的激励因素的投入,及时关注乡镇卫生院医务人员的工作压力情况,必要时采取相应干预措施。

(二)提高医务人员社会地位将有利于缓解基层医务人员工作压力

本次调查显示,社会地位自评分越高,受患者尊重程度越高,基层医务人员工作压力越小,可能是由于社会地位自评分高、受患者尊重的医务人员获得了职业的社会认同感,进而提升了医务人员对自身价值的认可度。管理者应通过不同渠道在全社会范围内营造良好的“尊医重卫”的氛围,增强基层医务人员职业荣誉感。基层医疗机构应注重并善于与媒体沟通,提高社会各方对基层医务人员的理解与支持,为基层医疗机构提供良好的外部工作环境<sup>[6]</sup>。基层医务人员也应审视自身的服务理念、服务态度和服务效果,提供更加高质量的服务,赢得社会认同。

(三)减轻高学历、高年资医务人员工作压力,稳定基层卫生人才队伍

本次调查中,男性、工作年数较长和学历较高的基层医务人员工作压力较大,这类人群多为单位和家庭的中坚力量,根据资源模型和资源保护理论,个体资源是有限的,当工作要求高时,不可避免地产生工作—家庭冲突。当该人群无法在工作领域和家庭领域之间维持平衡时,可能会积累较高的不满情绪,从而增大工作压力。工作量增加,基层医务人员工作压力增大,这与张宝燕等<sup>[7]</sup>研究相同。但本研究发现,自感工作量大幅减少的基层医务人员工作压力大于自感工作量大幅增加的基层医务人员,可能是与所在基层医疗机构医务人员绩效考核有关,工作量大幅减少从而影响医务人员绩效,最终导致医务人员工资薪酬降低。管理者应提高高学历、高年资医务人员薪酬待遇,使其收入达到甚至超过同类卫生人员的水平;建立与服务岗位相适应的绩效评价体系,使其和同类卫生人员获得同等职称晋升和职业发展的机会,从而在基层服务岗位上安心、放心、尽心。社会应当给予尽可能多的情感支持,同时高学历、高年资医务人员也要意识到维护身心健康的重要性,通过沟通交流、培训学习等方式培养稳定的情绪和积极向上的态度,来缓解工作压力<sup>[8]</sup>。

### 参考文献

- [1] Schaufeli W, Enzmann D. The burnout companion to study and Practice: A critical analysis [J]. IEEE Aerospace Conference, 1998, 74(1): 1-13
- [2] 朱小刚, 邓弋雁, 张前德. 我国医护人员职业倦怠研究近况[J]. 南京医科大学学报(社会科学版), 2010, 10(3): 203-206
- [3] Min K, Kim SL. The job stress and presenteeism of occupational health nurses in workplace in Korea [J]. Korean Journal of Occupational Health Nursing, 2010, 19(2), 159-169
- [4] 孙晓杰, 邱燕, 孔鹏, 等. 基层和公共卫生人员职业倦怠状况及影响因素分析[J]. 中国卫生政策研究, 2012, 5(3): 26-31
- [5] 胡丹, 苗豫东, 薛成兵, 等. 江苏省医务人员自评工作情况研究[J]. 中国卫生事业管理, 2016, 36(8): 580
- [6] 夏云, 邹宗峰, 曾晓静, 等. 医务人员对医患冲突的认知与态度[J]. 中国卫生事业管理, 2013, 30(6): 413-415
- [7] 张宝燕, 张歆, 赵显明, 等. 城市社区与乡镇卫生院医务人员工作倦怠情况分析[J]. 中国医院管理, 2017, 37(4): 60
- [8] 闫嵩悦, 计红苹, 张晓忠, 等. 临床护士人格特征、职业倦怠与应对方式相关性研究[J]. 中国医院管理, 2016, 36(1): 75-77

## Investigation and countermeasures of job stress among primary healthcare workers in Jiangsu

Zhou Guoliang<sup>1,2,3</sup>, Chen Jiaying<sup>1,2,3</sup>, Miao Yudong<sup>1,2,3</sup>, Hu Dan<sup>1,2,3</sup>

1.School of Health Policy and Management, 2.Creative Health Policy Research Group, 3.Institute of Healthy Jiangsu Development, Nanjing Medical University, Nanjing 211166, China

**Abstract:** We sought to investigate job stress among primary healthcare workers, to analyze the job stress among them in Jiangsu Province and provide evidence for exploring benign talent development mechanism in primary medical industry. A questionnaire was used to survey the state of job stress among 905 primary healthcare workers. The overall job stress score was 56.54, the doctors' job stress score in township hospitals was higher than that of the doctors in urban community health service centers. Through the single factor analysis, the overall stress had significantly difference among gender, age, marital status, education background, technical class, type of unit, workload, working years, patients' respect and social class. Furthermore, multivariate linear regression analysis results showed that social class, workload, working years, patients' respect, education background and gender had significant impact on overall stress. We should pay more attention to the doctors in township hospitals, improve primary healthcare workers' social class and focus on backbone in time to reduce job stress and improve work motivation.

**Key words:** primary healthcare workers; job stress; job burnout

本刊现已启用网上稿件管理系统,作者登陆  
<http://jnmn.njmu.edu.cn/>即可在线投稿并查询稿件  
审理情况。