

## 贵阳市云岩区社区护理人员工作满意度调查

李鹏华, 张江萍, 谢洪映

(贵阳市云岩区疾病预防控制中心, 贵州 贵阳 550004)

**[摘要]** 目的: 通过了解贵阳市云岩区各社区护理人员的工作满意情况, 分析影响工作满意度的因素。方法: 采用自行设计的调查表, 按照整群抽样的调查方法, 对云岩区 28 家社区卫生服务中心(站) 232 名社区护理人员进行工作满意度及相关影响因素调查, 并对工作满意度及影响因素进行单因素分析及 Logistic 回归分析。结果: 不同年龄、学历、职称、用工类型、社区护龄的护理人员的工作满意度比较, 差异无统计学意义( $P > 0.05$ ); 护理人员的工作满意度随月收入水平的增加而增高, 差异具有统计学意义( $P < 0.01$ ), 月收入  $\geq 3\,000$  元的护理人员满意度最高(91.4%), 月收入  $< 1\,500$  元的护理人员满意度最低(40.0%); Logistic 回归分析结果表明, 社区护士职责和分工是否明确, 工作安排是否合理, 工作期间个人能力是否得到提高以及工作环境是影响社区护理人员工作满意度的主要因素。结论: 基层医疗机构管理者应有针对性的采取干预措施, 进一步提高社区护理人员的满意度, 以提高社区护理服务质量。

**[关键词]** 护理人员; 社区护理; 工作满意度; 相关影响因素; 贵阳

**[中图分类号]** R197.1 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1000-2707(2015)06-0616-03

## Job Satisfaction Survey on Community Nurses in Yunyan District of Guiyang

LI Penghua, ZHANG Jiangping, XIE Hongying

(Disease Prevention and Control Center in Yunyan District of Guiyang, Guiyang 550004, Guizhou, China)

**[Abstract]** **Objective:** To learn the job satisfaction of community nurses in Yunyan district of Guiyang, and analyze the factors affecting their job satisfaction, and so as to provide the basis for develop effective strategies. **Methods:** Self-designed questionnaire was adopted to detect job satisfaction and influencing factors of 232 community nurses from 28 community health service centers (stations) selected according to cluster sampling survey method in Yunyan district. Univariate analysis and Logistic regression analysis method were employed to analyze the job satisfaction and influencing factors. **Results:** Job satisfaction in nurses with different ages, education, job title, type of employment, community nursing ages were not statistically different ( $P > 0.05$ ); job satisfaction increased with the increase of monthly income levels, there were statistical differences( $P > 0.05$ ), nurses whose monthly income  $\geq 3\,000$  yuan had the highest degree of satisfaction (91.4%), nurses whose monthly income  $< 1\,500$  yuan had the lowest degree of satisfaction (40.0%); Logistic regression analysis showed that the major influencing factors of job satisfaction was whether the responsibilities and division of labor were clear, work arrangement was reasonable, individual capabilities can be improved, the work environment was comfortable. **Conclusion:** The managers should take intervention measures to improve the degree of satisfaction of community nurses, so as to improve the quality of community nursing service.

**[Key words]** nursing staff; community nursing; job satisfaction; related influencing factors; Guiyang

工作满意度包括单位对职工的工作成绩或工作经历的评价及职工个人所感受到的一种高兴的

或积极的情感状态<sup>[1]</sup>。有研究表明, 提高员工满意度 3 个百分点, 而顾客的满意度却会增加 5 个百

分点<sup>[2]</sup>。随着我国社会经济的快速发展以及人口的不断老龄化,我国的疾病谱也发生了相应的改变,社区卫生服务工作已经成为我国城市卫生工作的重要组成部分。其社区护理人员的工作满意度直接影响到其工作质量和顾客的满意度<sup>[3]</sup>。为了提高社区护理工作质量和制定相应的策略,2014 年 12 月对贵阳市云岩区社区卫生服务中心(站) 232 名社区护理人员进行问卷调查以了解工作满意度及相关影响因素,现将调查情况报道如下。

1 对象与方法

1.1 调查对象

采用整群抽样方法,对云岩区 28 家社区卫生服务中心(站)共计 232 名社区护士进行问卷调查,共发 240 份问卷,收回有效问卷 232 份,有效回收率为 96.7%。232 名社区护理人员中,男性 4 人(1.7%),女性 228 人(98.3%);年龄 19~65 岁,平均(34.51±12.18)岁,其中 19~24 岁 67 人(28.9%),25~34 岁 71 人(30.6%),35~44 岁 29 人(12.5%),45~54 岁 49 人(21.1%),≥55 岁 16 人(6.9%);未婚 85 人(36.6%),已婚 147 人(63.4%);高中及以下文化程度 10 人(4.3%),中专 103 人(44.4%),大专 93 人(40.1%),本科及以上学历 26 人(11.2%);护士 140 人(60.3%),护师 61 人(26.3%),主管护师 24 人(10.3%),副主任护师及以上 7 人(3.0%);合同制 173 人(74.6%),正式编制 59 人(25.4%);社区护龄(4.02±4.89)年,其中 0~1 年者 88 人(37.9%),1~3 年者 55 人(23.7%),3~5 年者 39 人(16.8%),>5 年者 50 人(21.6%)。

1.2 调查工具及方法

在查阅文献的基础上自行设计社区护理人员工作满意度及影响因素调查问卷,为评估调查问卷的可行性,在正式调查前选取 10 名社区护士进行预调查。调查问卷包括问卷说明、社区护理人员的一般情况和工作满意度及影响因素三部分内容,工作满意度分为非常满意、比较满意、不太满意、非常不满意;影响因素主要从社区护理工作受重视的程度,社区护理人员的工作压力、工作环境、社会地位、工资福利待遇、继续教育机会六个方面共 22 道选择题作出评价。采用现场调查,社区医疗机构的护理人员匿名独立完成调查问卷的填写。

1.3 统计学方法

利用 Epidata 3.0 建立数据库,采用 SPSS 19.0

软件进行统计分析。单因素分析采用 $\chi^2$ 检验,多因素分析采用 Logistic 回归分析(检验水准  $\alpha=0.05$ )。

2 结果

2.1 社区护理人员的工作满意度

见表 1。云岩区社区护理人员的工作满意度总体较高,达到 83.2%,其中非常满意占 16.4%、比较满意占 66.8%,不太满意的占 16.4%、非常不满意仅占 0.4%。由于选择非常不满意的比例太低,故将非常满意和比较满意合并为满意、不太满意和非常不满意合并为不满意,以便于统计分析。云岩区护理人员的工作满意度在不同年龄、学历、职称、用工类型和社区护龄等方面的差异无统

表 1 232 名护理人员工作满意度调查  
Tab. 1 Comparison of job satisfaction of nursing staff with different features in Yunyan district

调查指标	n	工作满意度(n,%)				$\chi^2$	P
		满意		不满意			
年龄(岁)						6.101	0.181
19~24	67	58	86.6	9	13.4		
25~34	71	55	77.5	16	22.5		
35~44	29	25	86.2	4	13.8		
45~54	49	39	79.6	10	20.4		
≥55	16	16	100.0	0	0.0		
文化程度						2.808	0.401
高中及以下	10	8	80.0	2	20.0		
中专	103	89	86.4	14	13.6		
大专	93	73	78.5	20	21.5		
本科及以上	26	23	88.5	3	11.5		
职称						0.735	0.878
护士	140	118	84.3	22	15.7		
护师	61	50	82.0	11	18.0		
主管护师	24	19	79.2	5	20.8		
副主任护师及以上	7	6	85.7	1	14.3		
用工类型						0.001	0.974
合同制	173	144	83.2	29	16.8		
正式编制	59	49	83.1	10	16.9		
社区护龄(年)						1.267	0.737
0~1	88	73	83.0	15	17.0		
1~3	55	44	80.0	11	20.0		
3~5	39	32	82.1	7	17.9		
>5	50	44	88.0	6	12.0		
经济收入(元/月)						15.326	0.006
1 500 以下	5	2	40.0	3	60.0		
1 500~1 999	37	34	91.9	3	8.1		
2 000~2 499	91	76	83.5	15	16.5		
2 500~2 999	41	28	68.3	13	31.7		
3 000~3 499	34	31	91.2	3	8.8		
≥3 500	24	22	91.7	2	8.3		
合 计	232	193	83.2	39	16.8		

计学意义( $P>0.05$ );月收入水平不同的护理人员对工作满意度不同,差异有统计学意义( $P<0.01$ ),经卡方分割进一步作两两比较分析,月收入 $\geq 3\,000$ 元的护理人员满意度最高,占91.2%;月收入 $<1\,500$ 元的护理人员满意度最低,占40.0%。

### 2.2 影响社区护理人员工作满意度的因素

采用 $\chi^2$ 检验对调查问卷中的22个影响因素进行单因素分析,其中7个影响因素的差异有统计学意义( $P<0.01$ ),见表2。Logistic回归分析表明,社区护士职责和分工结果是否明确,工作安排是否合理,工作期间个人能力是否得到提高以及工作环境是影响社区护理人员工作满意度的主要因素。见表3。

## 3 讨论

调查结果显示,贵阳云岩区社区护理人员对社区护理的工作满意度总体较高达到83.2%,高于重庆主城区社区护士的满意度(78.8%)<sup>[4]</sup>,而年龄、文化程度、职称、用工类型、社区护龄不同的护理人员对工作满意度不存在统计学意义上的差异,说明由于基层单位的护理工作内容相对简单,易于掌握,不同特征的社区护理人员对于基层护理工作较容易满足;月收入水平不同的护理人员对工作满意度的差异具有统计学意义( $P<0.01$ ),月收入 $\geq 3\,000$ 元的护理人员满意度最高(91.2%),月收入 $<1\,500$ 元的护理人员满意度最低(40.0%),说明较高的工资福利等报酬有利于提高基层护理人员

表2 影响232名社区护理人员工作满意度的单因素分析

Tab.2 Univariate analysis results of influencing factor of job satisfaction of nursing staff in Yunyan district

变 量	n	工作满意度( n,% )				$\chi^2$	P
		满意		不满意			
上级部门对社区							
护理工作重视							
否	120	108	90.0	12	10.0	8.244	0.004
是	112	85	75.9	27	24.1		
本单位对社区							
护理工作重视							
否	155	139	89.7	16	10.3	14.056	0.000
是	77	54	70.1	23	29.9		
社区护士职责、							
分工不明确							
否	123	113	91.9	10	8.1	14.105	0.000
是	109	80	73.4	29	26.6		
从护理工作中							
得到成就感							
否	80	55	68.8	25	31.3	18.205	0.000
是	152	138	90.8	14	9.2		
单位对您工作							
安排合理							
否	49	28	57.1	21	42.9	30.137	0.000
是	183	165	90.2	18	9.8		
护理工作提高							
个人能力							
否	48	25	52.1	23	47.9	41.876	0.000
是	184	168	91.3	16	8.7		
当前护理工作							
环境舒适							
否	102	75	73.5	27	26.5	12.147	0.000
是	130	118	90.8	12	9.2		

表3 影响232名社区护理人员工作满意度因素的 Logistic 回归分析

Tab.3 Logistic regression analysis results of influencing factor of job satisfaction of nursing staff in Yunyan district

因素	B	SE	Wald	P	OR	95% CI	
上级部门对社区护理工作是否重视	-0.106	0.498	0.045	0.831	0.899	0.339	2.386
本单位对社区护理工作是否重视	0.702	0.481	2.125	0.145	2.017	0.785	5.181
社区护士职责、分工是否明确	0.937	0.460	4.146	0.042	2.553	1.036	6.293
从社区护理工作中是否有成就感	-0.462	0.462	0.998	0.318	0.630	0.255	1.560
工作安排是否合理	-0.944	0.457	4.265	0.039	0.389	0.159	0.953
社区工作期间对个人能力得到提高	-1.590	0.482	10.876	0.001	0.204	0.079	0.525
当前的护理工作环境	-0.907	0.435	4.346	0.037	0.404	0.172	0.947

的工作满意度,有利于提高护理工作质量。有研究表明作为满足个体衣食住行的基本需求条件的工作报酬,即是体现劳动者个人成就和得到他人认可的一种象征,同时也是管理者尊重劳动者所作贡献

的表现<sup>[5]</sup>。目前,与医院临床护士相比,社区护理人员在薪酬、福利待遇等方面均偏低<sup>[6]</sup>,导致社区护理人员容易产生不公平感,造成心理不平衡,导

(下转第622页)

纤维胆道镜探查取石“T”管引流术毕、术后残留结石分别为 29.4% 和 13.7%。因此,对于肝内外胆管结石的患者常规术中胆道镜探查。

总之,选择合适的手术方式是提高肝内外胆管结石近、远期疗效的关键,应该严格掌握手术适应症,选择个体化、系统化、多种方法联合的手术方式。肝部分切除是目前治疗肝内外胆管结石较为有效的手术方式,联合术中胆道镜探查对于降低残石率和提高远期疗效有重要作用。

## 4 参考文献

- [1] 吴金术. 肝内胆管结石诊治的新视角[J]. 湖南师范大学学报:医学版, 2011(3):1-2.
- [2] Hwang JH, Yoon YB, Kim YT, et al. Risk factors for recurrent cholangitis after initial hepatolithiasis treatment [J]. Clin Gastroenterol, 2004(38): 364-367.
- [3] 孔静, 吴硕东. 肝内外胆管结石的综合诊断与治疗[J]. 临床肝胆病杂志, 2013(3):163-165.
- [4] 修典荣, 彭颖. 复杂胆道结石的外科治疗进展[J]. 中华普通外科杂志, 2014(7):489-490.
- [5] 董家鸿, 田远虎. 肝胆管结石外科治疗进展 [J]. 中华普外科手术学杂志:电子版, 2012(4): 340-344.
- [6] 黄志强. 肝内胆管结石外科治疗的进展[J]. 中国实用外科杂志, 2004(2): 65-66.

- [7] Tsukamoto T' Hirohashi K. Self-expanding metallic stent for benign strictures seven-year follow-up [J]. Hepatogastroenterology, 2004(51):658-660.
- [8] 周孝思. Oddi 括约肌在肝内胆管结石手术治疗中的作用[J]. 继续医学教育, 2006(20): 60-64.
- [9] Klaus A, Weiss H, Krezy A, et al. A new biliodegative anastomosis technique to prevent reflux and stasis [J]. AmJSurg, 2001(3):210-214.
- [10] 信明军, 许评. Oddi 括约肌及其功能障碍研究进展 [J]. 中华肝胆外科杂志, 2012(4):241-244.
- [11] 刘鑫, 张振海. Oddi 括约肌运动功能在豚鼠胆色素结石形成中的作用[J]. 中华肝胆外科杂志, 2014(11): 820-822.
- [12] 黄志强, 刘胜. Oddi 括约肌 CCK 受体和血中 CCK 水平改变在胆管结石诊断和疗效评价中的意义[J]. 临床和实验医学杂志, 2014(1):31-33.
- [13] 李家琪. 改良胆管襻式吻合术 17 例[J]. 重庆医学, 2010(13): 1700-1702.
- [14] 盛波, 黄晓强. 自体组织修复良性胆管狭窄 24 例分析 [J]. 临床外科杂志, 2013(1):59.
- [15] 刘付宝, 耿小平. 精准肝脏外科理念在肝胆管结石病治疗中的临床价值 [J]. 中华消化外科杂志, 2014(6):447-451.

(2015-03-01 收稿, 2015-05-13 修回)  
中文编辑: 文箫颖; 英文编辑: 刘 华

(上接第 618 页)

致出现不满情绪甚至离职。因此,提示基层单位管理者应给予适当的薪酬,同时采取适当的激励机制,才能激发护理人员的工作热情,提高满意度,降低离职意向。

本次对影响工作满意度的调查结果进行多因素分析,其结果表明,社区护士职责、分工不明确、单位现在对所从事的工作安排合理、在社区工作期间个人能力得到提高、当前的护理工作环境舒适是影响云岩区护理人员工作满意度的主要因素。其中,社区护士职责、分工不明确对于社区护理人员的工作满意度影响最大;其次是单位现在对个人所从事的工作安排合理,在社区工作期间个人能力得到提高,当前的护理工作环境舒适。提示在今后的管理工作中,要提高云岩区基层护理人员的工作满意度,就应从明确工作分工与职责、合理安排工作内容、提高护理人员个人能力、改善工作条件和创造良好的执业环境等方面入手,不断提高护理人员的工作满意度水平,从而为云岩区的社区居民提供更加优质的服务。

## 4 参考文献

- [1] Howard M. Weiss. Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences [J]. Human Resource Management Review, 2002(12):174.
- [2] 伊文强, 王克利, 傅华. 社区卫生服务职工工作满意度与稳定性研究[J]. 中华医院管理杂志, 2003(6): 351-355.
- [3] 胡静超, 陶红, 刘晓红. 上海市部分社区护士工作满意度的调查与分析 [J]. 解放军护理杂志, 2007(10A): 22-23, 42.
- [4] 刘秀娜, 周娟, 张翠华, 等. 重庆主城区社区护士的工作满意度调查及影响因素分析 [J]. 护理学报, 2009(11A):5-8.
- [5] Cimete G, Gencalp NS, Keskin G. Quality of Life and Job Satisfaction of Nurses [J]. J Nurs Care Qual, 2003(2): 151-158.
- [6] 李晓惠, 王剑. 深圳社区医务人员工作满意度调查与分析 [J]. 中国卫生事业管理, 2004(10):632-633.

(2015-01-18 收稿, 2015-03-20 修回)  
中文编辑: 刘 平; 英文编辑: 周 凌