

# 公立医院编外护士工作满意度提升策略研究

王利玲 郝玲

(江苏医药职业学院 江苏 盐城 224000)

**【摘要】** 本文对国内外护士工作满意度的研究现状、研究结果进行了梳理，结果发现国内外护士的工作满意度普遍不高，随着近些年国内公立医院的人事改革，编外护士已经成为公立医院不可或缺的护理人员，提高编外护士的满意度至关重要，本文提出从改善薪酬管理体制、优化工作环境、加强人文关怀、提供自我提升机会、提高社会地位五个方面提高编外护士的工作满意度。

**【关键词】** 公立医院；编外护士；工作满意度；策略

**【基金项目】** 2020年度江苏高校哲学社会科学研究一般项目（2020SJA1940）

**【中图分类号】** F240      **【文献标识码】** A      **【文章编号】** 1673-9574(2022)19-00052-03

护士工作满意度是护士对自己所从事的护理工作抱有的一般的满意与否的态度，又称工作满足感，是护士心理和生理上对工作环境及工作本身的满意程度，是个人所表现出来的喜欢他的工作的程度。护士对工作的满意程度会影响执业态度和工作效率，这将会直接对患者的就医体验产生影响，而患者的不良就医体验不利于优质护理服务的发展，且护理人员在护理工作过程中出现职业积极性不高、对护理工作不满意的现 象，使护士的离职率增加，严重影响了护理队伍的稳定性。近年来，随着医疗卫生事业发展、公立医院人事制度的改革，以及事业单位普遍存在的人员编制不足，编外护士已成为公立医院护理队伍不可或缺的重要力量。编外护士作为公立医院护理队伍的重要力量甚至今后的主要护理力量，如何提高他们的工作满意度已成为当前亟待解决的关键问题之一。

## 1 工作满意度概念及相关理论

### 1.1 工作满意度概念

工作满意度的概念自从1935年首先由HOPPOCK提出后，一直以来都是工业心理学、管理心理学、社会心理学、组织行为学和人力资源管理等学科讨论和研究的热点之一。工作满意度测评在现代社会已经成为举足轻重的绩效考核方法，它与离职率存在着很大的相关性。工作满意度的调查对象不同，其采用的理论结构则不同，其定义也随之不同，广义的工作满意度是指一个人对自己的工作或工作经历的评价所产生的情绪反应。关于护士工作满意度的定义有很多，但都至少包括了三个基本方面：（1）患者护理中的有关因素（专业知识、技能等）；（2）专业因素（自主性、组织策略和报酬）；（3）工作环境内在因素（社会一体化沟通和管理方式），本文对编外护士工作满意度的研究也包含多个维度。

### 1.2 工作满意度提升的相关理论

工作满意度提升的相关理论主要有以下几种：一是由著名的美国心理学家亚伯拉罕·马斯洛提出的人的需求层次理论，该理论将人类的需求像阶梯一样从低到高分五个层次，即：生理的需求、安全的需求、爱和归属（社会）的需求、尊重的需求和自我实现的需求，该理论提示管理者应根据员工不同层次的需求加以管理，从而提升员工的工作满意度，共同实现企业目标。二是由弗雷德里克·赫茨伯格提出的双因素理论，包括激励因素和保健因素两方面。激励因素是在工作中使员工感到满意的因素，包括：工作中的成就、对工作成绩的认可和赞赏、工作本身的魅力、工作责任感、因工作取得的进步等五种因素，而保健因素则是在工作中使员工不满意的因素，包括：公司政策与管理方式、上级的监督、工资、人际关系、工作条件等，该理论认为提升员工的工作满意度需要同时关注员工激励的需要和保健的需要。三是由美国心理学家亚当斯提出的公平理论，该理论认为在同一社会阶层的群体中，个体常常会自觉或不自觉地将自己工作付出后的收获与他人的进行比较，从而判断自觉的付出与收获是否能够匹配。如果比较的结果差别不大，员工就会认为是公平的，并对当前工作感到满意。如果比较的结果相差较大，就会产生不公平感，而这种不公平感势必会引起员工工作满意度的下降，影响其工作积极性，甚至发生离职，该理论提示提升员工的工作满意度，应当为员工提供与其能力和付出相匹配的、相对公平的制度。

## 2 国内外护士工作满意度的研究动态

### 2.1 国内护士工作满意度研究现状

我国的护士工作满意度研究起步较国外晚，多数学者的研究采用自行设计的问卷或者使用国外权威量表的翻译稿。测评的方法从早期开始的单一发放护士调查卷发展到细化的针对专科护士、护士长或者相关人员，并结合使用文献分析方法，使

得这方面的研究更加符合国内护士实际情况,更加全面。李慧等[1]抽取皖南、皖中、皖北三个地域二级、三级医院的3994名临床护士进行满意度调查,并分析其影响因素,结果发现满意度最高的为同事之间的关系,满意度最低的为福利待遇,另外,医院等级、工作年限、任职方式、职称、最高学历也是护士工作满意度的影响因素。总体来说,本次调查中护士工作满意度总体处于中等水平,有待提高,最后,作者提出医院管理者应以“以人为本”为原则,人文关怀为导向,完善人力资源调配,科学合理地排班,增加专业技能和沟通能力的培训,从而提升岗位胜任力,提高护士工作满意度,稳定护理队伍,达到优质护理的目的。滕昭晖等[2]通过参与中国科协发起的第三次“医务人员从业状况调查”项目,对我国9省份医院医务人员实施抽样调查,并对民营医院390份护士问卷数据进行分析,该研究发现民营医院护士工作满意率为25.90%,总体满意度较低,相关因素分析表明,医院级别、所在科室、科室人员配备状况、工作压力、薪酬与工作付出之间的关系、技术职称晋升的公平性、职业合法权益保障状况、医院提供继续教育的便利、医患关系、患者的信任程度与护士满意度有关,因此,医院管理者要通过改善护士工作现状,合理提高劳动薪酬,保障护士合法权益,提供职业发展空间等方式提高民营医院护士工作满意度,提高护士工作效能。董巧亮[3]对国内外护士的工作满意度与离职率关系的文献进行了梳理,发现国内外护士的工作满意度都不高,但是国外护士的工作满意度要高于国内护士,不同工作领域、工作环境、月薪、职称、工作年限、职务、学历等的护士工作满意度不同;工作满意度与离职意愿存在负相关,即工作满意度越高离职意愿越低。组织承诺、工作满意度、组织授权、工作—家庭冲突、工作风险及条件、成就动机及学历、年龄等一般人口学因素影响其离职意愿的高低。职业倦怠、管理组织方式、医院政策、薪酬、工作—家庭冲突、年龄、护龄、职业发展规划及机会、组织承诺是影响护士离职的最主要原因,因此,管理者在降低离职意愿时可以考虑这些因素,并采取切实措施,稳定人才队伍,优化护理人力资源。

## 2.2 国外护士工作满意度研究现状

国外护士工作满意度的研究发现,随着护士流失率的逐年升高,护士离职相关影响因素的研究进展、有关护士工作满意度问题受到世界范围内相关机构、管理者等的重视。其相关研究主要起自20世纪40年代,主要集中于探索护士工作

满意度的内容组成及其影响因素,并一步步发展护士工作满意度的专门化测评工具。借助以往非护理专业相关量表,国外学者针对护士群体及护理工作特点发展了一系列权威的护理工作满意度测评工具,在一定程度上保证了此后研究的科学性、有效性。其中使用较为广泛的有工作满意度指数量表(The Index of Work Satisfaction, IWS)、McCloskey—Mueller 满意量表(The McCloskey—Mueller Satisfaction Scale, MMSS)等。Adamson等[4]调查了133名澳大利亚护士和108名英国护士,两国护士对工作均不满意。高玉琴等[5]采用Stamps开发的量表调查日本护士工作满意度,提到日本护士总体工作满意度不高,日本护士认为工作中的人际关系是影响工作满意度的重要因素。

## 3 提升策略

### 3.1 改善薪酬管理体制

薪酬作为物质回报是员工激励作用最显著的部分,医院管理者要想提高编外护士工作满意度,必须改变目前的薪酬管理体系。第一,把公平、公开作为绩效分配的重要指导原则,明确各个岗位工作量、工作难度、重要性等不同要素,并重新核算各要素在绩效分配中的占比,体现不同岗位的价值。在薪酬分配中,除体现多劳多得和多效多得外,还应该向一些特殊岗位适当倾斜。第二,岗位的分类和分级也是优化薪酬分配的一项重要措施。由于医院的科室细化分类,可以将员工按照技术科室、临床科室、及行政后勤分类,根据各类别科室的工作量、工作强度、工作风险、工作贡献、工作质量、等划分甲乙丙三个等级,并进行综合评价后再实施分配。第三,强调各科室二次分配的合理性,应该根据各科室具体情况,制定详细的分配方案,并且上报医院,经院级审核通过后再行发放,体现对薪酬分配的监管,体现薪酬制度公平公开的贯彻落实。第四,实行薪酬绩效的考核发放,并建立有效的反馈渠道,听取各层级员工对绩效管理制度的意见,动态调整和优化。

### 3.2 优化工作环境

良好的环境有助于产生良好的工作效率。首先,护士平时工作节奏快,内容繁琐,身体健康负荷较大。医院管理者要广泛调查编外护士的需求,建设一些有利于员工工作、生活的基础设施,同时在工作时间与业余时间的安排上,医院应当根据不同岗位的护士的工作情况,劳逸结合,合理安排时间以供员工在紧张的工作之余能进行休闲娱乐,只有劳逸结合才能使护士拿出更加良好的工作精神,这种人性化管理,有助于提高护

士的工作满意度。其次,融洽的工作氛围也非常重要,对于编外来说,得到同事的配合,才能更好地开展工作。编外护士由于护士所处的科室不同,护士之间的相互交流较少,特别是编制内外的护士之间的交流合作更是成问题,医院管理者要重复呢发动工会,组织座谈会、联谊会等多种形式的活动,增进护士间的交流。如定期举办丰富多彩的主题活动,将医院的文化理念与活动主题有机结合,帮助新进员工尽快融入集体,营造活泼积极地团队文化。

### 3.3 加强人文关怀

护理工作本身是一项高负荷、高压力和高风险的工作,如何能最大限度的保证工作效率,减轻工作人员的压力,既能兼顾工作质量又能兼顾家庭,使护理人员在工作中享受到工作乐趣,享受和谐的工作环境是每个护理管理者应该重点考虑的事情。医院护理部门要结合每个科室临床专业特点、技术难度、工作强度及工作风险科学设置岗位级别,配置适当岗位护理人员。科室护士长根据本科室自身的工作特点,制定科学人性化的排班制度,灵活休假制度,尽可能减少人员的加班时间,特别是节假日的加班时间,留足够时间让他们投入家庭,平衡家庭与工作的矛盾,有效缓解他们的身心劳累。工作中尽量减少交班时间和不必要的人力消耗,在不影响白班的基础上,尽量安排夜班双人值班制度,确保夜班人力充足,减少差错,既保证了护理质量又考虑了护理人员的身体健康。工作中对护理人员要恩威并施,一方面要关心爱护他们,解决他们工作、生活中遇到的困难;另一方面又要严格要求他们,进行必要的挫折教育,但又不忘记及时给予肯定与鼓励,使他们能感受到集体荣誉感和家庭式的温暖,提升科室凝聚力,提高护士归属感,增强护理人员的工作满意度[6]。

### 3.4 提供自我提升机会

大部分编外护士的学历为专业,总体学历层次较低,针对这一情况医院应当注重为护士提供专业教育、继续教育和脱产教育的机会,发掘她们的内在潜力,使护士能够掌握最先进的医学知识,这也有利于提升护理人员队伍的整体水平。另外,医院管理者也要多提供培训的机会,但是应当注意的是培训的科学性和适用性,针对于不同需求的护士应当开展不同的培训,同时培训内容应当结合医院的发展目标。最后,与护士业务知识同样重要的是护士的心理素质和思想道德素质,医院应当定期展开相关方面的宣讲或者培训,对护士进行心理测验等,了解护士目前心理状况,有针对性地进行疏导和管理;端

正护士对医患关系的正确认识,提高护士的职业道德和爱岗敬业精神,是护理工作发展的重要基础。

### 3.5 提高社会地位

编外护士总体的社会地位不高,这也是影响他们工作满意度的重要因素,要提高编外护士的工作满意度,需要从以下几个方面入手。首先,新闻媒体发挥宣传作用,及时利用微博、微信、网络等新手段报道行业动态,将护理行业宣传置于时间背景和整个社会的大环境中,在宣传医疗单位时,既要做到宣传科室、医生,又要宣传护理队伍,除了宣传护士任劳任怨外,还应当展现护士对患者的关爱、对生命的尊重,对各种先进技术设备的熟练运用,对患者病情变化的准确判断。要反应护士在工作中的各种革新、发明和创造,加深社会对护理行业高技术内涵的认识。全面完整地做好护理社会宣传、深化社会对护理行业和护士的认识,提高护士社会地位,从而使护士增进对自身职业的认同;提升编外护士的工作满意度,医院应发挥积极的作用。医院应树立并实行科学的管理理念,激发护士的内在积极性,让护士更热爱护理事业,使护士的最大潜能发挥出来。最后,对护士个人而言提升护士职业认同感既要通过自身准确的自我定位、自我反思,培养职业情感来实现,又要提高自身的专业知识和专业技能。改变自身观念,不应当将护理工作作为一种谋生的手段,更应当做是一种事业。

### 参考文献

- [1] 李慧. 护士工作满意度现状及其影响因素[J]. 护理实践与研究, 2021 (18)
- [2] 滕昭晖等. 民营医院护士工作满意度抽样调研及影响因素分析[J]. 医学信息, 2020 (17)
- [3] 董巧亮. 护士工作满意度与离职意愿及其关系的研究进展[J]. 当代护士, 2020 (9)
- [4] Adamson B J, Kmny D J, Wiliso B J. The impact of perceived, medical dominance on the workplace of Australian and British nurse[J]. Jadc Nurs, 1995, 21(1)
- [5] 高玉琴, 潘伯臣. 日本护士工作满意度调查[J]. 中国医科大学学报, 2008(4)
- [6] 万鲜红. 护士工作满意度调查分析及应对措施[J]. 中国药物与临床, 2019(8)