

医务人员职业倦怠与工作满意度现状调查

谢国军^{1*}, Wendy Li², 徐彩霞¹, 李晓玲¹, 徐国洪¹

(1. 佛山市第三人民医院, 广东 佛山 528041;

2. 澳大利亚詹姆斯库克大学, 昆士兰州 汤斯维尔 4811

*通信作者: 谢国军, E-mail: xiegjfs@126.com)

【摘要】 目的 调查医务人员职业倦怠与工作满意度情况。方法 采用随机数字表法选取佛山市公立医院医务人员 1 620 名, 采用职业生活质量量表 (ProQOL)、明尼苏达工作满意度问卷短式量表 (MSQ)、主观幸福感量表 (SHS) 进行评定。结果 共收集有效问卷 1 423 份; 30 ≤ 年龄 < 40 岁的医务人员职业倦怠评分高于 20 ≤ 年龄 < 30 岁者 [(28.29 ± 5.38) 分 vs. (27.27 ± 5.20) 分, $t = -1.02, P = 0.014$], 医生职业倦怠评分高于护士 [(28.34 ± 5.29) 分 vs. (27.34 ± 5.16) 分, $t = -1.00, P = 0.009$], 中级职称医务人员职业倦怠评分高于初级职称者 [(28.28 ± 5.16) 分 vs. (27.36 ± 5.25) 分, $t = 0.92, P = 0.020$], 硕士学历者职业倦怠评分高于专科学历者 [(28.49 ± 4.96) 分 vs. (27.08 ± 5.30) 分, $t = 1.42, P = 0.043$], 精神专科医院及口腔医院的医务人员职业倦怠评分低于其他医院医务人员 [(25.39 ± 5.00) 分 vs. (26.03 ± 4.22) 分, $F = 11.62, P < 0.01$], 而工作满意度评分 [(72.98 ± 9.52) 分 vs. (71.18 ± 8.07) 分, $F = 7.31, P < 0.01$] 和主观幸福感评分 [(20.02 ± 3.94) 分 vs. (20.33 ± 3.67) 分, $F = 5.65, P < 0.01$] 均高于其他医院。结论 30 ≤ 年龄 < 40 岁、医生、中级职称、硕士学历的医务人员职业倦怠水平较高, 精神专科医院及口腔医院医务人员职业倦怠水平较低且工作满意度和主观幸福感较高。

【关键词】 医务人员; 职业倦怠; 工作满意度; 主观幸福感

中图分类号: R395.6

文献标识码: A

doi: 10.11886/j.issn.1007-3256.2017.06.016

Investigation of occupation burnout and job satisfaction of medical staff

Xie Guojun^{1*}, Wendy Li², Xu Caixia¹, Li Xiaoling¹, Xu Guohong¹

(1. The Third People's Hospital of Foshan, Foshan 528041, China;

2. James Cook University, Townsville 4811, Australia

*Corresponding author: Xie Guojun, E-mail: xiegjfs@126.com)

【Abstract】 Objective To investigate the occupation burnout and job satisfaction of the medical staff. **Methods** 1 620 medical staffs in public hospitals of Foshan were randomly selected, and they were evaluated with Quality of Occupational Life Scale (ProQOL), Minnesota Job Satisfaction Questionnaire Short - Form Scale (MSQ) and Subjective Happiness Scale (SHS). **Results** A total of 1 423 valid questionnaires were collected. Comparing with the occupation burnout scores, the medical staffs of 30 ≤ age < 40 were higher than 20 ≤ age < 30 [(28.29 ± 5.38) vs. (27.27 ± 5.20), $t = -1.02, P = 0.014$], doctors were higher than nurses [(28.34 ± 5.29) vs. (27.34 ± 5.16), $t = -1.00, P = 0.009$], intermediate professional was higher than junior grade [(28.28 ± 5.16) vs. (27.36 ± 5.25), $t = 0.92, P = 0.020$], master's degree was higher than that of junior college students [(28.49 ± 4.96) vs. (27.08 ± 5.30), $t = 1.42, P = 0.043$]. The occupation burnout scores of psychiatric and stomatology hospital were lower than other hospitals [(25.39 ± 5.00) vs. (26.03 ± 4.22), $F = 11.62, P < 0.01$], but the job satisfaction scores [(72.98 ± 9.52) vs. (71.18 ± 8.07), $F = 7.31, P < 0.01$] and subjective well - being scores [(20.02 ± 3.94) vs. (20.33 ± 3.67), $t = 5.65, P < 0.01$] were higher than other hospitals. **Conclusion** The occupation burnout is higher in the medical staff of 30 ≤ age < 40, doctor, intermediate title and master. The medical staff of psychiatric and stomatology hospital have lower occupation burnout, higher job satisfaction and higher subjective well - being.

【Keywords】 Medical staff; Occupation burnout; Job satisfaction; Subjective well - being

职业倦怠的概念最早由 Freudenberger 于 1974 年提出^[1], 是指个体不能顺利应对工作压力时的一种极端反应, 是个体伴随于长期压力体验下而产生的情感、态度和行为的衰竭状态。近年来, 关于医务人员职业倦怠的研究逐渐增多, 结果表明医务人员是职业倦怠的高发多发群体^[2], 不仅影响认知功

能^[3], 也会导致医疗差错^[4]。因此, 如何减轻和缓解医务人员的职业倦怠从而更好地为患者提供优质服务, 是一项需要正视和研究的重要课题。目前, 国内外有关医务人员职业倦怠方面的研究较多, 但研究对象相对局限, 且评估工具不同, 样本量相对较小, 研究结果也不一致^[5-9]。本研究采用职业生活质量量表 (Professional Quality of Life Scale, ProQOL)、明尼苏达工作满意度问卷短式量表 (Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ) 和主观幸福感量表

(Subjective Happiness Scale, SHS) 收集大样本的医务人员心理健康数据, 了解其职业倦怠和工作满意度现状, 为提高医务人员的心理健康水平提供参考。

1 对象与方法

1.1 对象

于 2017 年 1 月 - 5 月, 采用随机数字表法选取佛山市 8 所公立医院的 1 620 名医务人员并进行问卷调查, 共回收有效问卷 1 423 份, 有效问卷回收率为 87.8%, 其中男性 325 名 (22.8%), 女性 1 098 名 (77.2%)。

1.2 问卷调查方法

根据 8 所佛山市公立医院的规模确定参与调查人数为 1 620 名, 其中市一医院 300 名、市中医院 300 名、市二医院 250 名、市妇幼保健院 250 名、市三医院 220 名、市四医院 100 名、市五医院 150 名、市口腔医院 50 名, 签署知情同意后由 2 名资深心理测评师分别到各医院并采用统一指导语对参与调查的医务人员集中进行评定, 当场收回问卷进行核对整理。为保证测评结果的一致性, 测评时间约定为周二至周四 14:00 左右, 测评地点为各医院的大型会议室并保持测评环境安静。测评耗时约 30 min。

1.3 评定工具

采用一般资料调查表收集医务人员的性别、年龄、婚姻状况、受教育水平、在卫生领域内的从业时间和收入水平。

采用 ProQOL 评定医务人员的职业生活质量, 该量表由 30 个问题组成^[10], 包括同情满意度、枯竭、创伤三个分量表, 采用 1 ~ 5 分 5 级评分, “从来没有”计 1 分, “极少”计 2 分, “有时”计 3 分, “经常”计 4 分, “很经常”计 5 分, 信度 0.75。采用枯竭分量表评估医务人员职业倦怠情况, 评分 ≤ 22 分表示处于轻度职业倦怠水平, 23 ~ 41 分为中度职业倦怠, ≥ 42 分重度职业倦怠。

采用 MSQ 评估工作满意度, MSQ 共 20 个问题^[11], 采用 1 ~ 5 分 5 级评分法, “非常不满意”计 1 分, “不满意”计 2 分, “不确定”计 3 分, “满意”计 4 分, “非常满意”计 5 分, 信度 0.92。MSQ 均值 < 2 分: 非常不满意; $2 \leq$ 均值 < 3 分: 不满意; $3 \leq$ 均值 < 4 分: 一般满意; $4 \leq$ 均值 < 5 分: 满意; 均值 = 5: 非常满意。MSQ 均值为 MSQ 总评分除以 20。

采用 SHS 评定医务人员的幸福感, 该量表由 4

个问题组成^[12], 采用 1 ~ 7 分 7 级评分, “不是很快乐”计 1 分, “不是经常很快乐”计 2 分, “不是有点快乐”计 3 分, “不确定”计 4 分, “有点快乐”计 5 分, “经常快乐”计 6 分, “很快乐”计 7 分, 信度 0.82。均值为 SHS 总评分除以 4。均值 < 2 分: 非常不幸福; $2 \leq$ 均值 < 4 分: 不幸福; $4 \leq$ 均值 < 5 分: 一般幸福; $5 \leq$ 均值 < 6 分: 幸福; $6 \leq$ 均值 ≤ 7 : 非常幸福。

1.4 统计方法

采用 SPSS 22.0 进行统计, 采用独立样本 *t* 检验比较不同性别医务人员职业倦怠、工作满意度以及主观幸福感, 采用方差分析比较不同年龄、收入、医院类型、岗位、职称、学历的医务人员职业倦怠、工作满意度以及主观幸福感, 采用 Spearman 相关分析比较医务人员的职业倦怠与工作满意度、主观幸福感的相关性, 显著性水平设为双侧, $P < 0.05$ 认为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 医务人员一般资料

1 423 名医务人员一般资料如下, 年龄: 20 ~ 岁 561 名 (39.4%), 30 ~ 岁 492 名 (34.6%), 40 ~ 岁 268 名 (18.8%), 50 ~ 岁 76 名 (5.3%), 60 ~ 岁 26 名 (1.8%); 未婚 446 名 (31.3%), 已婚 943 名 (66.3%), 离异 30 名 (2.1%), 丧偶 4 名 (0.3%); 受教育程度: 专科 404 名 (28.4%), 本科 857 名 (60.2%), 硕士 144 名 (10.1%), 博士 18 名 (1.3%); 所在医院等级: 二级医院 448 名 (31.5%), 三级医院 975 名 (68.5%); 职业: 医生 459 名 (32.3%), 护士 861 名 (60.5%), 药剂师 73 名 (5.1%), 实习医生 28 名 (2.0%), 在读医学生 2 名 (0.1%); 职称: 正高 41 名 (2.9%), 副高 154 名 (10.8%), 中级 411 名 (28.9%), 初级 817 名 (57.4%)。

2.2 医务人员职业倦怠、工作满意度、主观幸福感比较

根据评分标准, 1 423 名医务人员中, 职业倦怠程度轻度 287 名 (20.2%), 中度 751 名 (52.8%), 重度 385 名 (27.1%); MSQ 工作满意度评分显示, 非常不满意 1 名 (0.1%), 不满意 8 名 (0.6%), 一般满意 299 名 (21%), 满意 975 名 (68.5%), 非常满意 140 名 (9.8%); 非常不幸福 0 名, 不幸福 113 名 (7.9%), 一般幸福 280 名 (19.7%), 幸福 923 名 (64.9%), 非常幸福 107 名 (7.5%)。

不同性别、不同收入的医务人员职业倦怠、工作满意度以及主观幸福感评分比较,差异均无统计学意义(P 均 >0.05)。不同年龄、不同岗位、不同职称、不同学历医务人员的工作满意度、主观幸福感比较,差异均无统计学意义(P 均 >0.05)。

30≤年龄<40岁医务人员职业倦怠评分高于20≤年龄<30岁者($t = -1.02, P = 0.014$)。医生的职业倦怠评分高于护士($t = -1.00, P = 0.009$)。

中级职称医务人员职业倦怠评分高于初级职称者($t = 0.92, P = 0.020$)。硕士学历的职业倦怠评分高于专科学历($t = 1.42, P = 0.043$)。精神专科医院医务人员的职业倦怠评分低于除口腔医院之外的其他医院,工作满意度评分高于除口腔医院之外的其他所有医院,幸福感评分高于除口腔医院和中医院之外的其他所有医院。见表1。

表1 医务人员职业倦怠、工作满意度、主观幸福感评分比较($\bar{x} \pm s$,分)

项 目		ProQOL 枯竭分量表评分	MSQ 评分	SHS 评分
性别	男性($n = 325$)	27.87 ± 5.44	69.72 ± 11.19	18.70 ± 4.09
	女性($n = 1098$)	27.62 ± 5.19	69.29 ± 10.42	18.90 ± 4.26
	t	0.75	0.61	-0.80
	P	0.453	0.539	0.424
年龄(岁)	20 ~ ($n = 561$)	27.27 ± 5.20	69.61 ± 10.02	18.81 ± 4.19
	30 ~ ($n = 492$)	28.29 ± 5.38	68.61 ± 11.10	19.06 ± 4.34
	40 ~ ($n = 268$)	27.67 ± 5.18	69.74 ± 10.93	18.74 ± 4.21
	50 ~ ($n = 76$)	27.26 ± 5.27	71.68 ± 10.87	19.03 ± 3.99
	60 ~ ($n = 26$)	26.08 ± 3.20	68.86 ± 7.76	17.07 ± 3.15
	F	3.26	1.70	1.54
	P	0.011	0.147	0.189
年收入(万元)	<5($n = 305$)	27.07 ± 5.22	68.60 ± 10.51	18.27 ± 4.24
	5 ~ ($n = 610$)	27.81 ± 5.29	68.89 ± 10.68	18.96 ± 4.07
	10 ~ ($n = 269$)	28.25 ± 5.54	69.69 ± 10.31	19.02 ± 4.51
	15 ~ ($n = 153$)	27.37 ± 4.48	71.59 ± 10.04	19.11 ± 4.24
	20 ~ ($n = 41$)	28.53 ± 4.95	71.32 ± 10.15	19.32 ± 4.06
	30 ~ ($n = 9$)	26.00 ± 5.90	70.00 ± 19.86	19.22 ± 5.24
	40 ~ ($n = 29$)	27.93 ± 5.31	70.11 ± 11.58	19.43 ± 4.09
	≥50($n = 7$)	23.29 ± 4.31	72.67 ± 9.03	19.57 ± 3.78
	F	2.19	1.73	1.22
	P	0.053	0.099	0.290
医院类型	市一医院 ^a ($n = 280$)	27.10 ± 5.09	70.01 ± 12.11	18.63 ± 4.17
	市中医院 ^a ($n = 274$)	28.18 ± 5.62	69.92 ± 9.97	19.08 ± 4.28
	市妇幼保健院 ^a ($n = 211$)	28.08 ± 4.84	67.85 ± 10.03	18.59 ± 4.40
	市二医院 ^a ($n = 212$)	28.74 ± 5.06	67.72 ± 10.50	18.66 ± 3.95
	市三医院 ^b ($n = 218$)	25.39 ± 5.00	72.98 ± 9.52	20.02 ± 3.94
	市四医院 ^b ($n = 49$)	29.75 ± 4.92	66.46 ± 8.32	17.20 ± 3.56
	市五医院 ^b ($n = 137$)	28.95 ± 5.11	66.79 ± 10.86	17.94 ± 4.62
	市口腔医院 ^b ($n = 42$)	26.03 ± 4.22	71.18 ± 8.07	20.33 ± 3.67
	F	11.62	7.31	5.65
P	<0.01	<0.01	<0.01	

续表 1:

岗位	医生 (n=459)	28.34 ± 5.29	68.74 ± 11.56	18.69 ± 4.09
	护士 (n=861)	27.34 ± 5.16	69.63 ± 9.95	18.94 ± 4.22
	药师 (n=73)	27.82 ± 5.67	70.23 ± 11.79	18.68 ± 4.89
	实习 (n=28)	26.64 ± 5.61	69.84 ± 10.30	19.61 ± 4.59
	在读 (n=2)	29.25 ± 1.77	76.50 ± 4.95	20.50 ± 2.12
	<i>F</i>	3.06	0.90	0.59
	<i>P</i>	0.016	0.463	0.668
职称	正高 (n=41)	27.44 ± 5.78	70.36 ± 14.39	18.59 ± 4.72
	副高 (n=154)	27.78 ± 5.26	70.39 ± 10.88	19.18 ± 4.30
	中级 (n=411)	28.28 ± 5.16	69.23 ± 10.43	18.76 ± 4.31
	初级 (n=817)	27.36 ± 5.25	69.23 ± 10.41	18.87 ± 4.14
	<i>F</i>	2.83	0.66	0.44
	<i>P</i>	0.037	0.575	0.722
学历	专科 (n=404)	27.08 ± 5.30	69.40 ± 10.07	18.89 ± 4.14
	本科 (n=857)	27.82 ± 5.27	69.30 ± 10.75	18.91 ± 4.25
	硕士 (n=144)	28.49 ± 4.96	69.45 ± 10.83	18.56 ± 4.16
	博士 (n=15)	27.27 ± 4.71	73.02 ± 13.63	18.00 ± 4.97
	其他博士 (n=3)	28.33 ± 2.08	71.67 ± 12.01	21.33 ± 6.11
	<i>F</i>	2.39	0.49	0.62
<i>P</i>	0.049	0.742	0.648	

注: ^a 三级医院, ^b 二级医院 (其中市三医院为精神专科医院)

2.3 医务人员职业倦怠与工作满意度、主观幸福感的相关分析

Spearman 相关分析显示, 医务人员的职业倦怠与工作满意度和主观幸福感均呈负相关 ($r = -0.565$ 、 -0.487 , P 均 < 0.01)。相关分析散点图见图 1、图 2。

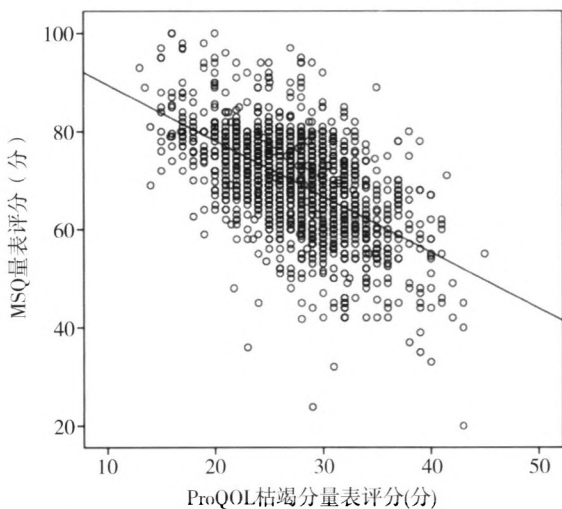


图 1 医务人员职业倦怠与工作满意度相关分析散点图

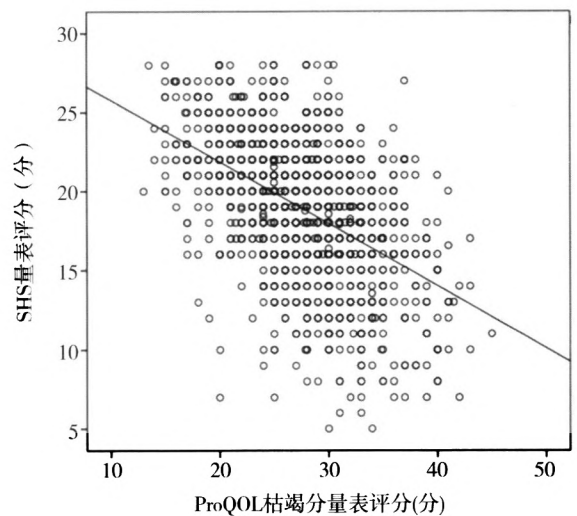


图 2 医务人员职业倦怠与主观幸福感相关分析散点图

3 讨论

职业倦怠在工作人群中普遍存在, 医务人员的职业倦怠评分明显高于其他职业人群^[2]。上海一项横断面研究显示, 中国医师职业耗竭呈上升趋势, 60.6% 的医师轻度耗竭, 5.9% 的医师为重度耗竭^[13]。一项研究采用 Maslach 耗竭量表 (Maslach Burnout Inventory,

MBI)评价我国 10 省 1 537 名医生的职业耗竭情况,结果显示级别越高的医院,医生职业耗竭程度越严重^[14]。本研究结果也显示,医务人员是职业倦怠的高发人群,且职业倦怠发生率及严重程度更高,中度以上职业倦怠占比达 79.8%,重度比例达 27.1%,但与此同时工作满意度和主观幸福感中等程度以上分别达到 78.3% 和 72.4%。表明相当一部分医务人员在较高职业倦怠的同时也具有较强的幸福感和较高的工作满意度。

本研究显示,医务人员的职业倦怠与性别和收入无关,但与年龄、医院类型、岗位、职称、学历有关;工作满意度、主观幸福感与性别、收入、年龄、岗位、职称、学历无关,仅与医院类型有关。30 ≤ 年龄 < 40 岁医务人员职业倦怠评分高于 20 ≤ 年龄 < 30 岁者,医生职业倦怠评分高于护士,中级职称医务人员职业倦怠评分高于初级职称者,硕士学历职业倦怠评分高于专科学历者,可能是因为这些群体作为临床一线主力,面临着更多的医患沟通压力,且需要承担教学和科研任务,压力较大。精神专科医院及口腔医院的医务人员职业倦怠评分低于其他医院,且工作满意度与主观幸福感高于其他医院,可能与医院工作性质(口腔医院没有住院部、急诊少、压力相对较小)、精神专科医院医务人员具有心理专科知识、对压力有更强的自我察觉与调节能力、更善于与患者沟通等有关。胡新伟等^[15]研究显示,精神科医护人员普遍存在职业倦怠,中度以上职业倦怠达 93.4%,突出表现为人格解体和成就感降低,与本研究不一致,可能与他们的研究没有与其他类型医务人员进行对比且侧重点不同有关。

医务人员的职业倦怠比例很高,且与工作满意度、主观幸福感呈负相关,既影响自身的身心健康,也影响患者的就医满意度。可能的原因包括医疗资源较为紧张,医务人员待遇偏低^[16];组织管理缺乏人性化,晋升及学习压力较大;医患关系紧张,工作强度大^[17]。解决之道除了深入推进医药卫生体制改革之外,还应该识别高危医务人员,给予有针对性的心理辅导,提高其自我察觉能力以及应对技巧。另外,强化职业修养、践行高职业承诺^[18],提高心理弹性、促进积极情绪^[19],采取个体干预策略(小组课程、压力管理与自我管理培训、沟通技巧培训、归属感干预)和结构性干预措施(修正临床工作流程、缩短值班时间、缩短住院医生轮转)^[20],也有助于降低医务人员的职业倦怠水平。

本研究局限性在于未对影响医务人员职业倦怠的因素进行深入分析,未来需要进一步完善研究方案,使研究结果更具说服力。

参考文献

- [1] Freudenberg HJ. Staff burnout[J]. J Soc Issues, 1974, 30(1): 159 - 165.
- [2] 吴金贵,唐传喜,钮春瑾,等. 职业人群工作紧张对工作耗竭影响的流行病学研究[J]. 职业与健康, 2011, 27(6): 601 - 607.
- [3] 杜惠珍,秦柳花,贾海英,等. 某医院医护人员职业倦怠与认知功能的关系及影响因素[J]. 中华劳动卫生职业病杂志, 2015, 33(9): 676 - 678.
- [4] 刘国忠,郭回希,翁山耕,等. 医生职业倦怠与医疗差错的相关性分析[J]. 中华医院管理杂志, 2016, 32(8): 582 - 586.
- [5] Shanafelt TD, Hasan O, Dyrbye LN, et al. Changes in burnout and satisfaction with work - life balance in physicians and the general US working population between 2011 and 2014 [J]. Mayo Clin Proc, 2015, 90(12): 1600 - 1613.
- [6] 张琦,王霞. 综合性三级甲等医院急诊护士心理资本与职业倦怠的相关性分析[J]. 中国实用护理杂志, 2016, 32(30): 2375 - 2380.
- [7] Kimber S, Gardner DH. Relationships between workplace well - being, job demands and resources in a sample of veterinary nurses in New Zealand[J]. N Z Vet J, 2016, 64(4): 224 - 229.
- [8] 史靖宇,赵旭东,苏娜,等. 医生职业倦怠与心理弹性的关系[J]. 中国心理卫生杂志, 2017, 31(2): 168 - 169.
- [9] Vandebroek S, Van Cerven E, De Witte H, et al. Burnout in Belgian physicians and nurses [J]. Occup Med, 2017, 67(7): 546 - 554.
- [10] Stamm BH. The Concise ProQOL Manual [M]. 2nd Edition. PocatelloID: ProQOL. org. 2010: 1 - 78.
- [11] Weiss DJ, Dawis RV, England GW, et al. Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire [M]. Minneapolis MN: Industrial Relations Center University of Minnesota, 1967: 109 - 119.
- [12] Nan H, Ni MY, Lee PH, et al. Psychometric evaluation of the Chinese version of the Subjective Happiness Scale: evidence from the Hong Kong FAMILY Cohort [J]. Int J Behav Med, 2014, 21(4): 646 - 652.
- [13] Wang Z, Xie Z, Dai J, et al. Physician burnout and its associated factors: a cross - sectional study in Shanghai [J]. J Occup Health, 2014, 56(1): 73 - 83.
- [14] Wen J, Cheng Y, Hu X, et al. Workload, burnout, and medical mistakes among physicians in China: a cross - sectional study [J]. Biosci Trends, 2016, 10(1): 27 - 33.
- [15] 胡新伟,杨建明,卢惠鹏. 精神科医生及护士职业倦怠状况调查[J]. 临床心身疾病杂志, 2016, 22(6): 66 - 69.
- [16] 刁文丽,穆慧娟,李爽,等. 辽宁省城乡不同类型卫生机构人员职业倦怠及心理健康状况[J]. 中国公共卫生, 2016, 32(8): 1020 - 1023.
- [17] 吴巧兰. 医务人员压力产生的根源及应对措施的探讨[J]. 家庭心理医生, 2014, 10(8): 13.
- [18] 崔娟,王芳,许燕,等. 医生职业承诺对职业倦怠与工作要求关系的调节作用[J]. 中国心理卫生杂志, 2015, 29(2): 134 - 138.
- [19] 李华芳,刘春琴,厉萍. 积极情绪在精神科护士心理弹性与职业倦怠关系中的中介作用[J]. 中华护理杂志, 2015, 50(9): 1083 - 1086.
- [20] West CP, Dyrbye LN, Erwin PJ, et al. Interventions to prevent and reduce physician burnout: a systematic review and meta - analysis [J]. Lancet, 2016, 338(10057): 2272 - 2281.

(收稿日期:2017 - 10 - 11)

(本文编辑:陈霞)