

## · 护理园地 ·

## 军队某医院聘用护士工作压力源与工作满意度相关性分析

陶小红, 时维东

**【摘要】** 目的 探讨军队医院聘用护士工作压力源与工作满意度情况及两者之间的相关性。方法 采用工作压力量表和明尼苏达满意度问卷表对某所军队医院的 122 名聘用护士进行工作压力源和工作满意度调查。结果 聘用护士工作总压力水平为  $(1.83 \pm 0.78)$ , 处于中等偏低水平。工作满意度总分为  $(79.19 \pm 0.71)$ , 处于中等偏高水平。内在满意度、外在满意度及总满意度与工作压力源的五个维度均呈负相关 ( $P < 0.01, P < 0.05$ )。结论 影响军队某医院聘用护士工作满意度的主要因素是护理工作自身, 管理者应进一步加强对聘用护士的支持, 关心其成长, 提高其待遇, 从而达到缓解工作压力, 提高工作满意度, 调动工作积极性, 确保护理质量持续改进的目的。

**【关键词】** 军队医院; 聘用护士; 工作压力源; 工作满意度; 相关分析

**【中图分类号】** R192.6 **【文献标志码】** B **doi:**10.3969/j.issn.1672-271X.2014.04.035

工作压力是工作环境要求与人的反应能力之间的不平衡知觉所致<sup>[1]</sup>, 护理人员因其工作性质、工作对象、工作环境、社会地位及社会风险等原因造成的工作压力较一般职业更为突出<sup>[2]</sup>, 高强度的职业压力既影响护士的身心健康, 又影响护理工作质量。工作满意度是员工的实际获得与期望所获得之间的差异, 是衡量其工作态度的一个基本指标, 而护理质量的高低很大程度上取决于护士对工作的满意度<sup>[3]</sup>。军队医院聘用护士作为护理队伍中的特殊群体, 担当着特殊的使命和任务。本文旨在通过分析军队某医院聘用护士主要工作压力源, 并探讨其与工作满意度之间的相互关系, 以缓解职业压力, 提高护士满意度, 确保护理质量得到持续改进。

## 1 对象与方法

**1.1 对象** 采用随机抽样进行横断面问卷调查, 选择某所军队医院 122 名聘用护士, 均为女性, 年龄 19 ~ 45 ( $28.6 \pm 4.7$ ) 岁。纳入标准: 工作年限  $\geq 1$  年, 自愿参加本研究。

**1.2 方法** 2013 年 12 月, 由研究者统一发放问卷, 要求被调查者独立完成。共发放问卷 122 份, 回收有效问卷 113 份, 有效回收率为 92.6%。调查工具: ①一般资料: 包括年龄、学历、工作年限、职务等。②护士工作压力源量表。分为护理工作及专业方面的问题、工作量及时间分配方面的问题、工作环境及资源方面的问题、患者护理方面的问题、管理及人际关系方面的问题 5 个方面, 包括 35 个压力条目, 每个条目采

用 1 ~ 4 级评分法, 分数越高表示工作压力越大。该量表具有良好的信度和效度, 各个因素内部一致性 Cronbach's  $\alpha$  系数均在 0.784 ~ 0.908<sup>[1]</sup>。③明尼苏达满意度问卷表 (MSQ)<sup>[4]</sup>。共 20 题, 包括内在满意度 12 题 (指造成满足感的增强物与工作本身有密切关系, 如: 能力发挥、成就感和能动性等)、外在满意度 8 题 (指造成满足感的增强物与工作本身无关, 如: 收入、晋升机会和管理等) 两个维度, 采用 5 级评分: 1 分为非常不满意, 2 分为不满意, 3 分为不确定, 4 分为满意, 5 分为非常满意, 总分 20 ~ 100 分, 得分越高表示工作满意度越高。该问卷的信度和效度较高, 内部一致性 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.92。

**1.3 统计学处理** 将数据输入 Excel 表进行分析, 一般资料、工作压力与工作满意度采用描述性统计分析, 其相关性采用 Pearson 相关分析,  $P < 0.05$  为差异有统计学意义。

## 2 结果

**2.1 一般资料** 年龄: 20 岁以下 1 名, 20 ~ 24 岁 42 名, 25 ~ 29 岁 46 名, 30 ~ 34 岁 15 名,  $\geq 35$  岁 9 名; 学历: 中专 26 名、大专 72 名、本科 15 名; 从事护士工作年限: 1 ~ 2 年 32 名, 3 ~ 4 年 35 名, 5 ~ 6 年 16 名, 7 ~ 8 年 10 名,  $\geq 8$  年 20 名; 职务: 护士 97 名, 护士长 16 名。

**2.2 聘用护士工作压力源情况** 聘用护士工作压力源排序情况见表 1, 35 个压力得分排名前 3 位及后 3 位条目见表 2, 参考颜萍等<sup>[7]</sup>统计表。表 1 显示, 聘用护士工作总压力水平平均数为 1.83, 标准差为 0.78, 小于理论平均数  $(2.5 \pm 0.534)$ <sup>[5]</sup>, 表示

聘用护士承受着中等偏低程度的工作压力。表 2 显示,军队某医院护理管理者理解支持水平较高,医务人员之间的关系也比较融洽。

表 1 聘用护士工作压力源排序情况( $\bar{x} \pm s$ )

项目	n	得分	排序
护理专业及工作	113	2.29 ± 0.58	1
工作量及时间分配	113	2.18 ± 0.62	2
工作环境及资源	113	1.88 ± 0.85	3
患者护理	113	1.76 ± 0.57	4
管理及人际关系	113	1.07 ± 0.62	5
总压力水平	113	1.83 ± 0.78	

表 2 聘用护士压力得分前 3 位及后 3 位条目情况( $\bar{x} \pm s$ )

项目	n	得分	排序
工资及其他福利待遇低	113	3.41 ± 0.79	1
护理工作的社会地位太低	113	3.11 ± 0.89	2
继续深造的机会太少	113	2.68 ± 1.06	3
护理的患者突然死亡	113	0.64 ± 0.86	33
同事之间缺乏友好合作的气氛	113	0.64 ± 0.77	34
与护理管理者发生冲突	113	0.55 ± 0.78	35

**2.3 聘用护士明尼苏达满意度问卷调查情况** 满意度总分为(79.19 ± 0.71), 2 个维度分别为:内在满意度(43.66 ± 0.52)、外在满意度(27.52 ± 0.45)。表示聘用护士的工作满意度处于中等偏高水平,其中平均得分前 3 项和后 3 项见表 3。可见,聘用护士主要在福利待遇、专业发展、工作环境等方面不满意。

**2.4 聘用护士工作压力与工作满意度的相关性** 见表 4。

**2.5 聘用护士工作满意度影响因素的回归分析** 见表 5。

表 3 聘用护士满意度得分前 3 项及后 3 项条目情况( $\bar{x} \pm s$ )

项目	n	得分	排序
在工作中不必做违背良心的事	113	4.33 ± 0.71	1
成为团体中的一员	113	4.17 ± 0.67	2
独立工作的机会	113	4.04 ± 0.64	3
工作条件与环境	113	3.14 ± 1.08	18
该工作的提升机会	113	2.84 ± 0.84	19
报酬与我所做的工作量	113	2.31 ± 1.04	20

表 4 聘用护士工作压力源与工作满意度相关性分析(*r*)

项目	内在满意度	外在满意度	总满意度
护理专业及工作	-0.332 **	-0.295 **	-0.336 **
工作量及时间分配	-0.227 *	-0.345 **	-0.301 **
工作环境及资源	-0.266 **	-0.384 **	-0.343 **
患者护理	-0.383 **	-0.412 **	-0.424 **
管理及人际关系	-0.463 **	-0.637 **	-0.581 **

注: \*  $P < 0.05$ , \*\*  $P < 0.01$

### 3 讨论

**3.1 聘用护士压力总体状况** 表 1 显示,军队某医院聘用护士的工作总压力水平为(1.83 ± 0.78),处于中等偏低水平,压力源排名前三维度分别是护理专业及工作方面问题、工作量及时间分配问题、工作环境及资源方面问题,与史德焕等<sup>[2]</sup>研究有些差异,第一、二位的压力排序相反,这可能与军队某医院服务对象病情相对较轻、疾病谱相对单纯、护理工作量相对较轻有关。表 2 显示,压力条目前 3 项分别是工资及其他福利待遇低、护理工作的社会地位太低、继续深造的机会太少,究其原因:一是护理学尽管经过几十年的发展已成为一级学科,护士的社会地位得到了很大提升,但要真正扭转“重医轻护”的传统思想还有路要走;二是军队聘用护士待遇逐年得到增长,但与军队干部待遇相比差距明显,聘用

表 5 聘用护士工作满意度多元回归分析

应变量	自变量	偏回归系数	标准误差	t 值	P 值
内在满意度	护理专业及工作	-0.300	0.133	-2.264	0.026
	工作量及时间分配	0.144	0.196	0.733	0.465
	工作环境及资源	0.034	0.247	0.136	0.892
	患者护理	-0.126	0.099	-1.268	0.208
	管理及人际关系	-0.357	0.104	-3.440	0.001
外在满意度	护理专业及工作	-0.095	0.101	-0.940	0.350
	工作量及时间分配	-0.012	0.150	-0.077	0.939
	工作环境及资源	-0.200	0.189	-1.060	0.292
	患者护理	0.008	0.076	0.108	0.914
	管理及人际关系	-0.491	0.079	-6.200	0.000

护士的物质需求与实际收入、心理预期有一定差距;三是继续深造的机会太少,可能是聘用护士已逐步成为医院护理队伍的主体,参加专业培训学习深造的机会越来越多,但距离聘用护士的期望仍有一些差距。压力最低的是与护理管理者发生冲突,可能是近年来军队医院实施科学管理、淡化身份特征、重视能力素质所取得的成果;另外,军队医院注重护理专业培训,聘用护士观察能力、预见能力得到不断提升,对危重患者的护理能做到“心中有数”。因此,对“护理的患者突然死亡”此方面的工作压力较小。

**3.2 聘用护士满意度总体状况** 有研究表明,护理工作满意度的影响因素是多方面的,与护理工作本身、护理相关的环境因素及护士的个体差异有关,而且军队医院聘用护士整体的工作满意度水平不高,主要表现在对福利待遇、专业发展、工作负荷等方面的不满意<sup>[6]</sup>。本文调查显示,聘用护士工作满意度总得分(79.19 ± 0.71),处于中等偏高水平,较颜萍等<sup>[7]</sup>对地方合同护士的研究结果(62.92 ± 10.21)有较大提升。表 3 显示,满意度排序中,得分第一位是“能够做不违背自己良心的事”,第二位是“成为团体中的一员”,第三位是“独立工作的机会”,与地方医院护士有不同,这可能与军队医院有更加密切的组织结构和团队精神有关,更注重人性化管理,护士归属感、认同感得到不断提升,对人际交往更为满意。满意度得分最低的 3 项分别是报酬与我所做的工作量、该工作的提升机会、工作条件与环境,可能的原因是尽管医院已努力提高聘用护士待遇,但她们在经济收入、职称晋升、职务竞聘等相对处于劣势,且护士在医院团队中收入待遇与同年资的其他医务人员相比均较低,导致付出与回报不成正比是聘用护士不满意的最主要原因。

### 3.3 聘用护士工作压力与工作满意度相关性分析

表 4 显示,聘用护士内在满意度、外在满意度及总满意度与工作压力源的五个维度均呈负相关( $P < 0.01$ ,  $P < 0.05$ ),即:工作压力可作为工作满意度的预测指标,护士如果感受工作压力越大,那么工作满意度会越低。这一结果与国内外研究有一致性<sup>[7-8]</sup>。通过回归分析,表 5 显示,管理及人际关系方面压力源对聘用护士内在、外在满意度有非常显著作用( $P < 0.01$ ),护理专业及工作方面压力源对聘用护士内在满意度也有统计学意义( $P < 0.05$ ),即影响护士工作满意度的主要因素是护理工作自身的特点所致的压力源,是护理专业及工作方面的工资与福利待遇,聘用护士薪酬越高,工作满意度就越高,反之,

工作满意度就降低。王场等<sup>[3]</sup>认为,护士工作满意度下降存在许多潜在不良后果,一方面,对工作不满意,工作态度消极直接影响护理质量和患者满意度;另一方面,对工作不满意,可导致护士不服从医院管理,工作不尽心,出现工作疲倦感,甚至产生离职意念。军队某医院聘用护士占 95%,是护理队伍的主力军,聘用护士工作满意度直接影响护理质量和护理安全,如何缓解她们的工作压力,提高其工作满意度,建设一支稳定、成熟、积极、和谐的护理团队是护理管理者面临的重要课题。首先,要加强对护理工作的社会支持,提高人们对护士的认识、理解和重视,努力改善护士的工作环境,营造良好的工作氛围,提高护士的自我认知水平,以更好的心态投入工作;其次,要切实关注聘用护士这一群体,尊重理解聘用护士,关心支持她们职业成长,制订可行的职业规划,创造良好的成长环境,构建与军人一体的用人机制<sup>[9]</sup>,不断提高聘用护士的薪资待遇和政治待遇,以稳定护理队伍;第三,要合理配置护理人力资源,科学排班,落实休假,适当组织文体活动,营造压力释放环境,缓解紧张情绪,最大限度地降低聘用护士的工作压力,提高聘用护士的工作满意度,确保护理质量的持续改进和优质护理服务的深入开展,确保围绕保障力生成模式转变,努力开创“双优”活动的新局面。

### 【参考文献】

- [1] 李小妹,刘彦君. 护士工作压力源及工作倦怠感的调查研究[J]. 中华护理杂志,2000,35(11):645-647.
- [2] 史德焕,赵静,刘晓燕. 护士工作压力现状的调查分析及应对措施[J]. 中国实用护理杂志,2011,27(12):34-47.
- [3] 王场,黄叶莉,叶文琴. 护士工作满意度的研究进展[J]. 解放军护理杂志,2012,29(6A):27-29.
- [4] Wiess DJ, Dawis RV, England GW, et al. Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire, university of Minnesota, industrial relations center[J]. Work Adjustment Project,2007,22(9):42-43.
- [5] 余菊芬,陈旭. 护士职业压力源与工作满意度关系的调查研究[J]. 护理研究,2007,21(8C):2180-2181.
- [6] 金志权,马璐,安丹,等. 军队聘用制护士工作满意度调查及对策[J]. 中医药导刊,2010,12(1):110-113.
- [7] 颜萍,董正惠,汪惠才,等. 合同制护士工作满意度与工作压力源的相关性分析[J]. 护理学杂志,2008,23(8):1-4.
- [8] Flanagan NA. Testing the relationship between job stress and satisfaction in correctional nurses[J]. Nurs Res,2006,55(5):316-327.
- [9] 阎茂敏,卢俊. 加强军队医院聘用制人员队伍管理的几点思考[J]. 东南国防医药,2010,12(6):555-556.

(收稿日期:2014-05-15;修回日期:2014-06-16)

(本文编辑:史新中)