

相对剥夺感视域下 F 公立医院编外护士工作满意度调查研究*

王利玲

(江苏医药职业学院, 江苏 盐城 224000)

摘要:目的:以相对剥夺感理论为基础,调查编外护士工作满意度及提升对策。方法:抽取某三乙医院100名编外护士作为调查对象,发放工作满意度问卷调查表获取调查数据;结果:编外护士的总体工作满意度为较低,特别对薪酬福利、工作强度、个人发展方面,对同事间的人机关系较为满意;对策:从建立公平、公正的薪酬福利制度、合理招聘配置护理人员、建设积极向上的文化氛围、搭建护士个人发展的平台四个方面来提升编外护士的工作满意度。

关键词:相对剥夺感 编外护士 工作满意度

中图分类号:G712;R47 **文献标识码:**A **文章编号:**1003-9082(2022)06-0284-03

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。目前,一些公立医院存在在编护士与编外护士共存的现象,面对相同的工作强度的,薪酬待遇、个人发展等方面的差异,有可能会影响编外护士的工作满意度。因此,调研公立医院编外护士的工作满意度,切实掌握并回应她们的工作诉求,有助于提高编外护士的工作积极性与主动性,更好地稳定护理队伍。

一、资料与方法

抽取某三乙医院100名编外护士作为调查对象,发放工作满意度问卷调查表,本次调查共发放问卷100份,回收97份,有效回收率为97%。本次工作满意度调查问卷的设计包括五个方面:薪酬待遇、社会地位、工作强度、人际关系、个人发展,并开展调查。

二、结果

1. 编外护士对薪酬待遇的满意度

从表1可以看出,一半以上的护士工资在3000~5000元之间,低于国家的纳税标准,工资达到8000以上的只有6%;从表2可以看出,有32%的编外护士认为自己的月平均工资水平一般,对自己的月平均工资水平不太满意和非常不满意的比例达到45%,只有23%的编外护士对自己的月平均工资水平非常满意和比较满意;从表3可以看出,76%的编外护士认为自己的工资福利和编内护士相比有很大和比较大的差距。据笔者了解,F医院护士工资由基本工资、奖金、夜班费等多个部分组成,与其他职业不同的是,护士需要值夜班,工作强度大、作息不规律,面对付出与收入

的不对等,一半以上的护士对自己的工资收入较为不满意;另外,一半以上的编外护士认为自己与编内护士同工不同酬,产生了不公平感和剥夺感。

表1 编外护士薪酬待遇满意度

您的月平均工资为	比例(%)
<3000	9%
3000~5000	62%
5001~8000	23%
>8000	6%

表2 月平均工资满意度

您对月平均工资的满意度为	比例(%)
非常满意	10%
比较满意	13%
一般	32%
不太满意	36%
非常不满意	9%

表3 编外护士工资福利差距

您认为您的工资福利与编内护士	比例(%)
有很大差距	12%
有比较大的差距	64%
一般差距	19%
不太有差距	2%
没有差距	0%

2. 编外护士对工作强度的满意度

从表4可以看出,35%的编外护士每天工作时长超过10小时,65%的编外护士每天工作市场为8~10小时,没有编外护士工作时长低于8小时;从表5可以看出,88%的编外护士每月平均夜班次数超过6天;从表6可以看出,41%的编外护士在工作中感到非常疲劳,45%的编外护士在工作中感到比较疲劳,只有2%的编外护士感到不太疲劳,没有护士不疲劳。

据笔者了解,F医院护士人员配备不足,护士不仅要承担配药、输液等基本护理工作,有时还要承担一部分病

*基金资助:2020年度江苏高校哲学社会科学一般项目(2020SJA1940)。

人起居、翻身、整理床铺等工作；另外，她们常年需要值班，节假日甚至过年期间都不能正常休息，工作时间长、强度大、作息不规律，这也是影响编外护士工作满意度的重要因素。

表4 编外护士平均每天工作时长

您平均每天的工作时长为	比例 (%)
>10h	35%
8h ~ 10h	65%
6h ~ 8h	0%
<6h	0%

表5 编外护士每月平均夜班数

您每月平均的夜班次数为	比例 (%)
>10天	19%
6 ~ 10天	69%
<6天	22%

表6 编外护士工作中的疲劳程度

您在工作中感到疲劳的程度为	比例 (%)
非常疲劳	41%
比较疲劳	45%
一般	9%
不太疲劳	2%
没有感到疲劳	0%

3. 编外护士对人际关系的满意度

医患关系是医务人员与病人在医疗过程中产生的特定医治关系，是医疗人际关系中的关键。从表7可以看出，85%的编外护士偶尔会与患者发生冲突，没有编外护士从未和患者发生冲突；另外，从表8中可以看出，编外护士与同事的关系相处较为融洽。

护士每天面对大量的患者，工作强度大，时间紧，面对每位患者不同的需求，发生冲突的场面不可避免，特别近年来医患关系紧张，患者对医护的信任度下降，建立良好的医患关系需要医院方、医护人员、患者的共同努力。

表7 编外护士对医患关系的满意度

您在工作中与患者发生冲突的程度为	比例 (%)
经常	7%
偶尔	85%
很少	8%
从不	0%

表8 编外护士同事关系的满意度

您与同事的关系	比例 (%)
非常融洽	26%
比较融洽	53%
一般	17%
不太融洽	4%
非常不融洽	0%

4. 编外护士对社会地位的满意度

从表9可以看出，33%的编外护士认为在工作中非常受尊重和比较受尊重，但是仍有32%的编外护士认为在工作中不太受尊重和非常不受尊重；从表10可以看出，分别有8%和19%的编外护士认为社会对她们工作价值非常认可和比较

认可，但是，分别有37%和2%的编外护士认为她们的工作价值不太认可和非常不认可。

表9 编外护士在工作中的受尊重程度

您认为您在工作中的受尊重程度为	比例 (%)
非常受尊重	11%
比较受尊重	32%
一般	22%
不太受尊重	25%
非常不受尊重	7%

表10 编外护士工作价值社会认可度

您认为社会对护士工作价值的认可度为	比例 (%)
非常认同	8%
比较认同	19%
一般	31%
不太认同	37%
非常不认同	2%

5. 编外护士对个人发展的满意度

从表11可以看出，医院平均每年为护士提供的培训次数1次及以下的占比为59%，只有16%的编外护士平均每年的培训次数为16%；从表12可以看出，分别有53%和10%的编外护士认为医院为自己提供的晋升通道不太通畅和非常不畅通；从表13可以看出，一半以上的编外护士对个人职业生涯规划没有清晰的定位。

表11 医院平均每年为编外护士提供的培训次数

医院平均每年为您提供培训次数	比例 (%)
>3	7%
3	9%
2	22%
1	47%
0	12%

表12 医院为您的个人发展提供的晋升通道

医院为您的个人发展提供的晋升通道	比例 (%)
非常畅通	3%
比较畅通	8%
一般	26%
不太畅通	53%
非常不畅通	10%

表13 您对您个人职业生规划

您对您个人职业生规划	比例 (%)
非常清晰	8%
比较清晰	14%
一般	12%
不太清晰	57%
非常不清晰	9%

6. 小结

从调查结果可以看出，F医院编外护士对薪酬福利的满意度较低，另外，面对医院同工不同酬分配方案，产生了强烈的不公平感和被剥夺感。F医院编外护士对工作强度的满意度较低，在工作中经常产生疲劳感；F医院编外护士与同事相处较为融洽，工作中有时会与患者发生矛盾，对医患关系的满意度不高；F医院编外护士对自身社会地位的满意度不高，认为自己在工作中的受尊重程度不高；F医院编

外护士外出学习和培训的机会较少,对个人发展的满意度较低。综上所述,F医院编外护士的工作满意度整体有待提升。

三、编外护士工作满意度的应对措施

1.完善岗位绩效考核,建立公平、公正、合理的薪酬福利制度

编外护士工作强大大、工作时间长、责任风险大,从调查结果来看,F医院编外护士对薪酬福利的满意度较低,直接影响了其工作满意度,因此,医院必须建立与编外护士的付出相匹配的薪酬待遇体系,提高编外护士群里整体的薪酬待遇,保证其日常生活,提高其工作积极性和主动性;另外,F医院现行的同工不同酬的分配体系,编内护士与编外护士工资待遇差距大,造成编外护士产生强烈的被剥夺感、不公平感,因此,医院应制定建立公平、公正、合理的薪酬福利制度和合理的护理绩效考核制度,形成激励性分配模式,护士绩效考核实行科室分配和全院护理岗位分层级集中分配并存的综合模式,统筹兼顾、合理分配、绩效奖励优先向临床一线科室倾斜,向技术难度强、责任风险大、工作强度与工作量大、加班值班频繁的科室岗位倾斜,做到真正的多劳多得、同工同酬、以岗定酬、岗变薪变的灵活分配机制,从而提高编外护士的工作满意度;最后,在条件成熟的情况下,听取编外护士的需求,探讨解决她们的编制问题,增强其归属感和职业认同感^[1]。

2.统筹人员招聘计划,合理配置护理人员

从调查结果来看,F医院编外护士超负荷工作,在工作中进场产生疲劳的感觉,不可避免地影响护理质量。因此,在医疗服务分工越来越细,病人需求不断增加的情况下,首先,医院有必要制定护理人力资源发展需求规划,对护理人员的周期和发展趋势进行科学的预判,综合考虑护士生育、离职等情况带来的职位空缺,提前储备护理人员。其次,医院要借助现代信息化的技术,充分利用护理技术支持系统,使护理人员从非专业性、非技术性工作中解脱出来,从根本上实施以病人为中心的优质服务,从而减轻护理人员的工作负担,提高工作效率。再次,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,从而提高工作效率,真正做到人尽其才、人尽其用。最后,人事部门可以通过实行轮岗制减轻编外护士工作中的疲劳感。尝试新的工作职责,获取新的工作经验,这将有助于激发工作动机,消除长期从事某一项工作的厌倦感。丰富工作内容,使工作本身变得更加多样化,在一定程度上降低了工作单调感,可以提高护士的工作积极性^[2]。

3.打造医院文化,提高凝聚力

提高护理人员的工作满意度,除了薪酬激励以外,还要注重精神建设。医院要建立体现医院核心价值观的文化,打造医院文化特色品牌。首先,注重护理人员内部团建,搭建护理人员之间、医护之间沟通交流的平台,激发护士对医院和集体的热爱,提升护士主人翁意识和主人翁精神,使员工个人发展与医院的整体发展紧密结合起来;其次,医院要营造“全心全意为人民服务”的文化氛围,转变服务观念,增强服务意识。最后,医院要加强对编外护士的人文关怀,及时了解他们的需求,解决他们工作、生活中遇到的困难,增强他们的归属感和认同感。

4.优化晋升环境,搭建护理人才培养平台

长期以来出现一些重医轻护的思想,导致社会对护士职业认可度较低,管理者对护士的培养和使用也处于探索阶段,对于如何培养以及培养方式存在很大争议。护士外出培训、学习和专业深造以及晋升的空间较小,如何体现护士的价值,提升护士的职业成就感和社会认同感是管理者应该重视的问题。护理管理者应积极探索护理人员的人才培养模式,分层级使用与培养相结合的方式、选送不同级别的护士外出学习和进修,积极支持他们参加不同类别的学术交流,专门制定适合护士职务职称晋升方面的管理措施。护理管理者应针对学历教育的需求,大力开展护理学历教育和多种形式的继续教育,给予护士更多的参与学术会议和活动的机会,使护士的知识结构能够满足临床护理发展的需求,从而提高护士的工作成就感,真正为他们的工作、生活、学习、晋升提供较大的空间,使他们能切实感觉到被重视和被关怀,进一步提升工作满意度^[3]。

参考文献

- [1]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,2019,19(08):1253-1255.
- [2]景丽.护士工作满意度现状及其影响因素的研究[D].山西:山西医科大学,2009.
- [3]高屹.H医院合同制护士工作满意度研究[D].北京:北京理工大学,2015.