

护士工作满意度与护士职业形象调查研究

葛蕾蕾

上海市黄浦区外滩街道社区卫生服务中心, 上海 200001

DOI:10.61369/MRP.2026020037

摘 要 : 本研究以自设问卷形式,采用主因素分析方法探讨了护士工作满意度情况,结果表明,护士工作满意度主要体现在工作外部驱动力,工作专注,自我成长,专业精神,平衡寻求,职业认同等六个维度,这也为护理人本管理工作提示了管理的方向。同时,本研究亦从“形象”的角度揭示了护士这一群体的本质,通过对这六个维度的综合概括,描绘出一个理想的内在的职业化的护士形象:一个优秀的护理工作应该是对工作专注的,来自于内部驱动力的,追求自我成长的,有专业精进精神的,对护理职业认同的,同时又懂得生活的(寻求平衡)的这么一位白衣天使。

关 键 词 : 护士工作满意感; 护理人本管理; 护士职业形象

A Study on Nurse Job Satisfaction and the Professional Image of Nurses

Ge Leilei

Waitan Sub-district Community Health Service Center, Huangpu District, Shanghai, Shanghai 200001

Abstract : This study explored nurses' job satisfaction using a self-designed questionnaire and principal component analysis. The results indicate that nurses' job satisfaction is primarily manifested in six aspects: external job motivation, job focus, personal growth, professionalism, balance-seeking and professional identity. These findings also provide guidance for those involved in humanistic management of nursing. Additionally, this study sheds light on the essence of nurses from a "image" perspective. By synthesizing these six aspects, it portrays an ideal, internally driven, professionally oriented image of a nurse: an excellent healthcare worker who is focused on their work, driven by internal motivation, committed to personal growth, dedicated to professional excellence, identifies with the nursing profession, and yet understands the importance of life (seeking balance).

Keywords : nurses' job satisfaction; nursing humanistic management; professional image of nurses

一般意义上的工作满意度,又称工作满足,通常是指某个人在组织内进行工作过程中,对工作本身及其有关方面(包括工作环境,工作状态,工作方式,工作压力,挑战性,工作中的人际关系等等)有良性感受的心理状态。美国著名管理学家罗宾斯将工作满意度定义为“个人对他所从事工作的一般态度”,并认为一个人工作满意度水平高,则对工作就可能持积极态度,相反,当工作满意度水平低时,则可能对工作持消极态度^[1]。这些资料足以表明工作满意度的重要意义。关于护士满意度问题,美国护理学会于1995年创立了全美护理质量指标国家数据库项目(NDNQI),列出的护理质量敏感性指标体系中,把临床护士的工作满意度列为护理质量敏感性指标之一^[2]。准确地掌握护士工作满意度现状及影响因素并采取相应的措施,对于提升护士的护理质量,提高患者满意度具有重要意义。

一、研究对象与研究方法

(一)研究对象

上海某三甲医院各层级护士共180人,年龄:≤30岁(青年)的108人,占60%,31-45岁(中青年)38人,占21.1%,>45岁(中年)31人,占17.2%,不愿透露信息者3人,占1.7%;教育:中专75人,占41.7%,大专95人,占52.8%,本科5人,占2.8%,不愿透露信息者5人,占2.8%;职称:护士(初级)92人,占51.1%;护师(初级)64人,占35.6%;主管护师(中级)16人,占8.9%,不愿透露信息者8人,占4.4%。

(二)研究方法

方法采用自设的工作态度与满意度问卷,共30题,从多方面,不同角度评估护士的工作态度和满意度,问卷以a,b,c来评价表示积极或消极的不同程度。所有的描述统计,因素分析,差异状况分析均在SPSS统计软件上完成。

二、结果与分析

(一)因素分析

首先对问卷的问题作了分类。将30道题根据a,b,c答案的性

作者简介:葛蕾蕾(1975-),女,上海人,护师,研究方向:临床护理。

质,分为连续性变量和非连续性变量。有21道题题为连续性变量,例如,从不满意到满意是连续性的,从不去上班到勉强去上班再到愿意去上班也是连续性的;有9道题题是非连续性变量,例如,赚钱谋生和生活是两种不同的含义,先顾家庭和先顾工作也是两种不同的含义。

为了确定一个理想的因素结构,在SPSS统计软件上对21道连续性变量的题目进行了因素分析,抽取出6个公共因子,并进行命名:“工作外部驱动力”,“工作专注”,“自我成长”,“专业精神”,“平衡寻求”,“职业认同”。

将对日常工作合理安排的态度,工作环境总体满意情况,休息日后首日工作意愿,工作结束时的感觉,付出所得的待遇等方面的态度,命名为“工作外部驱动力”:即因工作安排,工作环境,工作时间,工作付出与所得而带来的工作外部驱动力。

将是否厌烦工作,自己孩子将来是否做护理工作,上班时打私人电话,微笑工作,护理质量等方面的态度,命名为“工作专注”:即对工作的喜爱和专注程度(是否厌烦,是否常常带微笑,是否处理无关事情,是否看重护理质量等)。

将学习状况,工作劲头,护理发展前景诱人等方面的态度,命名为“自我成长”:即学习态度,工作激情及对自己未来的发展前景的看好。

将专业知识是否能够满足病人的需求,目前工作是否胜任,是否加班加点,工作忧患意识等方面的态度,命名为“专业精神”:即在本职工作岗位上对工作本身及专业解决问题的完满追求。

将是否把生活与工作截然分开,是否会为了消遣而请假等方面的态度,命名为“平衡寻求”:即寻求工作和生活的平衡。

将工作不受赏识,想换职业等方面的态度,命名为“职业认同”:即护理工作是否被人赏识并进一步获得对职业的认同。

(二)方差分析

通过反差分析,分别考察了不同年龄,不同教育背景和不同职称的护士对这六个维度的满意度的综合回答的差异情况。(见表1)

表1 六维度差异情况分析

| 因素 | 工作外部 驱动力 | 工作 专注 | 自我 成长 | 专业 精神 | 平衡 寻求 | 职业 认同 |
|----|-------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 年龄 | 0.08 | | | 0.22 | -0.04 | |
| | 0.17 | 无 | 无 | -0.05 | -0.24 | 无 |
| | -0.74 | | | -0.90 | 0.49 | |
| | P < .01 | | | P < .01 | P < .05 | |
| 学历 | | | | 0.00 | | |
| | 无 | 无 | 无 | 0.11 | 无 | 无 |
| | | | | -0.89 | | |
| | | | P < .05 | | | |
| 职称 | | | | 0.27 | | 0.08 |
| | 无 | 无 | 无 | -0.15 | 无 | -0.34 |
| | | | | -0.89 | | 0.48 |
| | | | P < .01 | | P < .05 | |

1.从年龄角度分析

在工作外部驱动力方面,45岁以上中年护士满意度较为消极,具体体现在对日常工作合理安排的不满态度以及工作意愿性较弱;在专业精神方面,年龄大者缺乏在本职工作岗位上对工作本身

的专业解决问题的完满追求,特别是45岁以上中年护士“不求上进”尤为明显;在工作与生活平衡寻求方面,30-45年龄段将工作与生活分的比较清,拿捏不好两者之间的平衡关系;45岁以上中年护士对工作与生活的平衡持积极态度。

2.从学历角度分析

在专业精神方面存在差异,护士的学历与专业精神方面呈负相关,学历高者反倒缺乏在本职工作岗位上对工作本身的专业解决问题的完满追求。

3.从职称角度分析

护士的职称与专业精神方面呈负相关,职称高者缺乏在本职工作岗位上对工作本身的专业解决问题的完满追求;在职业认同方面,护师最不认为护理工作会被人赏识,对自己从事的职业最不认同,主管护师(中级)则最为认同。

(三)差异状况分析

针对9个非连续性变量题,通过方差分析和交叉汇总分析,分别考察了不同年龄,不同教育背景和不同职称在对各个问题进行回答时的差异情况(见表2)。其中有3个问题存在差异:

表2 非连续性变量题差异状况分析

| 问题 | 年龄差别 | 教育程度 差别 | 职称差别 |
|-------------|--|------------|---|
| 工作目的是工作还是生活 | 30岁以下希望有令人满意的工作(未必是目前的工作),45岁以上工作目的是为了生活 | 无 | 护士(初级)多考虑令人满意的工作(未必是目前的工作),护师多考虑工作是否赚钱的方面 |
| 先顾家庭和先顾工作 | 45岁以上,先顾工作 | 无 | 护师(初级),先顾工作 |
| 赚一笔钱后会做什么 | 45岁以上,仍会选择现在的工作 | 无 | 主管护师(中级)仍会选择现在的工作 |

从表2可知,30岁以下希望有更令人满意的工作(未必是目前的工作),45岁以上的中年护士比较在乎眼前的工作,会为了工作暂时将生活放到一边。职称与年龄有关,护士大多年龄偏小,主管护师(中级)大多年龄偏大,故护士(初级)和主管护师(中级)的选择与30岁以下者与45岁以上者的选择是一致的。

三、结论与启示

护士工作满意度是一个多维度的复杂概念,各维度之间存在复杂和动态的关系,是多方面交互作用的结果,其中工作外部驱动力,专业精神和平衡寻求是三个重要的维度。根据本调研结果,护士的工作满意度受外在因素影响较大,比如,日常工作安排的合理性,工作环境的舒适性,休息日的工作安排,以及薪资待遇等。在本职工作岗位上对专业解决问题的完满追求的专业精神,以及如何处理好工作与生活(家庭)之间的平衡关系,也对护士满意度有较大影响。

对护士工作满意度的调查研究,不同年龄段护士工作满意度的影响因素存在极大的差异^[9]。30岁以下的青年护士,更加寻求“令人满意”的工作。一旦她们认为眼前的工作是份令人满意的工作,她们会去享受工作的过程,我们常常可以在岗位上看到她们用心钻研业务,努力提升技能,学习先进理念,昼夜不分地奋斗在医疗前

线。若一旦她们不认为眼前的工作是份令人满意的工作,可能就会产生调换工作甚或跳槽的想法。

30-45岁的中青年护士,对生活与工作之间的“平衡寻求”方面的满意度存在问题,因为她们频繁的夜班,使其与家人的生活节奏不协调,同时她们也正处于生育和家事最多阶段,影响正常履行家庭职责,容易导致家庭与工作之间的冲突。另外,此年龄段,护士居多,根据本研究结果,护士的职业认同度偏低,有换职业的念想的人较多。护士作为科室的主力,工作任务重,工作责任大,压力也较大,容易产生工作倦怠和心理疲劳,从而降低对护理职业的认可感。

45岁以上的“高龄”护士,其工作满意度更容易受外在因素影响,在工作意愿性和专业追求方面,部分人表现出一定的减弱趋势,主要体现为缺乏本职工作岗位上的专业解决问题的完满追求和工作忧患意识,她们整体上更倾向于满足现状,存在有明显的“不求上进”的倾向。这个年龄段的护士,由于长期忙于与患者打交道,长期的高强度工作压力及频繁处理许多应激事件,已形成一套相对固定的工作经验与应对模式。与此同时,她们在与同行们的技术互动和交流热情方面可能也有所下降,这在客观上影响了其持续进行专业学习和追求职业进阶的动力。

这个年龄段的护士,一般都具备护师或主管护师职称,临床经验丰富,具备较强的独立处理应急事件的能力,在临床护理或社区护理中起着主心骨的作用。但过了45岁,体力和精力大不如从前,也不免遭遇职业生涯中的倦怠感,甚至出现“混退休”的心态。因此,45岁是一道坎或分水岭,她们的心态和工作满意度问题值得护理人本管理工作者的特别关注。

护理工作的对象是人,护士的工作满意度直接影响到护士的工作效率和工作态度,从而影响患者的康复情况^[4]。但如何提高护士满意度进而提高护理质量,是摆在护理人本管理工作者面前的问题。有研究表明,提高管理者的支持,是影响个人工作满意度和心理健康最有效的方式,关心护士,爱护护士是保证优质护理质量的关键,是护理人本管理的内涵之一^[5]。但如何支持以及支持什么呢?如何关爱以及关爱什么呢?本文抽取出的6个因素提示了护理人本管理的方向:“要适当考虑工作外部驱动因素”,“要保持对工作的喜爱和专注程度”,“要对自己未来的成长持有乐观态

度”,“要有过硬的护理业务能力”,“要学会平衡生活和工作”,“护理职业认同感”。这同时也为选拔优秀护士提示了方向。

四、护士职业形象

什么是形象?《现代汉语词典》的解释是:能引起人的思想或感情活动的具体形状或姿态。这里包含有二层含义:首先是有“形”,是一种具体的,客观的,可描述的外貌或行为表现;其次是有“象”,是具体的,客观的,可描述的“形”在人们心目中的感受。为什么要从“形象”的角度了解和认识护士?因为人们是通过形象来观察并了解某一群体的本质的。“形象”一词类似于“人格”概念,是指一个群体有别于其他群体的个性特征,代表该群体在某一环境,某一时期的一种内在的,比较持久的性质。人们在认识护士群体的过程中,通过视,听等感觉器官获取大量的有关护士群体的信息和资料,通过亲身实践,使许多信息得到进一步证实,从而在脑海中形成对整个护士群体及其生活空间的特定感受和体验以及深刻的个性印象。因此,从“形象”的角度能更深入地了解 and 认识护士这一群体的本质,以及不同于其他群体的个性特质。

当代护士是具有精神内涵的工作群体,一方面来自于白衣天使使命的熏陶,另一方面又丰富着白衣天使所承担的护理工作,而且与当代社会普遍接受的文化价值观相一致,适应社会精神文明和谐社会的的发展和变迁。

本研究通过因素分析提取出六个关键维度,综合这些维度特征,能够勾勒出一一种理想的,具有内在专业特质的护士形象:一个优秀的护理工作应该是对工作专注的,来自于内部驱动力的,追求自我成长的,有专业精进精神的,对护理职业认同的,同时又懂得生活的(寻求平衡)的这么一位白衣天使。

本研究属于一项探索性研究,问卷项目可能未能完全涵盖所有相关维度,因此所提出的“护士形象”因素结构可能存在一定局限性。此外,样本仅来源于某一三甲医院,调查结果可能更反映大医院的具体情境与特点。后续通过研究的进一步拓展,有望更全面地把握“护士形象”的内涵与结构,从而为护士良好形象的塑造以及护理人文管理提供更充分的理论依据。

参考文献

- [1] 迟俊涛,邵华,娄凤兰. 护士工作满意度的研究进展 [J]. 中国实用护理杂志, 2006, 22(4): 56.
- [2] 张海燕,李慧敏,王岚,护理质量敏感指标监测在护理质量管理中的应用 [J]. 昆明医科大学学报, 2020, 41(6): 174-177.
- [3] 林雅萱,杨日玲,孙桂英,王昌会,不同年龄段护士工作满意度调查分析 [J]. 齐鲁护理杂志, 2014, 21(71-73).
- [4] 楼建华,朱海英,徐丽华,临床护士工作满意度调查分析 [J]. 实用护理学杂志(综合版), 2006, 21(3): 46-47.
- [5] 张冬红,牛智斌,职彦敏,不同医院护士的工作倦怠与生活满意度的调查,中国民康医学杂志, 2005, 17(12): 792-793.