

# 养老服务人员离职意愿现状及影响因素调查 研究

## ——基于成都市养老机构的调查

龚 静, 宁珂雪, 戴建峰, 李湘华

四川开放大学农林卫生学院, 四川 成都

收稿日期: 2022年7月20日; 录用日期: 2022年8月19日; 发布日期: 2022年8月24日

### 摘 要

目的: 本研究旨在了解成都市养老服务人员离职意愿现状并寻找影响离职意愿的因素。方法: 通过整群抽样调查的方法对成都市30所养老机构养老服务人员319人进行有效问卷调查, 了解养老服务人员基本信息。通过离职意愿量表测试成都市养老机构服务人员整体离职意愿, 通过SPSS 23.0软件统计分析描述高离职意愿服务人员基本特征。并对离职意愿高的养老服务人员进行机构组织外、机构组织内及自身因素进行测试了解影响离职意愿的因素。结果: 养老服务人员主体为已婚中老年妇女, 文化层次低, 专业水平差, 在本单位工作年限普遍偏短, 收入低下。成都市养老服务人员整体离职意愿程度较高, 处于III级水平( $17.55 \pm 5.84$ ), 一般基础资料中的性别、年龄、文化程度、本单位工龄、婚姻状况、收入等与养老服务人员离职意愿有相关关系。收入及福利水平与其他行业对比, 处于下游水平, 外部其他行业的工作环境及收入对养老服务人员具有很大吸引力。养老机构内部组织的管理对养老服务人员离职意愿有影响。单位不太注重人才培养、人才选拔和晋升标准模糊、薪资分配不合理、工作强度大等因素严重影响养老服务人员的离职意愿。具有高离职意愿的养老服务人员大多对自己现有状况不满, 有强烈改变现状的意识, 家人不支持现在的工作是非常重要的促使他们具有离职倾向的重要因素。结论: 养老服务行业具有较高离职意愿, 外部环境、机构组织内因素及养老服务人员自身因素对离职意愿均会产生不同程度的影响。要降低养老护理员的离职意愿, 减少人才流失需要养老机构、相关职能部门和养老护理员本身三方共同努力。

### 关键词

养老服务人员, 离职意愿, 现状, 影响因素, 调查研究

# Investigation on the Current Situation and Influencing Factors of Willingness to Leave of Elderly Care Service Personnel

## —Based on the Survey of Elderly Care Institutions in Chengdu

## Jing Gong, Kexue Ning, Jianfeng Dai, Xianghua Li

Agroforestry and Health College, The Open University of Sichuan, Chengdu Sichuan

Received: Jul. 20<sup>th</sup>, 2022; accepted: Aug. 19<sup>th</sup>, 2022; published: Aug. 24<sup>th</sup>, 2022

### Abstract

**Objective:** This study aims to understand the current situation of turnover intention of elderly care service personnel in Chengdu and find out the factors that affect turnover intention. **Methods:** 319 elderly care service personnel in 30 elderly care institutions in Chengdu were investigated by cluster sampling to understand the basic information of elderly care service personnel. The overall turnover intention of service personnel in Chengdu elderly care institutions was tested by the turnover intention scale, and the basic characteristics of service personnel with high turnover intention were described by SPSS 23.0 software. And the elderly care service personnel with high turnover intention are tested outside the organization, within the organization and their own factors to understand the factors affecting turnover intention. **Results:** The elderly care service personnel are mainly married middle-aged and elderly women, with low educational level and poor professional level. Their working years in this unit are generally short and their income is low. The overall turnover intention of elderly care service personnel in Chengdu is relatively high, at the level of level III ( $17.55 \pm 5.84$ ). Gender, age, education level, length of service in the unit, marital status, income, etc. in general basic data are related to the turnover intention of elderly care service personnel. Compared with other industries, the level of income and welfare is at the downstream level. The working environment and income of other external industries are very attractive to elderly care service personnel. The management of the internal organization of elderly care institutions has an impact on the turnover intention of elderly care service personnel. The units do not pay much attention to talent training, the standards of talent selection and promotion are vague, the salary distribution is unreasonable, and the work intensity is high, which seriously affect the turnover intention of elderly care service personnel. Most elderly care service personnel with high turnover intention are dissatisfied with their current situation and have a strong sense of changing the current situation. It is very important that their families do not support their current work, which is an important factor to promote their turnover intention. **Conclusion:** The elderly care service industry has a high turnover intention, and the external environment, internal factors of institutions and organizations, and the elderly care service personnel's own factors will have varying degrees of influence on the turnover intention. In order to reduce the turnover intention of elderly care nurses and reduce the brain drain, it needs the joint efforts of elderly care institutions, relevant functional departments and elderly care nurses themselves.

### Keywords

Elderly Care Service Personnel, Willingness to Leave, Present Situation, Influencing Factors, Investigation and Research

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

“五普”数据显示我国已基本步入初级老龄化社会。2020年第七次人口普查数据显示，国内60岁

及以上老年人口数量超过 2.6 亿, 是全世界唯一一个老龄人口过亿并且突破两亿的国家。到 2035 年, 60 岁及以上老年人口规模将达 3 亿, 2050 年我国人口老龄化将达到峰值[1]。老龄化形势严峻, 高龄、失能老人数量不断增多, 养老问题成为社会关注的焦点。逐渐进入老龄阶段的人群由于计划生育政策独生子女家庭占有较大比例, 传统的家庭养老方式增大了子女赡养压力, 老年群体对养老机构的需求与日俱增, 然而养老机构服务人才流失的现状让机构高质量运行不容乐观。本研究基于对成都市养老服务机构人才流失现状进行调查分析, 寻找人才流失的影响因素, 以期扭转养老服务人才流失现状提供参考。

## 2. 调查研究的内容与方法

### 2.1. 调查内容

#### 2.1.1. 养老机构养老服务人员基本信息

调查成都市养老服务人员基本信息资料, 包括性别、年龄、婚姻状态、子女有无、文化程度、专业、本单位工作年限、职称、排班、收入、培训情况及每日照顾人数等共 12 项资料。

#### 2.1.2. 养老护理员离职意愿整体现状调查

本研究主要依据李栋荣等[2]翻译修订的离职意愿量表进行必要调整后进行调查, 修订后的量表具有可靠的信度(Cronbach's  $\alpha = 0.773$ )和效度(内容效度 67.67%)。主要从“辞去现有工作的可能性”、“寻找其他工作的可能性”及“获得其他工作的可能性”三个维度进行量化评分, 并将这三个维度依次定义为维度一、维度二和维度三。每个维度有两个调查条目, 每个条目均采用 Likert4 级计分法, 定量分析成都市养老服务人员整体离职意愿现状和水平。离职意愿量表采用 1~4 级反向计分, 其赋值情况见表 2, 各项目之和即为量表总分, 量表得分愈高, 离职倾向愈强。离职意愿总得分为 6~24 分, 我们将此划分为四个等级: 离职意愿极弱(I 级) (6~10 分), 离职意愿弱(II 级) (11~15 分), 离职意愿较强(III 级) (16~20 分), 离职意愿极强(IV 级) (21~24 分)。

#### 2.1.3. 调查分析离职意愿群体特征

结合上面两部分调研内容, 分离出离职意愿 III 级和 IV 级离职意愿得分高者作为高离职意愿群体进行统计分析, 通过离职意愿得分与人群基本特征之间进行量性研究, 通过 SPSS 统计工具相关性分析描述出高离职意愿者群体特征。

#### 2.1.4. 离职意愿与外部环境之间关系测试

本测试主要针对离职意愿较强(III 级)及离职意愿极强(IV 级)的人群进行测试, 在对外部环境影响因素的调查中, 主要涉及了“所处行业市场供小于求”、“所处行业就业形势较好”、“所处行业平均工资水平不合理”及“组织外工作机会多且好”等四个因素进行测试。测试计分主要按“非常不同意”、“不同意”、“不确定”、“同意”、“非常同意”五个梯度进行单项计分, 分别为“1”、“2”、“3”、“4”、“5”分, 最低得分 4 分, 最高得分 20 分。得分越高说明外部环境对离职影响越强烈。

#### 2.1.5. 离职意愿与机构内部组织管理之间关系测试

测试统计对象同上。在对机构内部组织管理进行调查时, 主要针对“组织不注重人才培养, 无定期提供学习、培训机会”、“离职员工对组织评价很差”、“组织在人才选拔和晋升上无客观清晰的标准和评估工具”、“就您工作表现得到的薪资水平不合理”、“与其他相似养老服务机构相比, 本机构各项福利待遇不公平合理”、“薪资和福利水平与其他不同行业相比无竞争性”、“不认同组织为您提供的工作空间质量”、“您接到过两种互相矛盾的工作指令”、“组织无科学且实用的绩效管理体系”、“工作强度不合理”等 10 个条目进行测试, 计分规则与“离职意愿与外部环境之间关系测试”相同。得

分越高，内部组织对离职意愿影响越大。

### 2.1.6. 人才自身因素与离职意愿之间的关系测试

测试涉及如下 8 个条目：“不能得到上级的信任和帮助”、“不能得到同事的理解和帮助”、“家人不支持现有工作”、“和组织的价值观不匹配”、“对工作感到无所适从”、“对自己现有状况不满意”、“对追求富有挑战性工作有信心”、“工资是家庭最主要的收入来源”。计分规则与“离职意愿与外部环境之间关系测试”相同。得分越高，自身因素对离职意愿影响越大。

## 2.2. 调研方法

### 2.2.1. 问卷调查

本次调研采取方便抽样的方法，于 2020 年 3 月~9 月对成都市青羊区、武侯区、锦江区、成华区、金牛区、温江区、双流区、新都区、龙泉驿区、简阳市 30 所养老机构养老服务人员 350 人进行问卷调查。

### 2.2.2. 访谈

对部分养老机构负责人、管理人员及养老协会专家以深入访谈和专家咨询的方式了解养老服务人才流失状况进行印证。

## 2.3. 数据分析

最终调查结果采用 SPSS 23.0 软件进行统计描述、显著性检验及相关性分析。 $P < 0.05$  表示差异显著， $P < 0.01$  表示差异极显著， $P > 0.05$  表示差异不显著。

## 3. 调查结果

问卷测试回收结果：共发放问卷 350 份，剔除不合格问卷，回收有效问卷 319 份，回收有效率 91.1%。

### 3.1. 养老服务人员一般资料调查结果

在调查的 319 名养老服务人员中，女性占 69.3%，男性占 30.7%。年龄层次比较均衡，占比由大到小的年龄层次分别为 31~40 岁(28.5%)，50 岁以上(26%)，30 岁以下(24.8%)，40~50 岁(20.7%)。69.6% 的养老服务人才处于已婚状况，大多生育子女。文化程度方面初中及以下占 37.6%，大专占 32.9%，高中或中专学历占 29.5%，遗憾的是受调查的人群中本科及以上学历者一个都没有。在这些人群中，与工作相关的专业(护理、老年服务与管理、医学)仅占 30.5%，绝大多数养老服务人员与自身所学专业没有关系。在对这些职工在本单位工龄的调查中发现，工龄在 2 年及以下的职工占 41.7%，3~5 年占 37.3%，两者之和为 79%；而 5 年以上职工仅占 21%，反映出该行业人才流失严重的现状。绝大多数职工均处于轮班状态；并且绝大多数没有相应的专业技术职称。让人比较欣慰的是，受调查的人群中无一例外地均参加了相应培训。在每日照顾人数的调查中发现，每天照顾 6~10 人与 10 以上的人数占比相当，分别占比 40% 左右，也反映出养老护理人员劳动强度比较大。在收入水平的调查中发现 4000 元以下占了 77.8%，由此可以看出养老护理人员的收入水平明显偏低(见表 1)。

### 3.2. 养老服务人员离职意愿整体现状调查结果

319 名受调查者离职意愿平均总得分为  $17.55 \pm 5.84$ ，平均超过 15 分，整个行业离职意愿处于 III 级，说明整个行业处于人才流失的高频状态。整体调查结果发现，各维度得分由高到低顺序为维度一 > 维度三 > 维度二(见表 2)。

**Table 1.** General information distribution of elderly care talents in Chengdu (n = 319)

**表 1.** 成都市养老护理人才一般资料情况分布(n = 319)

项目	级别	人数(n)	构成比(%)
性别	男	98	30.7
	女	221	69.3
年龄	≤30	79	24.8
	31~40	91	28.5
	41~50	66	20.7
	≥51	83	26
婚姻状况	未婚	97	30.4
	已婚	222	69.6
子女有无	有	174	54.5
	无	145	45.5
文化程度	初中及以下	120	37.6
	高中或中专	94	29.5
	大专	105	32.9
	本科及以上	0	0
专业	护理学	58	18.2
	老年服务与管理	34	10.7
	医学	5	1.6
	其它	222	69.6
本单位工龄	≤2	133	41.7
	3~5	119	37.3
	6~10	31	9.7
	>10	36	11.3
排班	轮班	235	73.7
	不轮班	84	26.3
职称	无职称	227	71.2
	护士	39	12.2
	护师	30	9.4
	主管护师	5	1.6
	其他	18	5.6

Continued

培训情况	有	319	100
	无	0	0
每日照顾人数	≤5	61	19.1
	6~10	131	41.1
	>10	127	39.8
收入	≤2000	0	0
	2001~3000	161	50.5
	3001~4000	87	27.3
	4000~5000	57	17.9
	>5000	14	4.4

**Table 2.** Statistics on the average score of the survey on the turnover intention of elderly care service personnel  
**表 2.** 养老服务人员离职意愿调查均分情况统计

维度	条目	赋值说明	均数 ± 标准差( $\bar{x} \pm s$ )
维度一：辞去现有工作的可能性	是否考虑要辞去目前的工作	4 = 经常；3 = 偶尔； 2 = 甚少；1 = 从不	3.09 ± 1.11
	是否会辞去现有工作	4 = 肯定会；3 = 可能会； 2 = 可能不会；1 = 肯定不会	3.02 ± 1.08
维度二：寻找其他工作的可能性	是否想要寻找其他相同性质的工作	4 = 经常；3 = 偶尔； 2 = 甚少；1 = 从不	2.69 ± 1.13
	是否想要寻找其他不同性质的工作	4 = 经常；3 = 偶尔； 2 = 甚少；1 = 从不	2.90 ± 1.23
维度三：获得其他工作的可能性	以目前状况及条件，您认为在别的机构找到合适职位的可能性	4 = 极有可能；3 = 有可能； 2 = 不可能；1 = 极不可能	3.06 ± 1.05
	如果别的机构有一个适合您的工作空缺，您认为您获得这份工作可能性	4 = 极有可能；3 = 有可能； 2 = 不可能；1 = 极不可能	2.79 ± 1.03
离职意愿总分值			17.55 ± 5.84

在离职意愿分值频数分布统计发现(见表 3)，离职意愿极弱(I 级) (6~10 分)者仅占 15.7%；离职意愿弱(II 级) (11~15 分)者占 16.9%，离职意愿较强(III 级) (16~20 分)者占 30.4%，离职意愿极强(IV 级) (21~24 分)者占 37.0%。具有离职意愿的总占比 67.4%。

**Table 3.** Distribution table of turnover intention score frequency  
**表 3.** 离职意愿分值频数分布表

离职意愿分值	频率	百分比	有效百分比	累计百分比
6	17	5.3	5.3	5.3
8	18	5.6	5.6	11.0
9	7	2.2	2.2	13.2
10	8	2.5	2.5	15.7
11	37	11.6	11.6	27.3
12	17	5.3	5.3	32.6
18	12	3.8	3.8	36.4
20	85	26.6	26.6	63.0
21	30	9.4	9.4	72.4
22	10	3.1	3.1	75.5
23	39	12.2	12.2	87.8
24	39	12.2	12.2	100.0
总计	319	100.0	100.0	

### 3.3. 高离职意愿者群体特征

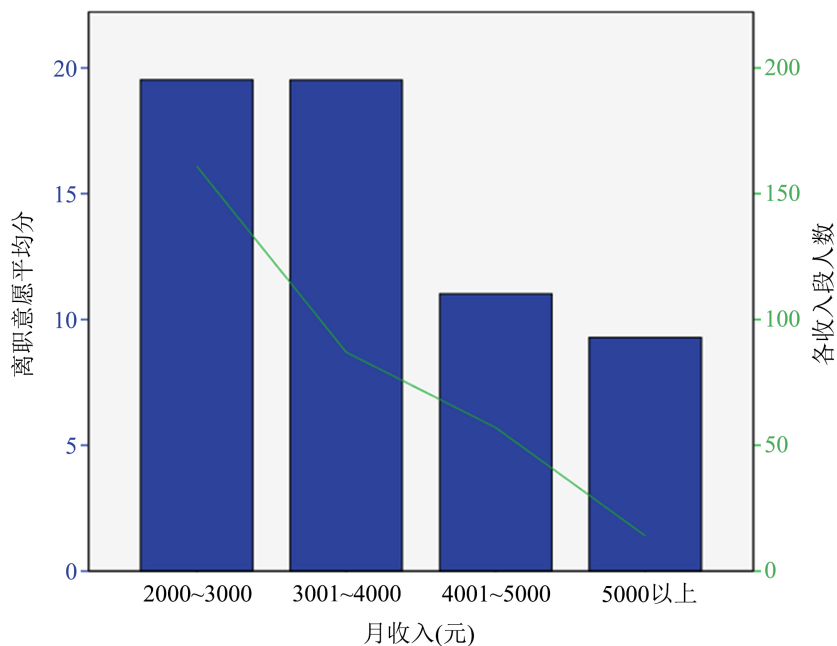
在对离职意愿与受调查者一般资料进行相关性分析(见表 4), 得出如下结果: 1) 离职意愿与收入呈显著反相关, 工资越低离职意愿越强烈; 从图 1 统计图中也印证了这一点, 工资低者人数多, 所占比例大, 离职意愿明显较高。2) 离职意愿与年龄呈显著的反相关关系, 年龄越小离职意愿越强烈(见表 5、图 2); 3) 离职意愿与文化程度呈反相关关系, 文化层次越高, 离职意愿越强烈(见图 3); 4) 与本单位工龄呈反相关关系, 工龄越长离职意愿减弱(见图 4); 但工龄在 6~10 年阶段出现了一个反常现象, 离职意愿高于 3~5 年阶段; 5) 男性与女性在离职意愿得分上差异极显著( $P < 0.01$ ), 男性离职意愿明显高于女性(见表 6); 6) 与婚姻状况有密切的相关关系, 未婚者离职意愿极显著高于已婚者( $P < 0.01$ )。7) 离职意愿与每日照顾人数相关性并不显著( $P > 0.05$ )。

**Table 4.** Statistical table of investigation on the correlation between turnover intention and general information  
**表 4.** 离职意愿与一般资料相关性调查统计表

	收入	年龄	文化程度	本单位工龄	每日照顾人数	性别	婚姻状况	
离职意愿分值	皮尔逊相关性	-0.553**	-0.633**	0.263**	-0.292**	-0.095	-0.169**	-0.537**
	显著性(双尾)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.090	0.002	0.000
	个案数	319	319	319	319	319	319	319

\*\*在 0.01 级别(双尾), 相关性显著。





**Figure 1.** Relationship between income and turnover intention  
**图 1.** 收入与离职意愿之间的关系

**Table 5.** Statistical table of turnover intention score and age distribution  
**表 5.** 离职意愿分值与年龄分布统计表

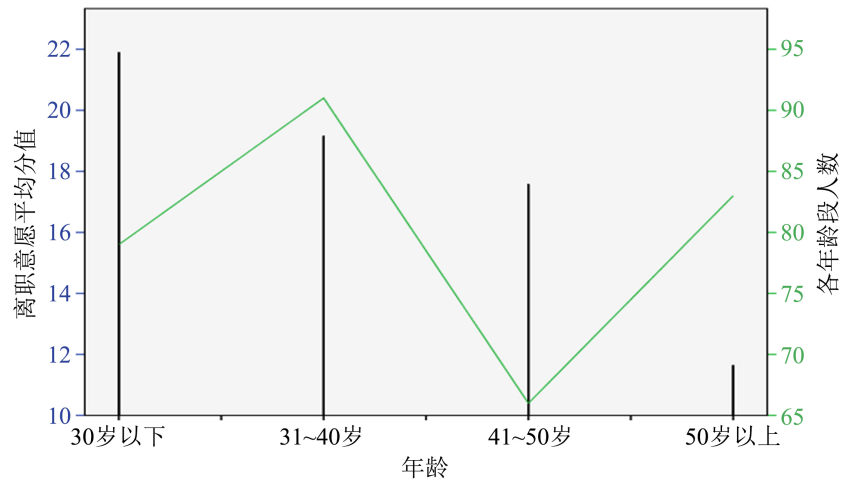
离职意愿分值	年龄				总计
	30 岁以下	31~40	41~50	50 以上	
6	0	0	0	17	17
8	0	0	0	18	18
9	0	7	0	0	7
10	0	8	0	0	8
11	0	7	12	18	37
12	0	0	5	12	17
18	0	0	12	0	12
20	36	24	25	0	85
21	0	0	12	18	30
22	0	10	0	0	10
23	22	17	0	0	39
24	21	18	0	0	39
总计	79	91	66	83	319



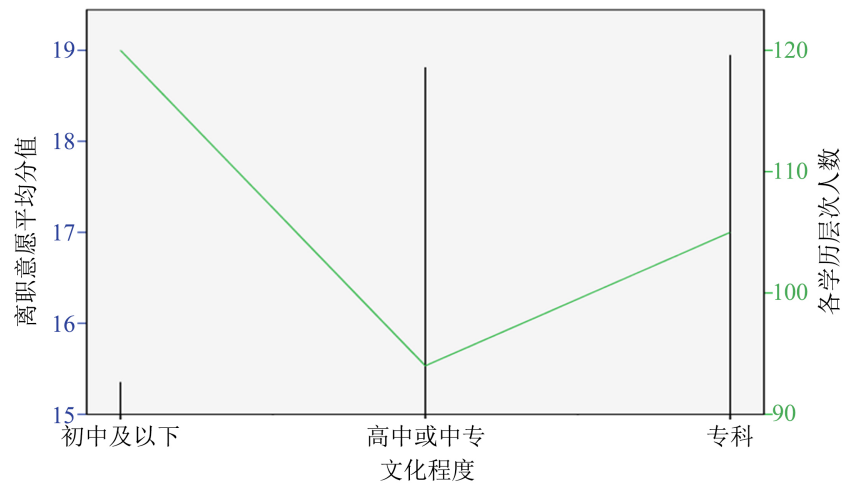
**Table 6.** Significant analysis results of gender differences in turnover intention  
**表 6.** 离职倾向性别差异的显著性分析结果

因变量：离职意愿分值					
源	III 类平方和	自由度	均方	F	显著性
修正模型	309.382 <sup>a</sup>	1	309.382	9.316	0.002
截距	35492.092	1	35492.092	1068.723	0.000
性别	309.382	1	309.382	9.316	0.002
误差	10527.514	317	33.210		
总计	109109.000	319			
修正后总计	10836.897	318			

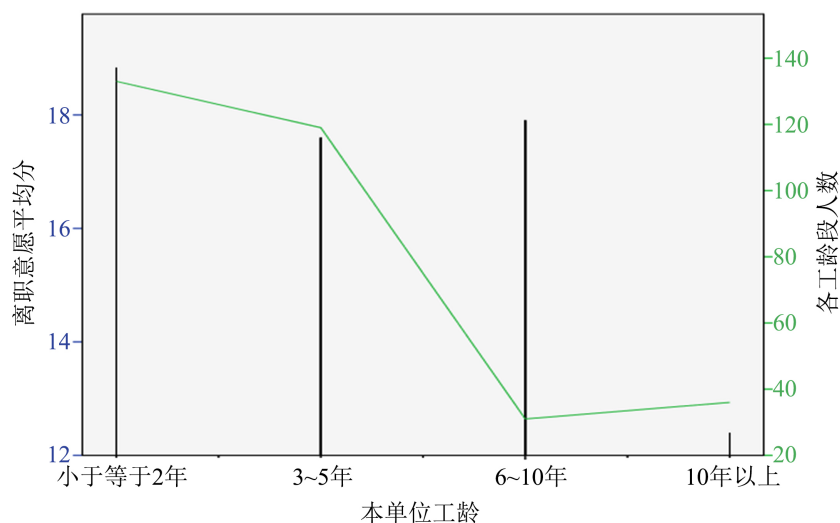
<sup>a</sup>R 方 = 0.029 (调整后 R 方 = 0.025)。



**Figure 2.** Relationship between turnover intention and age  
**图 2.** 离职意愿与年龄之间的关系图



**Figure 3.** The relationship between turnover intention and education level  
**图 3.** 离职意愿与文化程度之间的关系



**Figure 4.** Relationship between length of service and turnover intention of the company  
**图 4.** 本单位工龄与离职意愿之间的关系

### 3.4. 离职意愿与外部环境之间关系调查结果

调查时主要对离职意愿强的 III 级、IV 级 215 名调查对象进行统计。结果发现(见表 7):对“所处行业市场供小于求”的统计得分  $1.82 \pm 0.695$ , 对该条目叙述主要是持否定态度;对“所处行业就业形势较好”的测试结果得分为  $3.84 \pm 0.908$ , 这个结果比较分化, 但总的偏向于认可;对“所处行业平均工资水平不合理”的测试结果得分为  $4.39 \pm 0.758$ , 说明这些具有较强离职意愿者普遍对该行业收入较低看法一致, 这也与前面个人收入与离职意愿相关性相印证;对“组织外工作机会多且好”的测试结果得分为  $2.91 \pm 1.261$ , 这个结果有些意外, 普遍对这一看法持否定态度。

**Table 7.** Statistical description of the relationship between turnover intention and external environment  
**表 7.** 离职意愿与外部环境之间关系调查统计描述

	个案数	最小值	最大值	平均值	标准差
所处行业市场供小于求	215	1	3	1.82	0.695
所处行业就业形势较好	215	2	5	3.84	0.908
所处行业平均工资水平不合理	215	3	5	4.39	0.758
组织外工作机会多且好	215	1	5	2.91	1.261

### 3.5. 离职意愿与机构内部组织管理关系的测试结果

每个条目有“1”、“2”、“3”、“4”、“5”五个得分情况, 大于 3 分表明对该条目内容倾向于认可, 小于 3 分表明对该条目内容倾向于否定。内部组织各条目测试中发现, 各条目得分相对比较分化, 离职者普遍认为组织不太注重人才培养、人才选拔和晋升标准模糊、薪资水平不合理、薪资与福利与其他行业相比没有竞争性、绩效管理体系不健全、工作强度大, 这些是造成他们离职最重要的机构内部组织因素(见表 8)。由此可以看出, 养老机构内部组织的管理对养老服务人员离职意愿有影响。

**Table 8.** Statistical description of the relationship between turnover intention and internal organization management  
**表 8.** 离职倾向与内部组织管理关系的统计描述

	个案数	最小值	最大值	平均值	标准差
组织不注重人才培养	215	1	5	3.10	1.125
离职员工对组织评价很差	215	1	4	2.04	0.808
人才选拔和晋升标准模糊	215	1	5	3.80	1.048
薪资水平不合理	215	1	5	3.40	1.180
与其他相似机构相比福利待遇不公平合理	215	1	5	2.29	1.148
薪资和福利与其他行业比没有竞争力	215	1	5	3.89	1.015
不认同组织为您提供的工作空间质量	215	1	5	2.15	1.041
您接到过两种互相矛盾的工作指令	215	1	4	2.01	1.023
组织无科学且实用的绩效管理体系	215	1	5	4.21	0.923
工作强度不合理	215	1	5	3.40	1.403
内部组织关系总得分	215	21	37	30.29	3.139

### 3.6. 强离职意愿者自身影响因素测试结果

在 8 个条目测试结果中发现(见表 9)，“对自己现有状况不满意”、“家人不支持现在的工作”及“和组织的价值观不匹配”是影响离职最重要的原因。对上级和同事之间的关系相对比较和谐，自己的能力能够胜任现有工作。但他们绝大多数对追求富有挑战性工作的信心是不足的。而他们的收入并不是家庭收入的主要来源。

**Table 9.** Statistical description of self influencing factors test results of strong turnover intention  
**表 9.** 强离职意愿者自身影响因素测试统计描述

	个案数	最小值	最大值	平均值	标准差
不能够得到上级的信任和帮助	215	1.00	5.00	2.3907	1.07907
不能够得到同事的理解和帮助	215	1.00	5.00	2.3860	1.21316
家人不支持现在的工作	215	1.00	5.00	3.7488	1.15289
和组织的价值观不匹配	215	1.00	5.00	3.2140	1.11941
对工作感到无所适从	215	1.00	5.00	2.0419	1.20479
对自己现有状况不满意	215	1.00	5.00	4.2744	1.02494
对追求富有挑战性工作有信心	215	1.00	5.00	2.6233	1.21225
工资是家庭最主要的收入来源	215	1.00	5.00	2.1535	1.61467

## 4. 分析与讨论

在整个行业从业人员中,女性人数比男性的2倍还强,与 VoitK 和 Berman A 等[3][4]人的研究基本一致。而各年龄层次从业人员相对比较均衡,但在本单位工龄都普遍偏低,这主要是因为本行业就业门槛相对较低引起的。在就业形势严峻的情况下,一些年轻没有工作经验且文化层次比较低的工作者难于在其他行业找到相应工作,部分人员会选择本行业工作;而50岁以上人群在其他行业失业者很难再在其他行业找到工作,可以在这个就业门槛比较低的行业就业,而在本行业已经就业的50岁以上养老服务人员辞职的可能性比其他年龄段的工作者大大降低,因此50岁以上在本行业工作者人数相对较多。文化层次调研结果中发现初中及以下从业者占据了37.6%,大学本科及以上学历一个都没有。在从业人员专业背景调查中发现,与工作相关的专业(护理、老年服务与管理、医学)仅占30.5%,绝大多数养老服务人员与自身所学专业没有关系,并且绝大多数没有专业技术职称。专业人才供给严重不足,现有人员素质参差不齐,服务质量难以保证,这与张毓等[5]的研究基本一致。随着老龄化的不断深入,社会对养老机构的需求不断扩大,但养老专业人才培养跟不上老龄化进程,迫使养老机构放宽对文化层次、年龄、专业的限制,使得该行业成了就业最低门槛行业。年龄层次小者在就业压力大的情况下可选择本行业,在近年其他行业就业形势严峻的情况下进入本行业的人员数量甚众,但离职率高,相当于把本行业作为临时的工作过渡行业,30岁以下的员工绝大多数不超过5年就离职,而本行业50岁以上年龄偏大的员工多数是因为文化水平低,在其他行业不好就业,跳槽机会相对较小被迫继续本行业工作,加之一些失业高龄农民工在其他行业不易就业的情况下,退而求其次选择本行业,因此出现了低年龄段入者众出者更众,高龄段相对出者少入者多的现象。而在对本单位工龄的调查结果发现5年以上职工仅占21%,反映出该行业人才流失严重的现状。

对整个养老服务行业从业者进行离职意愿调查,平均总得分为 $17.55 \pm 5.84$ ,超过15分,具有强离职意愿(III、IV级)的比例达到了67.4%,说明整个行业处于人才流失的高频状态。在离职意愿三个维度得分分析中发现,维度一中“养老护理人才辞去现有工作的可能性”得分高,说明他们对自己现有工作认可度不高,随时在寻找离开本工作单位,离职可能性极大;而维度三中“获得其他工作可能性”的调查中发现,他们对寻找新工作可能性较高,对于他们而言,保姆、催乳师及其他服务性工作就业形势良好,这也是促使他们敢于离职的重要原因;而维度二中对于“寻找其他工作的可能性”也有较高得分,特别是在“是否想要寻找其他相同性质的工作”条目中得分相较于其他5个条目得分最低,这也印证了维度一的结论,他们大部分人想辞去现有工作,但再也不想从事本行业内工作,对现有工作有倦怠感,这对本行业的发展破坏性极大。

在对离职意愿者群体特征相关性分析中发现,低收入群体、年龄偏小者、文化层次高者、本行业工龄越短者具有强烈的离职意愿。说明他们对现有工作收入不是很满意,年龄小者大多是因就业压力大勉强入职本行业,他们大多数是对本行业工作不是很认可的,认为社会地位低、发展空间不是很大,在有新的工作机会的情况下他们会毫不犹豫选择离职。文化层次高者在其他行业就业机会相对较大,而文化层次低者在很多行业求职受限,只有从事一些与体力劳动有关的职业,因此留下来的机会相对较大。

在本单位工龄与离职意愿之间相关性调查中发现,工龄低于2年的离职最高,这批人大多属于对本行业不甚了解,入职后发现工作现实与希望落差很大,特别是很多非本专业入职者,对老年护理方面并未作好心理和技能方面的准备,导致离职率居高不下。而6~10年工作者虽然人数最少,但是离职意愿却居第二位,经过访谈发现,这批人很多属于在本单位经过多年努力得不到晋升,工资收入增加也不太高,出现了职业倦怠现象,特别是长期面对失能老人而出现一些心理上的变化,导致他们出现离职的想法,而这批人中很大一部分人处于中年,在其他行业还是很容易找到相应工作,这也是他们容易出现高离职

意愿的原因。而 10 年以上工龄者离职意愿得分与前三个年龄段相比极显著( $P < 0.01$ )。这部分工作者大多年龄偏大,对老年服务工作已经在心理和技能方面都很适应,离职意愿相对较少。

对离职意愿强的 III 级、IV 级调查对象外部环境影响的统计数据进行分析。他们大多认为所处行业市场供大于求,就目前就业形势而言,其他行业就业并不乐观,而本行业几乎对专业没有任何要求,其他行业的失业者均可进入本行业,因此机构管理者对人才流失并没有压力;大多认为所处行业就业形势较好,是因为本行业门槛低,离职率高,入职易所带来的效应。对“组织外工作机会多且好”的测试结果发现他们大多持否定态度,说明他们对在其他行业寻找理想的工作并不那么自信。在本行业就业易其他行业就业难的情况下,养老服务工作人员仍具有较高的离职意愿,充分反映他们对本行业工作没有信心,甚至可以用厌倦来形容,这对行业今后的发展具有较大杀伤力。

在所有影响离职意愿的因素中,收入是绕不开的最重要因素。离职意愿强烈的群体特征中反映出低收入者易离职。在离职意愿与外部环境之间关系调查结果也反映具有高离职意愿者均认为所处行业平均工资水平不合理。在具有离职意愿者对内部组织评价的描述中也反映出薪资水平不合理,薪资和福利与其他行业相比没有竞争力。但是他们普遍认为与其他相似同行业机构福利待遇相比福利待遇却相对公平合理,这说明收入水平低、福利差是整个行业的共性,在社会各行业中养老行业服务人员薪资和福利水平是处于下游的。外部其他行业的工作环境及收入对养老服务人员具有很大吸引力。

在离职意愿与内部组织之间关系测试结果反映,本行业对职工个人提供的发展空间不够,不太注重人才培养,虽然每位职工入职前均参加了培训,但入职后参加专业性及激励性的培训方面做得不够。绩效管理体系不健全,干好干坏、干多干少在收入上的差距体现不足,而同行业同等等级机构的福利待遇及薪资大多差不多,均属于低收入行业,这严重影响职工工作积极性。由于人才队伍培养与需求之间存在明显差距,养老机构中养老服务人员不足,工作强度比较大,平均每人照顾 10 个老人以上的情况比例最大,照顾 5 人以下的情况最小,这些工作环境也是导致养老服务人员离职意愿上升的因素。

而绝大多数强离职意愿者认为与其他同行业机构相比福利待遇相对还是公平合理的( $2.29 \pm 1.148$ ),说明他们还是比较认同本单位为劳动者提供的待遇,在“您接到过两种互相矛盾的工作指令”的评价中得分为  $2.01 \pm 1.023$ ,说明机构内部管理还是有序的,这不是他们想离职的原因。因此具有较强离职意愿的工作者并不是因为本单位对他们产生多么严重的不良影响迫使他们离职,而是因为整个行业的发展现状迫使他们离职。

工作满意度主要从企业对员工的素质和能力的认可及员工对机构的薪酬及企业文化的认可度。就业形势严峻,行业人力资源充分,机构对员工的素质和能力要求相对较高,不能达到岗位要求会导致员工被动离职(被解聘或开除)。而对于本行业员工本身而言,他们更多地是看重薪酬、企业文化对他们的影响。薪酬是最能衡量人才对社会的贡献,最能体现社会对他们工作的认可。在问卷调查中发现,薪酬待遇在整个社会中基本处于最低收入档,而行业几乎没有门槛,新入职的员工基本都是就业难、素质偏低、年龄偏大的工作者。本行业服务人才专业人士所占比例极少,学历水平低,没有相应专业背景,入职后经过简单培训就上岗工作,这对本行业高素质发展极为不利。

在人才自身影响因素的调查中发现,具有高离职意愿的养老服务人员大多对自己现有状况不满意,有强烈改变现状的意识,家人不支持现在的工作是一个非常重要的促使他们具有离职倾向的重要因素,与机构组织的价值观不匹配说明对行业的工作价值不是很认可,这些都是影响离职意愿的重要因素。自己在工作中对上级和同事之间的关系相处比较和谐,自己的能力能够胜任现有工作,说明自己具有离职意愿并不是领导、同事及自己能力不足导致的。在对收入是否是家庭收入的主要来源的测试要从两个角度分析,大多不是家庭收入主要来源者,这更易导致家人不支持他们的工作;而是家庭收入的主要来源者一般家庭情况相当窘迫,生活状态比较差,部分员工害怕失去这份工作,但更多的想改变现状寻求更

高收入的工作。特别是目前社会对该行业认可度低，大部分人对这行业有职业偏见，打上侍候人的职业标签，并且不太尊重。每天完成机械重复的工作，工作量大，事情繁杂，觉得没什么前途。加之外界保姆、月嫂、保安等工作环境比他们好，收入比他们高，更影响该行业人才队伍的稳定性。

## 5. 结论

养老服务行业具有较高离职意愿，外部环境、机构组织内部管理因素及养老服务人员自身因素对离职意愿均会产生不同程度的影响。要降低养老护理员的离职意愿，减少人才流失需要养老机构、相关职能部门和养老护理员本身三方共同努力。

## 基金项目

四川开放大学 2020~2021 年度重点科研项目：基于网络环境下养老服务人才培养机制研究 (KTKYC2020006Z)。

## 参考文献

- [1] 郭金来, 陈泰昌, 翟德华. 积极应对人口老龄化国家战略的科学内涵、时代价值与实践路径[J/OL]. 前沿: 1-12. <https://doi.org/10.14129/j.cnki.forwordposition.20220719.001>, 2022-07-31.
- [2] 李栋荣, 李经远. 矩阵式组织结构下角色冲突组织承诺、离职意愿关联性研究[D]: [硕士学位论文]. 新竹: 台湾交通大学, 2000.
- [3] Voit, K. and Carson, D.B. (2012) Retaining Older Experienced Nurses in the Northern Territory of Australia: A Qualitative Study Exploring Opportunities for Post-Retirement Contributions. *Rural & Remote Health*, **12**, 1881. <https://doi.org/10.22605/RRH1881>
- [4] Berman, A. and Thornlow, D. (2005) Your Bright Future in Geriatric Nursing. *Imprint*, **52**, 24.
- [5] 张毓, 陆琦, 曾金燕, 张运, 孟微. 老年保健与管理专业人才需求与培养现状调查[J]. 护理研究, 2020, 34(23): 4256-4259.