

医务人员工作压力与忠诚度调查分析

尹爱国

甘肃农业大学管理学院, 甘肃 兰州

收稿日期: 2023年10月24日; 录用日期: 2023年12月14日; 发布日期: 2023年12月22日

摘要

目的: 为缓解和改善医务人员的工作压力, 通过调查研究的方式展开分析医务人员的工作压力和忠诚度。方法: 研究人员为200名医务人员, 采用本院自制的问卷, 对上述医务人员进行现场调查, 运用知觉压力量表进行评定, 从而了解医务人员的工作压力状况, 并提出针对性的解决对策。结果: (1) 职业、工龄、经济收入是医务人员工作压力产生的关键因素; (2) 医务人员忠诚度中的规范承诺、感情承诺得分高于其他维度。结论: 作者发现医务人员普遍伴有工作压力, 且忠诚度的影响因素也很多, 各变量中规范承诺得分最高, 通过落实科学有效的干预措施, 能够缓解和改善医务人员的工作压力, 该结论对医疗行业有一定应用价值。

关键词

医务人员, 工作压力, 忠诚度, 婚姻状态

Investigation and Analysis of Work Stress and Loyalty of Medical Staff

Aiguo Yin

College of Management, Gansu Agricultural University, Lanzhou Gansu

Received: Oct. 24th, 2023; accepted: Dec. 14th, 2023; published: Dec. 22nd, 2023

Abstract

Objective: In order to alleviate and improve the work pressure of medical personnel, the work pressure and loyalty of medical personnel were analyzed by means of investigation and research. **Methods:** 200 medical staff were investigated on the spot by using self-made questionnaire in our hospital, and assessed by perceptual stress scale, so as to understand the working stress of medical staff and put forward relevant countermeasures. **Results:** (1) Occupation, working age and economic income were the key factors of work stress; (2) The scores of normative commitment

and emotional commitment in medical staff loyalty are higher than other dimensions. Conclusion: The authors found that medical staff are generally accompanied by work pressure, and there are many factors affecting loyalty, with the highest standard commitment score among each variable. Through the implementation of scientific and effective intervention measures, the work pressure of medical staff can be alleviated and improved, and this conclusion has certain application value for the medical industry.

Keywords

Medical Personnel, Working Pressure, Loyalty, Marital Status

Copyright © 2023 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

医务人员是一线工作人员，身心压力较大，受多种因素影响，有职业倦怠表现。研究认为，医务人员压力大不利于自我身体健康，难以为患者提供高质量的诊疗服务。同时，医务人员职业倦怠程度越高，诊疗服务质量也会随之降低，进一步增加了医患之间的紧张关系，从而引发医患纠纷。此外，医务人员忠诚度，也关系到整体的医疗服务品质，有必要采取科学的管理机制留住人才，从而持续提升医务人员的忠诚度，培养大批量核心力量，更好发挥医务人员的价值和作用。基于此，本课题主要就选取的研究对象进行工作压力分析，对其忠诚度进行调查，具体的研究内容如下。

2. 资料和方法

2.1. 一般资料

200名医务人员中有120名男性和80名女性，最小的年龄是24岁，最大的年龄是52岁，上述所有研究人员均自愿参与到本试验中，能够积极配合本课题的开展，年龄、工作年限等相关资料完善。

2.2. 方法

研究人员为200名医务人员，采用本院自制的问卷，对上述医务人员进行现场调查，运用知觉压力量表进行评定，从而了解医务人员的工作压力状况，并提出针对性的解决对策。

2.3. 工作压力调查

用GPSS知觉压力量表测量医务人员的工作压力，当得分>25分：压力过大，即健康危险性压力。

2.4. 忠诚度调查

以问卷的方式对医务人员忠诚度相关的数据进行采集和整理，分析医务人员的忠诚度水平，找出影响因素，最大程度上提高医务人员的职业认同感；进一步分析医务人员工作压力与忠诚度之间的相关性，并提出相应的对策。

2.5. 统计学方法

采用SPSS 26.0软件处理数据，计数资料采用 χ^2 检验，以(%)表示。计量资料采用t检验，以 $(\bar{x} \pm s)$

表示；用多元回归 Logistic 方法分析忠诚度影响因素； $P < 0.05$ 视为差异有统计学意义。

3. 结果

3.1. 医务人员工作压力情况

分析医务人员工作压力情况发现，医务人员 GPSS 评分普遍超过了 25 分，属于健康危险性压力，年龄、性别、学历、职称、婚姻状态各项评分比较，差异无统计学意义($P > 0.05$)；而职业、工龄、经济状况几方面的 GPSS 评分比较，有明显的差异性($P < 0.05$)，说明上述因素与医务人员工作压力有相关性；见表 1：

Table 1. Analysis of work pressure of medical personnel (n/%)

表 1. 分析医务人员工作压力情况(n/%)

| 项目 | 均数 | F | P |
|-------|--------------|-------|-------|
| 性别 | | 1.698 | 0.276 |
| 男性 | 27.87 ± 1.29 | | |
| 女性 | 26.09 ± 1.33 | | |
| 年龄(岁) | | 0.854 | 0.387 |
| <30 | 27.88 ± 2.34 | | |
| 30~40 | 28.21 ± 3.23 | | |
| 40~50 | 27.65 ± 2.71 | | |
| 50 以上 | 27.76 ± 6.55 | | |
| 职业 | | 4.565 | 0.187 |
| 医师 | 28.02 ± 3.24 | | |
| 护理 | 29.87 ± 7.35 | | |
| 药师 | 20.78 ± 2.35 | | |
| 学历 | | 2.976 | 0.278 |
| 中专 | 25.09 ± 6.59 | | |
| 大专 | 26.76 ± 6.64 | | |
| 本科 | 26.89 ± 7.16 | | |
| 硕士及以上 | 26.79 ± 7.16 | | |
| 职称 | | 3.432 | 0.921 |
| 初级 | 25.09 ± 5.55 | 0.989 | |
| 中级 | 26.53 ± 6.28 | | |
| 副高级 | 25.32 ± 6.79 | | |
| 正高级 | 24.65 ± 6.18 | | |
| 工龄(年) | | 2.467 | 0.423 |
| ≤5 | 26.11 ± 6.22 | | |
| 5~10 | 26.24 ± 6.16 | | |
| 10~20 | 26.89 ± 6.63 | | |
| 20~30 | 25.61 ± 6.14 | | |
| 婚姻状态 | | 2.985 | 0.114 |
| 未婚 | 25.32 ± 6.25 | | |
| 已婚 | 26.45 ± 6.85 | | |
| 离异 | 29.76 ± 6.24 | | |
| 经济状况 | | 2.567 | 0.034 |
| 很好 | 21.34 ± 5.45 | | |
| 一般 | 24.54 ± 6.34 | | |
| 较差 | 26.34 ± 7.12 | | |

3.2. 忠诚度分析

分析医务人员忠诚度发现，医务人员规范承诺得分最高，机会承诺得分最低，具体见表 2:

Table 2. Loyalty score

表 2. 忠诚度得分情况

| 得分 | 感情承诺 | 规范承诺 | 理想承诺 | 经济承诺 | 机会承诺 | 总分 |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 忠诚度 | 15.098 | 16.786 | 14.235 | 13.025 | 10.656 | 69.80 |

4. 讨论

工作压力会造成工作者心理上的负担，增加心理压力同时，也会有行为上的反应，持续升高的工作压力，会进一步对躯体、生理、认知、情感等各个方面产生负面的影响。现代临床诊治、护理工作内容繁杂，工作量很大，一定程度上增加了医务人员的工作压力，影响到医务人员自身的心态，工作积极性也受到不同程度的影响。分析医务人员工作压力现状发现，压力大的原因很多，包括医疗工作风险大、工作量大、危重症患者多、科室人员数量少等；主要的压力源是职业、心理、社会等[1]。医学本身是一门实用性很强的学科，从事医学相关的工作人员，均伴有不同程度的工作压力。随着临床医疗科学技术水平不断提升，对医务人员专业能力、技术水平，均提出了更高层次的要求，加之，职业环境、社会等因素的影响，给医务人员造成了巨大的工作压力。

4.1. 工作压力影响因素

4.1.1. 职业

普遍研究认为，医务人员工作压力主要是来源于自身的执业环境，与工作性质密切相关。研究发现，岗位职业不同的医务人员，其工作压力也存在一定的差异性，观察上文中的研究结果可见，医师、护理人员、药师 GPSS 评分比较，有差异性，提示不同职业的医务人员工作压力有差别。医师主要负责患者诊疗、救治等工作，并且在完成医疗方面工作同时，要参与到学术研究中，要了解国内外领域中的新动向，需要持续学习新技术、新理念，科研相关的项目也较多，也涉及到带教任务，长此以往，会形成较高的工作压力[2]。护理人员则是辅助临床工作的开展，能够全面配合医师开展相关的护理工作，对护理人员的专业技能、职业素养也提出了高标准和要求。药师则是负责患者用药安全、管理、处方审核、药剂配伍等工作，服务对象均是患者，但是所处的工作场景及职责有一定的区别；上述数据结果显示可见，护理人员和医师的工作压力评分较比药师更高，主要是护理人员和医师更接近临床患者，其救治质量和护理服务质量，直接关系到患者的满意度，关乎到医患纠纷，与患者生命安全密切相关，因此，工作压力也相对更高。

4.1.2. 工龄

工作压力是在高负荷的工作环境下形成的，或是工作责任过大或是岗位变动等，进而影响到生理、心理、认知行为等。研究发现，工作压力是把双刃剑，一方面，能够起到激励和鼓舞作用，在适度的工作压力下，可以增加医务人员的迫切感，积极学习新知识、新技术，不断提升自我、完善自我，进而在工作中，充分调动自身的主观能动性[3]。另一方面，工作压力会引起医务人员不良心理，对自身的健康产生了诸多的负面影响。在本研究中，进一步分析发现，不同工龄的医务人员工作压力也不相同，观察上文研究结果可见，不同工龄的医务人员 GPSS 评分比较，也存在一定的差异性；进一步说明，工龄与医务人员工作压力程度密切相关。其中拥有工龄 0~30 年工龄的医务人员 GPSS 评分最低；研究认为，工

龄越长的医务人员，从事临床工作的周期也越长，拥有的临床经验也越多，自身的心理素质、专业技能、职业素养等也相对更强，在面对工作压力时，能够更好地进行自我调节，进而积极应对

4.1.3. 经济状况

经济状况给医务人员带来了一定的压力，经济状况很好、经济状况一般、经济状况较差的医务人员，GPSS 评分比较，存在差异性，且经济状况越好，GPSS 评分越低，在 25 分以下；经济状况较差的医务人员，GPSS 评分最高，说明经济状况好坏，与医务人员工作压力呈正相关关系。

4.2. 建议

为缓解和降低医务人员的工作压力，提出几点建议：

4.2.1. 创建良好的社会环境

研究发现，社会上的部分舆论对医务人员的评价较为负面，或是在不良媒体的渲染下，打击了医务人员的自尊心，并给医疗行业也造成诸多的负面影响，包括医院形象、口碑等。为此，基于社会层面，要尽力营造积极的、正面的环境氛围，创建良好的医患空间，拉近医患之间的关系，进而提升医务人员自身的舒适度。

4.2.1. 加强政策倾斜

基于政策方面，完善医疗相关的法律法规，加强对医疗工作的支持，全力支持医疗工作的开展，切实保护医务人员的合法利益，促使医务人员更安全地投入到工作中[4]。

4.2.3. 医院方面

制定弹性化的排班制度，确保医务人员有充足的休息，时刻关注医务人员的心理状态，了解医务人员在工作中面临的困境以及遇到的困难。同时，深入渗透“以患者为本”的服务理念，并从薪酬福利方面激励医务人员。建立健全完善的薪酬体系，制定激励机制，切实做到奖罚分明，调动医务人员工作积极性同时，提升医务人员的满意度。同时，加强对医务人员的人性化关怀，必要时进行一对一沟通，切实了解医务人员的心理状态、行为动向，倾听医务人员的心声，及时提供帮助，增加医务人员的安全感，促使医务人员感受到医患温暖的关怀，进而转化为动力，切实履职尽责地做好本岗位工作。

同时，做好医护人员职业规划，结合医务人员实际情况，定期组织开展职业生涯规划培训活动，加强职业指导，了解医务人员对职业的认同程度，建立完善的人才培养机制，并加强对个人职业生涯的规划指导，助力医务人员快速成长，并通过继续医学教育等方法，为医务人员创造和提供外出学习、培训的机会，鼓励副高级、正高级医师积极参与学术研究、科研项目研发中，深入挖掘医务人员的潜力和潜能，进而在临床工作中发光发热。

4.2.4. 医务人员个人方面

医护人员个人要端正思想态度，不断培养自我心理素质，学习应急处置能力，主动学习新技术、新知识、新理念，不断提升自我，掌握释放不良情绪的方法，进而释放工作压力。

4.3. 忠诚度

当前，我国进入中度老龄化阶段，各类疾病患病率和发病率也持续攀升，医务人员所承受的工作压力也越来越高。在关注医务人员工作压力方面同时，也关注到医务人员的忠诚度，旨在了解医务人员对职业的态度以及参与工作的积极性，进而积极实施针对性的对策进行干预，为临床患者提供优质、高效服务同时，促使医疗服务质量不断提升。而忠诚度是工作者对职业的认同程度的一种表现，能够明确自身的责任感和使命感，在实际工作中，实现自我价值同时，为工作单位贡献更大的价值。研究发现，提

高工作者的忠诚度可以解决用人单位人才流失问题，能够增加工作者的安全感和归属感。在本研究中，对医务人员忠诚度分析发现，医务人员普遍在规范承诺、感情承诺、理想承诺方面的得分更高，各个维度总分相加在 69.80 分。分析发现，医务人员忠诚度也受多种因素影响，如婚姻情况、工龄、经济状况等，说明上述因素对医务人员忠诚度也有相关性。有研究指出，医务人员忠诚度与自身的心理状态、工作压力均密切相关，且忠诚度不高的医务人员，多是受焦虑、抑郁情绪影响较大[5]。

4.4. 提高医务人员忠诚度建议

为进一步提高医务人员的忠诚度，研究认为，主要还是从缓解医务人员工作压力、改善医务人员心理状态着手，切实维护医务人员的身心健康。一方面要结合医务人员工作岗位性质考虑薪资待遇问题，另一方面要合理排班，确保排班制度是弹性的、有人性化的。

同时，定期与医务人员进行沟通，及时帮助医务人员解决生活方面、工作方面面临的困难，协调好各个层级之间的关系，适当增加福利待遇，致力于改善医务人员的工作环境、待遇，并从物质上进行补贴，切实为医务人员创造良好的环境条件。此外，鼓励医务人员加强自身身体健康建设，多参加体育运动，增强机体抵抗力、免疫力，掌握正确的缓解心理压力的方法，有不良情绪，及时疏导和反馈，科学地释放压力，多做自我调节和修养，并通过正确的途径释放不良的情绪。

医院方面，定期组织开展培训活动，渗透医院文化理念，引导和鼓励医务人员参与到医院文化创新建设中，感受医院文化，提升医务人员自身的认同感，并在良好的文化氛围下，协同合作，相互帮助，共同临床工作贡献力量，提升医务人员自我认同感同时，更好服务临床患者。另外，定期开展讲座，进行职业道德教育，使用多媒体进行宣传教育，切实提升医务人员的责任心，培养医务人员的使命感，更加钟爱自己的事业，能够本职岗位上兢兢业业，切实做到爱岗敬业，提升职业道德素养和自我忠诚度。

5. 结论

1) 本研究创新点，是通过先分析医务人员工作压力影响因素，后制定干预对策，具有针对性；但是本试验研究样本量仍有待于扩大，且在干预对策上有待改进和完善。

2) 作者发现医务人员普遍伴有工作压力，且忠诚度的影响因素也很多，各变量中规范承诺得分最高，通过落实科学有效的干预措施，能够缓解和改善医务人员的工作压力，该结论对医疗行业有一定应用价值。

参考文献

- [1] 王西铎. 挑战性-阻断性压力对医务人员工作满意度的影响[D]: [硕士学位论文]. 天津: 天津职业技术师范大学, 2023.
- [2] 韩智培, 郝俊丽, 高莹, 等. 河南省基层医务人员成长环境现状调查及影响因素分析[J]. 医药论坛杂志, 2022, 43(8): 66-71.
- [3] 张霄艳, 陈欣, 李文敏. 基层医务人员工作压力对离职意向的影响——基于条件过程分析[J]. 中国卫生政策研究, 2022, 15(3): 61-67.
- [4] 路李. 医务人员工作压力现状的调查及对策[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(21): 184-185.
- [5] 林玲, 李恩昌, 张新庆, 等. 全国 9 省份医务人员职业忠诚度状况调查及分析[J]. 中国卫生事业管理, 2015, 32(3): 233-236.