

重庆市婴幼儿照护服务医务人员工作满意度及影响因素研究

傅鑫^{1*}, 喻利¹, 邓彦希¹, 王继书², 王莹², 陈潇潇², 陈菲^{1#}

¹重庆医科大学公共卫生学院, 重庆

²重庆市渝北区妇幼保健院儿童保健科, 重庆

收稿日期: 2025年3月5日; 录用日期: 2025年4月15日; 发布日期: 2025年4月24日

摘要

目的: 了解重庆市医疗机构从事0~3婴幼儿照护服务的医务人员对其工作满意度情况及影响因素, 为优化卫生人力资源政策、提高医务人员工作满意度提供建议。方法: 采取多阶段分层整群抽样, 抽取重庆市某区331名从事0~3岁婴幼儿照护服务工作的医务人员进行问卷调查。结果: 重庆市婴幼儿照护服务医务人员总体工作满意率为65.3%。职称级别是影响医务人员总体工作满意度的影响因素; 用工形式、工作岗位、平均月收入是影响医务人员外部满意度的重要因素($P < 0.05$)。结论: 应针对医务人员不同群体, 以其职业发展规划、增强社会组织支持和完善婴幼儿照护服务绩效评定机制等措施为切入点, 提高婴幼儿照护服务医务人员的工作满意度。

关键词

0~3岁婴幼儿照护, 医务人员, 影响因素, 工作满意度

Study on Job Satisfaction and Influencing Factors of Medical Staff in Infant and Child Care Services in Chongqing Municipality

Xin Fu^{1*}, Li Yu¹, Yanxi Deng¹, Jishu Wang², Ying Wang², Xiaoxiao Chen², Fei Chen^{1#}

¹School of Public Health, Chongqing Medical University, Chongqing

²Child Healthcare Department, Chongqing Yubei District Maternal and Child Health Center, Chongqing

Received: Mar. 5th, 2025; accepted: Apr. 15th, 2025; published: Apr. 24th, 2025

*第一作者。

#通讯作者。

文章引用: 傅鑫, 喻利, 邓彦希, 王继书, 王莹, 陈潇潇, 陈菲. 重庆市婴幼儿照护服务医务人员工作满意度及影响因素研究[J]. 社会科学前沿, 2025, 14(4): 616-622. DOI: 10.12677/ass.2025.144330

Abstract

Objective: To understand the satisfaction of medical staff working in 0~3 infant and child care services in medical institutions in Chongqing Municipality with their work and the factors affecting them, and to provide suggestions for optimizing health human resource policies and improving the job satisfaction of medical staff. **Methods:** A multi-stage stratified cluster sampling was used to select 331 medical personnel engaged in infant and child care services for infants and young children aged 0~3 years old in a district of Chongqing Municipality to conduct a questionnaire survey. **Results:** The overall job satisfaction rate of medical personnel working in infant and child care services in Chongqing was 65.3%. The title level was an influential factor affecting the overall job satisfaction of medical personnel; the form of employment, job position, and average monthly income were important factors affecting the external satisfaction of medical personnel. **Conclusion:** The job satisfaction of medical personnel in infant and child care services should be improved by targeting different groups of medical personnel and using measures such as their career development planning, enhancing the support of social organizations and improving the performance evaluation mechanism of infant and child care services as entry points.

Keywords

Care of Infants and Children Aged 0~3 Years, Medical Staff, Influencing Factors, Job Satisfaction

Copyright © 2025 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

工作满意度是影响医疗卫生机构人员行为的重要因素,对工作态度、工作质量和工作效率起着关键性的作用[1]。《关于印发进一步改善医疗服务行动计划(2018~2020年)的通知》要求,各级卫生健康行政部门和医疗机构要积极运用互联网和大数据,建立满意度管理制度,动态调查医院员工执业感受。提升医疗卫生机构人员的工作满意度是医院综合改革的一项基本目标,并且也是医疗卫生管理部门的重要课题之一,同时也是实施持续改善医疗服务行动计划的出发点和落脚点[2]。2019年国务院办公厅印发的《关于促进3岁以下婴幼儿照护服务发展的指导意见》中指出,“加强对家庭的婴幼儿早期发展指导,切实做好基本公共卫生服务、妇幼保健服务工作;加强幼儿照护服务从业队伍建设,提高婴幼儿照护服务能力和水平”。各类卫生健康部门是为婴幼儿照护提供支持的部门,其中医务人员作为婴幼儿照护服务的重要供给主体,其对工作的满意程度直接影响服务提供的质量。为此,本研究在双因素理论、自我决定理论及Robbins等学者提出的概念背景下[3]-[5],从内外部动机的视角,内部动机路径以工作意义为核心要素,通过满足自我实现需求形成长期满意度;外部动机路径则聚焦薪酬公平性、组织支持等因素,对重庆市渝北区医疗卫生机构中从事0~3岁婴幼儿照护服务医务人员开展调查,分析医务人员的工作满意度及影响因素,旨在为提高医务人员工作满意度,促进推动公立医院高质量发展,建立健全满意度管理制度、政府相关政策出台提供参考。

2. 材料与方法

2.1. 调查对象

以重庆市渝北区为例,采用多阶段分层随机(整群)抽样,首先对该区所有医疗机构按照级别进行分

层, 分为区级医疗机构、基层医疗机构两层; 然后每层按照完全随机原则分别抽取 6 个调查单位, 共抽取 12 个调查单位, 最后整群抽取各医疗单位中儿科、儿童保健科、职能科室等科室中所有从事婴幼儿照护服务工作的医务人员为调查对象。所有调查对象均签署了知情同意书。本次调查共发放调查问卷 340 份, 剔除有明显错误、逻辑混乱和填写不完整的问卷后, 最终获得有效问卷 331 份, 问卷有效回收率为 97.4%。

2.2. 调查方法

本研究依据国家卫健委所印发的《3 岁以下婴幼儿健康养育照护指南(试行)》文件, 参考相关文献及明尼苏达满意度问卷自制条目[6], 通过问卷星发放网络问卷, 由从事婴幼儿照护服务医务人员自行填写。问卷内容包括: (1) 一般情况, 基本信息包括性别、年龄、学历、专业、工作年限、职称、工作机构类型、用工形式、工作岗位、平均月收入等。(2) 工作满意度, 包括总体满意度; 外部满意度(如对同事工作积极性、付出回报均衡、工作条件和设备配置、组织支持情况、福利待遇的满意度); 内部满意度(努力工作的动力)共 7 个条目。采用 Likert 5 级评分法, 得分越高则表示越满意。经检验, 量表 Cronbach's α 系数为 0.840, $P < 0.001$, 此量表具有良好的信度。

2.3. 统计分析

采用 Excel 进行数据初步整理, 删除空缺、重复作答和逻辑错误数据。采用 SPSS 26.0 软件进行一般描述性分析、单因素分析和二元 Logistic 回归分析。计数资料采用频数(百分比)表示, 计量资料采用均数 $\pm$ 标准差表示。

3. 结果

3.1. 调查对象基本情况

此次调查的 331 名从事婴幼儿照护服务医务人员中以女性为主(83.1%), 年龄多集中于 29~39 岁(42.0%), 本科学历人数最多(60.4%), 职称以初级职称较多(50.5%), 区级医疗机构人员为主(74.3%), 月收入情况以<5000 元较多(36.9%)。

3.2. 重庆市渝北区婴幼儿照护服务医务人员的工作满意度

总体工作满意率为 65.3%。调查对象的总体满意度人均评分为 3.84 分; 外部满意度人均评分为 3.57 分, 其中组织支持满意度得分最高为 3.88, 工作条件与设施满意度得分最低为 3.01; 内部满意度的人均评分为 3.85 分; 内部满意度均分高于外部满意度; 外部满意度条目得分中组织所提供的支持(政策、领导重视)的得分最高为 3.88 分, 工作条件(设施、人员数量)满意度最低, 得分为 3.01。详见表 1。

Table 1. Job satisfaction of medical staff in infant care service

表 1. 婴幼儿照护服务医务人员的工作满意度

维度	条目	得分($\bar{x} \pm s$, 分)	维度条目均分排序
总体满意度	总体工作满意度	3.84 $\pm$ 0.91	2
外部满意度	外部满意度	3.57 $\pm$ 0.77	3
	组织支持满意	3.88 $\pm$ 0.92	
	付出回报均衡满意	3.67 $\pm$ 0.99	
	福利待遇满意	3.67 $\pm$ 0.99	

续表

内部满意度	对同事满意	3.62 ± 1.02	1
	工作条件与设施满意	3.01 ± 1.10	
	努力工作动力	3.85 ± 1.03	

3.3. 不同人口学特征医务人员的工作满意度得分情况

不同职称组的医务人员的总体满意度、外部满意度、内部满意度的得分差异具有统计学意义(P < 0.05); 不同用工形式、工作岗位、平均月收入的医务人员在外部满意度的得分差异具有统计学意义(P < 0.05); 不同年龄组、性别、学历、专业、工作年限、工作机构类型的总体满意度、外部满意度、内部满意度的得分上均未显示出明显差异(见表 2)。

Table 2. Job satisfaction scores of medical staff with different demographic characteristics
表 2. 不同人口学特征医务人员的工作满意度得分情况

调查内容	人数[n (%)]	总体满意度			外部满意度			内部满意度		
		($\bar{x} \pm s$)	F/t 值	P 值	($\bar{x} \pm s$)	F/t 值	P 值	($\bar{x} \pm s$)	F/t 值	P 值
职称			3.319	0.011		5.301	< 0.001		2.85	0.024
正高级职称	4 (1.2)	3.50 ± 0.58			16.00 ± 2.58			4.25 ± 0.50		
副高级职称	29 (8.8)	3.52 ± 0.83			15.72 ± 2.63			3.62 ± 0.78		
中级职称	115 (34.7)	3.75 ± 0.97			17.39 ± 3.91			3.77 ± 1.11		
初级职称	167 (50.5)	4.00 ± 0.86			18.68 ± 3.83			3.99 ± 0.99		
无	16 (4.8)	3.50 ± 1.10			16.88 ± 3.88			3.25 ± 1.07		
用工形式			0.274	0.601		5.261	0.022		1.312	0.253
编外职工	225 (68.0)	3.86 ± 0.90			18.19 ± 3.83			3.89 ± 0.97		
在编职工	106 (32.0)	3.80 ± 0.92			17.15 ± 3.85			3.75 ± 1.15		
工作岗位			1.644	0.148		3.339	0.006		1.511	0.186
护士	147 (44.4)	3.91 ± 0.88			18.27 ± 3.80			3.89 ± 0.97		
医师	116 (35.0)	3.69 ± 0.90			16.76 ± 3.77			3.75 ± 1.09		
医技人员	32 (9.7)	4.06 ± 0.98			19.03 ± 4.21			4.09 ± 1.03		
后勤管理	14 (4.2)	3.79 ± 0.80			19.21 ± 2.99			4.00 ± 0.78		
药剂人员	8 (2.4)	3.50 ± 1.20			18.00 ± 4.54			3.13 ± 1.64		
其他	14 (4.2)	4.07 ± 0.92			18.43 ± 3.03			3.93 ± 0.83		
平均月收入			1.901	0.110		2.440	0.047		1.764	0.136
<5000	122 (36.9)	3.77 ± 0.96			17.84 ± 3.98			3.78 ± 1.09		
[5000~7000)	101 (30.5)	3.97 ± 0.90			18.38 ± 4.06			3.92 ± 1.09		
[7000~9000)	49 (14.8)	3.92 ± 0.84			18.31 ± 3.45			4.12 ± 0.81		
[9000~11,000)	29 (8.8)	3.90 ± 0.67			17.10 ± 3.17			3.69 ± 0.81		
≥11,000	30 (9.1)	3.50 ± 0.94			16.13 ± 3.48			3.60 ± 1.00		

3.4. 婴幼儿照护服务医务人员工作满意度的多因素分析

以工作满意度量表的 3 个维度即总体满意度、外部满意度、内部满意度得分均值确定满意度(<4.00 = 不满意; ≥4.00 = 满意)为因变量。纳入单因素分析中有统计学意义的变量为因变量进行二分类 Logistic 回归分析,并赋值:职称(正高级职称 =1; 副高级职称 =2; 中级职称 =3; 初级职称 =4; 无 =5)、用工形式(在编职工 =1; 编外职工 =2)、工作岗位(护士 =1; 医师 =2; 医技人员 =3; 后勤管理 =4; 药剂人员 =5; 其他 =6)、平均月收入(<5000 =1; [5000~7000) =2; [7000~9000) =3; [9000~11,000) =4; ≥11,000 =5)。

分析结果显示,职称是医务人员的工作总体满意度的主要影响因素;职称、工作岗位是医务人员的外部满意度的主要影响因素;职称、收入是影响医务人员的内部满意度的主要影响因素,差异有统计学关联($P < 0.05$) (见表 3)。

Table 3. Binary Logistic regression analysis results of influencing factors of job satisfaction rate of medical staff in infant care service

表 3. 婴幼儿照护服务医务人员工作满意率影响因素的二分类 Logistic 回归分析结果

变量	总体满意度				外部满意度				内部满意度			
	B	WaldX ²	P	OR	B	WaldX ²	P	OR	B	WaldX ²	P	OR
常量	-0.041	0.002	0.962	0.96	-1.634	2.659	0.103	0.195	-1.621	3.447	0.063	0.198
职称(以正高级职称 为参照)		9.861	0.043			9.404	0.052			6.248	0.181	
副高级职称	0.059	0.002	0.963	1.061	-18.869	0	0.999	0	23.062	0	0.999	10,368,945,888
中级职称	-0.407	0.306	0.58	0.666	-0.494	0.279	0.597	0.61	1.021	1.831	0.176	2.776
初级职称	0.142	0.052	0.819	1.153	0.677	0.929	0.335	1.968	1.176	3.356	0.067	3.241
无	0.852	2.178	0.14	2.344	1.164	3.058	0.08	3.203	1.418	5.638	0.018	4.131
用工形式(以编 外职工为参照)	0.111	0.146	0.702	1.117	-0.006	0	0.984	0.994	-0.186	0.404	0.525	0.83
工作岗位(以护 士为参照)		0.622	0.987			11.268	0.046			2.778	0.734	
医师	-0.074	0.013	0.911	0.929	-0.697	1.125	0.289	0.498	-0.142	0.045	0.832	0.867
医技人员	0.124	0.039	0.843	1.132	0.045	0.005	0.942	1.046	-0.212	0.11	0.74	0.809
后勤管理	-0.047	0.004	0.948	0.954	0.377	0.292	0.589	1.457	0.192	0.066	0.797	1.211
药剂人员	0.051	0.003	0.957	1.052	0.769	0.669	0.413	2.158	-0.522	0.297	0.586	0.593
其他	-0.23	0.08	0.777	0.794	0.805	0.966	0.326	2.237	0.747	0.735	0.391	2.111
平均月收入(以 <5000 为参照)		5.857	0.21			3.891	0.421			9.388	0.052	
[5000~7000)	-0.117	0.054	0.817	0.889	-0.001	0	0.999	0.999	1.322	6.474	0.011	3.753
[7000~9000)	0.271	0.312	0.577	1.311	0.369	0.389	0.533	1.446	1.183	5.622	0.018	3.263
[9000~11,000)	0.669	1.622	0.203	1.953	0.716	1.322	0.25	2.045	1.619	8.962	0.003	5.047
≥11,000	0.783	1.776	0.183	2.188	0.308	0.199	0.656	1.36	1.089	3.581	0.058	2.971

4. 结论

4.1. 婴幼儿照护服务医务人员总体工作满意度处于中等水平

本次调查结果显示,在重庆市渝北区从事 0~3 岁婴幼儿照护服务工作的医务人员总体满意率为

65.3%，与李新伟[7]、史烨梁[8]、李熹阳[9]等在全国、济南、江苏、上海开展的类似研究相比处于中等水平，但与张欣[10]、吴宝新[11]等在北京、天津所开展的医务人员工作满意度相比较低。表明重庆市某区各医疗单位中从事婴幼儿照护服务工作的医务人员对其工作的总体满意度不高，有研究表明[12]工作满意度不仅与工作倦怠密切相关，影响其工作态度与行为。应重视提升医务人员工作满意度，进而保障医务人员高效工作与婴幼儿照护服务服务高质量供给，促进医疗机构高质量发展。

4.2. 婴幼儿照护服务医务人员职称级别影响其工作满意度

调查结果显示，不同职称的医务人员从事 0~3 岁婴幼儿照护服务工作的总体、外部、内部满意度得分差异均具有统计学意义，表现为职称越低满意度越高，无职称满意度较低，这与姚金江[13]等和李雅洁[14]等的研究结果一致，而与胡方[15]等的研究结果则相反。说明医务人员工作满意度是医务人员的主观表达，而且人群特性对工作满意度有较大影响，在不同条件下相同因素会产生不同结果。在本研究中发现初级职称的医务人员工作满意度最高，而较低职称医务人员通常是年轻从业者，可能由于他们刚步入职场，对目前所从事的工作期望值较低所致。另一方面，研究结果显示从业 20 年以上的高职称医务工作者满意度较低，可能与较高职称的医务工作者从业年限较长、职位较高，因而对从事婴幼儿照护服务工作有更高的期望有关。因此，在继续保持初级职称医务工作者对婴幼儿照护服务工作热情的前提下，充分重视高级别职称的需求。在其不同发展阶段、不同发展方向提供不同的职业发展规划指导。

由此可见，不同特征的医务人员工作满意度不同，可以通过差异化管理来精准提升其工作满意程度。因此需要构建分层分类的职业发展体系，针对初中级职称员工开展职业指导，并提供学习交流平台以提升其专业能力。将绩效考核与职称聘任紧密结合，借助量化指标，客观评价医务人员的业绩和贡献，确保年轻医务工作者稳定就业，并维持其对工作的热情；针对高级职称员工开展价值提升，并赋予科室管理和学科发展自主权，预防人才外流，充分重视高级职称员工职业发展需求；同时可采取改善工作环境、提高薪酬待遇和统筹资源配置等措施，满足不同层次员工的合理需求，提升整体工作满意度。

4.3. 社会支持可以有效地提高医务人员的外部工作满意度

调查结果显示，工作岗位即卫生事业单位岗位类别是医务人员的外部满意度的主要影响因素，其中医师在从事婴幼儿照护服务工作中的外源满意度最低，可能与医师所承担的工作量较大，工作压力较大所致。在外部满意度各条目得分中，组织所提供的支持得分最高，而工作条件与设施环境得分最低[16]。有研究表明，政府、组织等社会支持可以有效地提高医务人员的工作满意度。因此，需要加强政府主导和资金投入，根据不同科室岗位实际需求合理配置人力资源，并改善医疗机构的工作环境及条件，同时加大对基层医疗机构的扶持。

4.4. 收入是影响医务人员的内部满意度的主要影响因素

平均月收入水平在 7000~9000 元的医务人员的内部满意度最高，而在另外的月均收入水平阶段随收入的减少或升高满意度平均得分均减少。根据公平理论，这可能与劳动者会将自己的付出和收入与他人的付出和收入对比有关，他们所感到的公平程度进而影响其满意度。相关研究证实[4]员工的内在满意度可以加强成就动机对工作绩效的作用。工作满意度在内在动机和工作绩效之间起到部分中介作用，即内在动机对工作绩效的总效用中有部分(约 30%左右)是通过工作满意度间接产生作用的[17]。因此，可提示管理者需要保障不同群体在福利待遇、工作强度、个人职业发展等不同方面的需求。一方面需保障实施以服务数量、服务质量和效果为核心的医务人员绩效评定机制，使医务人员感到付出 - 回报均衡，才能更充分实现内在动机对医务人员工作激励的积极作用从而增加对工作的满意度，进而吸引人才，提高服务质量。另一方面在工资条件、工资福利方面，根据卫生人员的工作量，适量地调整其工资水平，

将个人的工资与绩效有效地结合起来,建立奖惩制度等方面来提升重庆市渝北区医务人员从事婴幼儿照护服务的工作满意度。

综上所述,重庆市渝北区医务人员从事婴幼儿照护服务的工作满意度受多方面因素影响,其满意度高低直接影响工作服务质量,应给予医务人员充分的内外部因素保障,提升其工作满意度。本研究受限于资源与周期,未扩展样本范围,后续需多中心验证。未来可结合机构数据开展多方法研究,并探索变量交互作用机制,为婴幼儿照护人力资源管理提供理论延伸方向。

参考文献

- [1] 宋奎劼, 孟庆跃, 曲江斌, 等. 基层卫生服务人员满意度研究综述[J]. 中国初级卫生保健, 2012, 26(8): 1-2.
- [2] 何翠芳. 医疗卫生机构员工工作满意度的研究进展(综述) [J]. 江苏卫生事业管理, 2022, 33(4): 527-531.
- [3] Robbins, S.P. (1992) *Essentials of Organizational Behavior*. Prentice Hall.
- [4] 朱仁宏, 周琦. 员工创业特质、内外满意度与工作绩效[J]. 管理科学学报, 2021, 24(4): 42-53.
- [5] 段好丽, 陈颂歌, 易银萍, 等. 自我决定理论视角下郑州市 3 所医院护士工作投入的影响因素分析[J]. 职业与健康, 2023, 39(13): 1729-1732, 1739.
- [6] Graen, G.B., Dawis, R.V. and Weiss, D.J. (1968) Need Type and Job Satisfaction among Industrial Scientists. *The Journal of Applied Psychology*, 52, 286-289. <https://doi.org/10.1037/h0026033>
- [7] 李新伟, 王静, 韩联宇, 等. 济南市基层医疗卫生机构医生工作满意度及影响因素分析[J]. 中国公共卫生管理, 2023, 39(2): 178-182.
- [8] 史烨梁, 杜晶琳, 黄自发. 基层医疗卫生机构人员工作满意度现状及影响因素[J]. 江苏预防医学, 2022, 33(6): 752-754.
- [9] 李熹阳, 宋可玉, 肖煜吟, 等. 我国三级公立医院医务人员满意度现况调查[J]. 中国医院管理, 2022, 42(5): 32-36.
- [10] 张欣, 李丹, 王海英. 北京某医院医务人员工作满意度研究[J]. 中国医药导报, 2023, 20(29): 47-50, 69.
- [11] 吴宝新. 天津市中医医院医务人员工作满意度调查与影响因素分析[J]. 职业与健康, 2021, 37(3): 415-418.
- [12] 陈媚, 苏丽西, 农钰红, 等. 基层医务人员工作满意度和工作倦怠的关系研究[J]. 卫生职业教育, 2022, 40(24): 142-145.
- [13] 姚金江, 徐勇勇, 虢玲霞, 等. 陕西省医务人员工作满意度及其影响因素分析[J]. 中国医院统计, 2018, 25(2): 81-84.
- [14] 李雅洁, 汪俊涛. 皖北地区乡镇卫生院医务人员工作满意度及其影响因素研究[J]. 蚌埠医学院学报, 2018, 43(3): 360-362.
- [15] 胡方, 周孟君, 谭君, 等. 西部某三甲综合医院护士工作满意度现状调查与分析[J]. 智库时代, 2020(9): 294-296.
- [16] 曹阳, 宋雨佳. 基于结构方程的基层医生工作满意度及离职意愿影响因素研究[J]. 中国卫生事业管理, 2018, 35(1): 24-26, 43.
- [17] 李惠文, 袁蓓蓓. 基层卫生人员内在动机对工作绩效的影响研究——工作满意度的中介作用[J]. 中国卫生事业管理, 2023, 40(9): 651-654.