

医务人员离职意愿影响因素的质性研究

张丹彤¹, 许怡璇², 黄惠根³

¹暨南大学护理学院, 广东 广州

²汕头大学医学院, 广东 汕头

³南方医科大学附属广东省人民医院(广东省医学科学院), 广东 广州

收稿日期: 2023年11月15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: 深入探讨在职医务人员离职意愿的影响因素, 为临床管理者制定干预策略提供科学的依据。方法: 采用立意取样法抽取广东省某三甲医院20名临床一线医务人员作为研究对象, 运用质性研究中的现象学研究方法对受访者进行半结构化访谈, 利用类属分析法将获得的资料进行整理、总结与分析主题。结果: 通过整理分析, 提取出个人身心感受层面影响、工作场域内影响及家庭支撑强度影响。结论: 为巩固医疗卫生人才团队的稳定性, 医院管理者应当重视医务人员离职意愿, 制定相应的干预策略降低离职意愿。

关键词

医务人员, 离职意愿, 影响因素, 质性研究

Qualitative Study of the Factors Influencing Medical Staff Turnover Intentions

Dantong Zhang¹, Yixuan Xu², Huigen Huang³

¹School of Nursing, Jinan University, Guangzhou Guangdong

²Shantou University Medical College, Shantou Guangdong

³Guangdong Provincial Hospital Affiliated to Southern Medical University (Guangdong Academy of Medical Sciences), Guangzhou Guangdong

Received: Nov. 15th, 2023; accepted: Dec. 14th, 2023; published: Dec. 22nd, 2023

Abstract

Objective: To deeply explore the influencing factors of on-the-job medical staff's intention to leave, and to provide scientific basis for clinical managers to formulate intervention strategies. **Methods:** A total of 20 front-line clinical medical staff in a tertiary hospital in Guangdong Province was selected as research objects by the method of intentional sampling. The phenomenological research

method in qualitative research was used to conduct semi-structured interviews with the interviewees, and the obtained data were sorted out, summarized and analyzed by the method of category analysis. Results: Through sorting and analysis, we extracted the influence of personal physical and mental feeling, the influence of work field and the influence of family support strength. Conclusion: In order to consolidate the stability of the medical and health talent team, hospital managers should attach importance to the medical staff's turnover intention and formulate corresponding intervention strategies to reduce the turnover intention.

Keywords

Medical Staff, Turnover Intention, Influencing Factors, Qualitative Research

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

医务人员的人力短缺已成为一个全球性难题。WHO《国家卫生工作者职业规划》简报[1]指出,高离职率不仅会加速卫生人才的流失,而且会阻碍全球卫生健康系统的有效运转。离职意愿作为预测离职行为的重要指标[2],是指个体想离开当前工作而寻求其他工作的一种心理倾向[3]。根据离职意愿先于离职行为模型,在离职行为尚未发生之前,通过有效的干预措施降低群体的离职意愿将比直接研究离职行为本身更有意义[4]。在离职动作产生之前,能够通过分析与利用影响离职意愿的因素,从而对离职意愿进行正向干预显得十分必要。因而,深入探索医务人员离职意愿的触发因素,通过降低离职倾向而减少离职动作的产生,对构建高效稳定的卫生人才团队具有重要意义。本研究相较于以往研究,将研究对象从单一的护士群体拓宽至包含医护技(含检验及影像)药在内的整个医务群体,以期为医院管理者制定干预方案和管理策略提供参考。

2. 对象与方法

2.1. 研究对象

本研究于2023年1~5月期间,依据差异化原则,选取不同工作年限、学历、职称及科室的医务人员作为研究对象。纳入标准:1)取得从业资格证,从事医疗工作年限 ≥ 5 年;2)近1年内在医院环境内工作(在职在岗);3)知情同意,自愿参加本研究。排除标准:1)见习生、实习生、规范化培训生及进修生;2)研究期间休假(产假、病假),外出、进修、不在岗等;3)确诊或疑似患有精神疾病。当访谈到第20名医务人员时,资料内容达到饱和。最终本研究共纳入20名医务人员,其中护士10名、医生4名、技师4名、药师2名。研究对象一般资料见表1。

Table 1. General information of respondents (n = 20)

表1. 受访者一般资料(n = 20)

编号	性别	年龄	学历	职称	工作年限	科室
N1	女	41	本科	中级	21	内科
N2	女	32	本科	中级	9	内科
N3	女	34	本科	中级	11	内科

Continued

N4	女	31	硕士	中级	7	急诊
N5	女	43	本科	中级	23	外科
N6	女	27	本科	初级	4	外科
N7	女	52	大专	中级	30	心理科
N8	男	35	本科	初级	12	心理科
N9	女	34	本科	中级	12	ICU
N10	女	29	本科	中级	6	ICU
D1	男	37	博士	中级	10	内科
D2	男	44	博士	中级	16	内科
D3	女	34	硕士	中级	6	外科
D4	女	45	硕士	中级	17	外科
P1	男	39	硕士	中级	15	药品科
P2	男	46	本科	高级	22	药品科
T1	男	37	本科	初级	13	医技科室
T2	女	39	硕士	中级	14	医技科室
T3	男	34	硕士	中级	9	医技科室
T4	男	49	本科	高级	25	医技科室

2.2. 研究方法

2.2.1. 制定访谈提纲

经充分的文献回顾和焦点小组讨论法制定初步的访谈提纲后，先后咨询一名长期从事质性研究的老师和两名医院高层管理者，对访谈提纲进行修订。采用一对一、面对面的方式对访谈对象进行半结构访谈。在正式访谈前，随机选取了4名护士进行预访谈，根据内容和细节进行调整后确定出最终访谈提纲。访谈提纲主要包括：

- 1) 您当下的离职意愿如何？
- 2) 导致您最近一次产生离职念头的是什么事情？
- 3) 什么情形会让您一定选择离职？

2.2.2. 资料收集与分析

由两名访谈者对受访者进行访谈。访谈地点设置在安静的房间，保证在受访期间不受外界打扰。在访谈正式开始前进行自我介绍，向受访者说明研究目的、研究方法；解释使用录音笔的原因，取得受访者的理解、同意与信任。用编码代替个人敏感信息，研究对象的编码以“数字 + 阿拉伯”的形式代替，以确保受访者的隐私获得保护。访谈时间 25~45 min，每次谈话结束后在 48 小时内完成语音转文字的工作，分析资料与收集资料同时进行。由两名研究者独立编码，反复阅读和深入理解资料内涵，当出现不一致时由研究小组共同讨论后达成共识。在共获得的 20 份转录文本中，最长一位访谈 1 小时 9 分钟，转录有效文字 16779 字，最短一位访谈 15 分钟，转录有效文字 3401 字。

3. 结果与分析

根据 NvivoPlus12 的分析结果以及经过对资料文本的反复分析和提炼，将医务人员离职意愿的影响因素分为三个方面，分别是个人身心感受方面、工作场域内方面及家庭支撑强度方面。根据 NvivoPlus12 的词频查询结果，在护士群体中，“辞职”一词出现的频次最多。

3.1. 主题 1：个人身心感受层面的影响

3.1.1. 精神紧张

职业紧张(Occupational Stress)是指在某种职业情况下,客观需求与主观反应之间失衡而出现的生理变化和心理压力,以及不能满足需求而引起相应的功能性紊乱[5]。职业紧张水平与精神健康密切相关,因个人感受存在差异,其影响程度不同。正如受访者 N6 所述:“我本来就有强迫症,护理这一行的性质又不像别的行业,不能出差错的,最害怕的就是班上出现突发情况或者好多活儿一下子扎堆,神经一下子就紧张起来了。”又如受访者 D3 所述:“疫情最严重的时候出去做发热筛查和核酸采样嘛,说不害怕那是假的,虽然职业防护很严密,但心里非常紧张,一天下来回到家身心俱疲。”在本研究中,每一位受访者皆表示经历过精神紧张。

3.1.2. 被动消极

当医务人员感到临床工作迫使自己处于被动消极的状态时,这将会强化医务人员离职意愿的动机。如受访者 N2 所说:“上次有个床下午要做检查,我上午已经告诉他和他的儿子,然后在他去的时候他儿子不在,患者怪罪我没有告诉过他儿子做检查的事情。我只能压住火不说什么,把事情憋心里,以后想到还是感觉很受伤,真磨灭对工作的热情。”再如受访者 P1 所表述:“跟有的患者相处会比较累,比如你给他拿好了药但没有搓开袋子装好药,就指责你服务态度不好,即便他看得到自己后面排着一个大长队呢。虽然被说两句算不上什么大事吧,但确实打消工作积极性。”

3.1.3. 情绪劳动

情绪劳动是指是指个体按照组织要求的表达规则扮演与管理自身内、外情绪以达到其所在职位工作目标的劳动形式[6]。医务人员作为提供健康服务的群体,在与患者进行诊疗互动时,通过隐藏自身真实情绪、主动规范自身行为以实现顺利的医患沟通,这个过程将会消耗医务群体的情绪资源,致使情绪失衡与情绪劳累[7]。医务人员情绪劳动的付出形式多种多样,正如 D1 所说:“我们科以前一位阿叔,家里很贫困、病情也不容乐观的、儿女经常当着老人家的面推脱责任,每次查房都觉得他很可怜,很难直截了当地告诉老人家要准备 20 万左右的费用,最后让学生去沟通的。”再如 N4 所述:“最讨厌大半夜给喝醉的抽血,胡言乱语的,一身烟酒气,口罩都遮不住的那种难闻,各种不配合,心里一万个烦也不能表露出来,手上该执行还得执行啊。”在访谈之中,近一半的医护人员都有过情绪伪装的经历,通过压制自身情感和规范职业表现,以维持工作的得体与专业。

3.2. 主题 2：工作场域内的影响

3.2.1. 工作负荷过重

由于医务人员的工作性质较为特殊,这需要他们具备更强更全面的能力以应对临床工作中的挑战和考验。刘荣梅等[8]研究认为,工作强度对离职意愿有显著影响。在访谈中,医护技药四个群体均表示工作压力太大是一个重要问题。正如受访者 N1 所说:“天天上班跟打仗一样,这个活还做的没一半,下个活又来了,一上午应接不暇地,都喝不了几口水。”再如受访者 N9 所说:“我刚进来 ICU 时,好多机器操作不很熟练,一上班心惊胆战的,特别害怕出事,夜里一发生抢救我就会特别的焦虑,刚来 ICU 的很长一段时间里工作压力都很大。”

3.2.2. 工作价值感偏低

对于护士群体,以往听命于医生的传统形象,以及当下社会地位的高低、工作价值感的大小都会影响其离职意愿[9]。而对于男性护士群体,离职意愿受价值感影响更大,工作价值感会强烈影响男护士的留职意愿[10]。药师的职业价值感受职业职能的影响,来自临床的正反馈越多,职业认同感越强[11]。正

如受访者 N8 所述：“像我们男生主动选择护理的，应该还是比较少的吧。给患者床上洗头才几块钱，平时去理发店洗头还几十呢。不能真正认同这份工作的价值是没有自信长久干下去的，我的大学同学干了几年跑路了哈哈。”再如受访者 P2 所述：“遇见的没礼貌的就直接喊我‘拿药的’，因为你药师的技术价值很难直观地展现出来给人家看到嘛。总是做偏离临床的工作，做着做着就真变成‘拿药的’了。”

3.2.3. 晋升前景渺茫

在《“健康中国 2030”规划纲要》大背景的引领下，我国护理行业的发展正朝着更高质量、更科学的方向迈进[12]。护理的学科价值在国家“双一流”建设战略的指引之下得到进一步的凸显[13]，这大大提高了临床护士的学历素养，但与之匹配对应的职业晋升门槛也有所提升。正如受访者 N6 所说：“在这里干了四五年了还是初级，跟回老家发展的朋友相比，我晋升的太慢了。”再如受访者 N4 所述：“对我来说，晋升瓶颈挺多的，除了临床考核的东西得达标，还得能申请课题、还要能发表核心期刊，但我是真的不擅长科研啊，一说到这个我就头痛。”

3.2.4. 薪资待遇不满

如 N3 所说：“我们科室很忙很累的，干的一点不比以前少，倒是奖金跟以前比着越来越少了，干的越来越没劲。”再如 N2 所述：“感觉外界好像很喜欢把护士的收入吹捧的很高，实际上我们加班没有加班费，夜班费更是少得可怜，我经常感觉收入跟付出不对等。”

3.2.5. 夜班频繁

高频的夜班直接影响医务人员的工作体验[14]，在一定程度上可作为触发离职意愿产生的直接原因。如 N9 所说：“每次熬大夜都很痛苦，要是还碰巧来月经，想下了班就去交辞职信。看着天越来越亮了，我都有种解脱感。”再如 D3 所述：“值夜班对身体的伤害非常大，总感觉疲惫，休息不过来，如果让我重选，我会选没有夜班的工作。”另有受访者表示：“我身体没以前好了，备孕也不是很顺利，都跟夜班有关系，心疼自己的身体都被搞垮了。”

3.3. 主题 3:家庭支撑强度的影响

当出现家庭成员分担与照顾不力、缺乏配偶的理解和支持的情况时，身为女性群体的医务人员往往是考虑做出妥协的一方。家庭支撑强度是离职的重要原因，这与史瑞芬等[15]研究结果也一致。正如 N2 所述：“我老公经常说我顾不上家，说我的工作跟签了卖身契一样，他理解不了我的工作性质，孩子还小的时候，还提过让我换工作。”再如 N10 所述：“都在医院上班(其丈夫工作于其他医院)时间上经常同步，很少能有一回家就吃到热乎乎的饭菜的时候。”再如 D3 所述：“工作过于影响生活了，父母都不在我们的身边，孩子也没有人帮衬，我陪孩子的时间也不多，经常感觉对不起孩子。”这与王慧卿等[16]研究的结论不谋而合，当工作与生活的互扰程度越严重，家庭支持力度不够就会导致生活-工作关系失衡，医务人员的离职倾向就越强烈。

4. 讨论

4.1. 优化人力资源配置，调剂医务工作压力

医院管理者在进行医院内部人力资源的调配时，应当科学使用数量分配与结构配置等指标[17]。一方面，通过合理地将工作内容与工作能力进行组合搭配，充分体现临床劳动的能级差异，提高医护人员的行动效率，实现工作效率与工作质量的平衡[18]。在数量分配上，根据吴疆等[19]人的研究结果，通过利用决策树强大的数据功能，对护理工作和护理人员的能级进行综合测评，将负荷集的具体结果进行细化

分级, 所设置的一套资源护士的调配方案能够将资源护士及时补给到资源匮乏病区, 实现工作效率与工作效果的有效提升。这与张姬等[20]人的研究观点一致, 在人力资源配置的情况上遵循“调配按需求”的原则, 有利于最大程度地科学调配人力资源, 提高人力资源的利用效率, 从而更好地平衡工作压力。另一方面, 来自工作场域内的压力会极大地影响工作满意度与情绪不满[21], 通过制定科学有效的人力资源配置能够缓解医务人员的情绪崩溃、节约医护人员情绪劳动的付出, 从而提升离职意愿[22] [23]。

4.2. 改善护士社会地位, 提升护士职业形象

社会对护士群体“低学历、低技术”的滞后印象使得公众对护士的角色形象长期囿于单一的认知。要改善这一局面需要主流媒体拓宽视野, 立足于积极的报道倾向, 推动医患信息对称, 进一步构建护士群体丰富而立体的媒介形象[24] [25]。相应地, 护士的工作价值感与职业归属感的高低水平受社会评价的影响, 提升护士的地位离不开广泛的社会支持与正向的公众舆论。因而, 通过加强社会、护士与公众三方主体的良性互动, 促进护理行业获取社会与公众更多的理解与善待, 有利于提升护士职业形象, 改善护士社会地位。

4.3. 重视薪酬激励措施, 加强政策保障力度

薪酬满意度作为离职意愿的影响因素, 对增强工作积极性具有重要作用[26]。国家应当重视医务人员的劳务价值, 增强医务人员在物质层面的获得感, 通过完善各类激励政策, 升级收入分配制度, 以及提高补贴与福利的最低标准, 进一步平衡付出与回报的关系[27]。

5. 小结

本研究通过对医务人员进行半结构式深入访谈, 获取到离职意愿的影响因素主要来自个人身心感受、工作场域、家庭支撑强度三个层面。本研究因相较于以往研究扩大了研究群体, 将医护技药四个群体均纳入访谈范围, 新发现了在工作场域中的情绪劳动水平同样是影响医务群体离职意愿的因素, 与情绪崩溃和工作满意度有关, 是工作场域中进行触发离职意愿产生的重要方面。医院管理者应予以充分的重视, 通过制定具有针对性的干预策略干预医务人员的离职意愿, 以保障医疗卫生团队的稳定。

参考文献

- [1] (2019) Health Workforce Burn-Out. *Bulletin of the World Health Organization*, **97**, 585-586. <https://doi.org/10.2471/BLT.19.020919>
- [2] Hann, M., Reeves, D. and Sibbald, B. (2011) Relationships between Job Satisfaction, Intentions to Leave Family Practice and Actually Leaving among Family Physicians in England. *European Journal of Public Health*, **21**, 499-503. <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckq005>
- [3] Mobley, W.H., et al. (1979) Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process. *Psychological Bulletin*, **86**, 493-522. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.86.3.493>
- [4] 秦洁, 张新, 唐粼. 国外离职行为研究综述[J]. 经济研究导刊, 2012(8): 139-140.
- [5] 王林, 曾晓立, 林立. 职业紧张及其对策[J]. 中国行为医学科学, 2001(2): 82-83.
- [6] Jeung, D.Y., Kim, C. and Chang, S.J. (2018) Emotional Labor and Burnout: A Review of the Literature. *Yonsei Medical Journal*, **59**, 187-193. <https://doi.org/10.3349/ymj.2018.59.2.187>
- [7] Yildiz, A.T. and Dinc, L. (2023) Emotional Labor among Turkish Nurses: A Cross-Sectional Study. *Nursing Inquiry*, **30**, e12544. <https://doi.org/10.1111/nin.12544>
- [8] 刘荣梅, 于铭洋, 白羽茜, 等. 河南省基层医疗机构医务人员离职意愿影响因素分析[J]. 中国实用乡村医生杂志, 2022, 29(10): 21-26.
- [9] 张丽, 陆春慧. 北京市某三级医院 2016-2021 年护士离职原因分析及对策[J]. 中国现代医药杂志, 2022, 24(11): 83-86.

- [10] Chen, J.P., *et al.* (2023) Factors Influencing Turnover Intention among Male Nurses in China: A Large-Scale Descriptive Correlational Study. *International Nursing Review*.
- [11] 宁艳阳. 重庆大学附属三峡医院 方伟: 临床药师价值越来越被认可[J]. 中国卫生, 2022(2): 102-103.
- [12] 本刊记者. 中共中央 国务院印发《“健康中国 2030”规划纲要》大健康产业大有可为 健康中国势在必行[J]. 中国品牌与防伪, 2023(S1): 4-6.
- [13] 胡艳杰, 李玲利, 田亚丽, 等. 护理学一流学科建设引领一流人才培养[J]. 四川大学学报(医学版), 2023, 54(1): 102-107.
- [14] 李子璇, 段筱妍. 陕西省 5 所三级甲等医院临床夜班护士睡眠剥夺在情绪疲惫、离职意图之间的中介作用[J]. 职业与健康, 2023,39(01): 43-48.
- [15] 史瑞芬, 刘银燕, 张振路. 广东省三级医院护士离职情况调查[J]. 中国护理管理, 2016, 16(11): 1503-1506.
- [16] 王慧卿, 汪大伟, 饶宇微. 医务工作者工作生活平衡对离职倾向的影响[J]. 中国医院管理, 2021, 41(2): 59-61.
- [17] 张薛晴, 翁艳翎, 宋玉磊, 等. 我国护理人力资源结构配置研究进展[J]. 中国医院管理, 2020, 40(8): 88-90.
- [18] 刘晓荣, 张鹭鹭, 王志红, 等. 临床护理人力资源配置研究[J]. 解放军护理杂志, 2003(11): 1-3.
- [19] 吴疆, 熊宇红. 资源护士调配中的决策分析与临床应用[J]. 中国临床护理, 2020, 12(4): 362-365.
- [20] 张姬, 冯霞, 董鹤, 等. 后疫情时代护理人力资源配置与管理策略思考[J]. 中国临床护理, 2023, 15(4): 257-260.
- [21] Chen, Y.M. and Fang, J.B. (2016) Correlation between Nursing Work Environment and Nurse Burnout, Job Satisfaction, and Turnover Intention in the Western Region of Mainland China. *The Journal of Nursing*, **63**, 87-98.
- [22] Ding, J. and Wu, Y. (2023) The Mediating Effect of Job Satisfaction and Emotional Exhaustion on the Relationship between Psychological Empowerment and Turnover Intention among Chinese Nurses during the COVID-19 Pandemic: A Cross-Sectional Study. *BMC Nursing*, **22**, Article No. 221. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01357-y>
- [23] Coomber, B. and Barriball, K.L. (2007) Impact of Job Satisfaction Components on Intent to Leave and Turnover for Hospital-Based Nurses: A Review of the Research Literature. *International Journal of Nursing Studies*, **44**, 297-314. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2006.02.004>
- [24] 李景林, 崔雯菁, 崔云甫. 多维视角下对医患矛盾中非技术因素的梳理与分析[J]. 卫生软科学, 2023, 37(3): 74-77.
- [25] 杜玉, 张玉侠, 陈潇. 基于主流媒体的护士媒介形象建构[J]. 护理学杂志, 2023, 38(8): 62-66.
- [26] 胡琳娟, 吴际军, 熊小利, 等. 四川省 12 所三级甲等医院护士薪酬公平感、薪酬满意度与职业认同对离职意愿的影响[J]. 职业与健康, 2023, 39(12): 1633-1637.
- [27] 王琳, 刘淑红, 陈丽, 等. 公立医院护理绩效薪酬分配方案的构建与实践[J]. 中国护理管理, 2022, 22(8): 1247-1252.