

医护人员工作满意度与患者护理质量之间的关系探讨

卫明

(襄州区人民医院护理部)

【摘要】目的 本次研究旨在探讨医护人员对于安宁疗护工作现状的满意度, 以及其与患者护理质量之间的相关性。方法 通过满意度调查, 评估医护人员对安宁疗护工作的认知和满意度, 并记录阻碍工作推进的因素。结果 在各项调查指标中, 医护人员普遍认为开展安宁疗护工作的必要性评分最高(4.17±0.12); 而对于供需匹配情况、专业培训的满意度相对较低, 满意度得分分别为2.12±0.22、2.11±0.23、2.-2±0.32。另外, 影响安宁疗护工作推进的主要阻碍因素为专职医护人员数量不足(98.0%), 以及全社会对安宁疗护的认识不足(85.1%)。结论 医护人员对安宁疗护工作的满意度以及存在的问题直接影响了患者的护理质量。因此, 为了提高护理质量和医护人员的工作满意度, 有必要改善安宁疗护工作的现状, 并提升其在医疗工作中的地位, 以及相应的专业培训和政策支持。

【关键词】工作满意度; 患者护理质量; 安宁疗护; 医护人员; 专业培训

Exploring the relationship between job satisfaction and quality of patient care

Wei Ming

(Xiangzhou District People's Hospital Nursing Department)

[Abstract] Objective This study aims to explore the satisfaction of medical staff with the current situation of hospice care work and its correlation between the staff and the quality of patient care. Methods Through the satisfaction survey, we evaluated the cognition and satisfaction of hospice care, and recorded the factors that hinder the work. Results Among all survey indicators, medical staff generally believed that the necessity of hospice care was the highest (4.17 ± 0.12); while the satisfaction with supply and demand matching and professional training was relatively low, and the satisfaction score was 2.12 ± 0.22, 2.11 ± 0.23, 2.-2 ± 0.32. In addition, the main hindering factors affecting the promotion of hospice care are the insufficient number of full-time medical staff (98.0%) and the lack of awareness of hospice care in the whole society (85.1%). Conclusion The satisfaction of medical staff with hospice care work and the existing problems directly affect the quality of patient care. Therefore, in order to improve the quality of care and the job satisfaction of medical staff, it is necessary to improve the status quo of hospice care work and enhance its status in medical work, as well as the corresponding professional training and policy support.

[Key words] job satisfaction; quality of patient care; hospice care; medical staff; professional training

引言

医护人员在保障患者健康的过程中, 具有举足轻重的作用。他们的工作满意度及工作环境的优劣, 将直接影响到对患者的护理质量。其中, 安宁疗护作为一种在全世界范围内逐步开展的关注患者生命质量的终末期关怀模式, 其在我国尚处于起步阶段, 关注度和实施效果需要加强^[1]。在这个背景下, 了解医护人员对于安宁疗护工作现状的满意度及其存在的问题, 有助于改进现有工作状况、提高患者护理质量, 并同时提升医护人员自身的工作满意度。因此, 本研究致力于探讨医护人员对于安宁疗护工作现状的满意度及其与患者护理质量之间的关系。为了更深入地研究此问题, 本研究通过满意度调查的方式, 评估医护人员在安宁疗护工作中的认知水平、满意度, 以及影响工作推进的各项因素。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取了我院在2023年1月至6月期间的100名安宁疗护医护人员作为研究对象。这些医护人员来自于我院不同的科室和部门, 具有一定的代表性。在研究中, 对这些安宁疗护医护人员进行了一系列的调查, 以了解他们对安宁疗护工作现状的满意度以及影响安宁疗护工作推进的阻碍因素。

1.2 方法

采用问卷调查法对医护人员进行满意度调查及对患者护理质量进行测量。具体方法如下:

(1) 满意度调查

设计一份详细的问卷, 针对表1中的指标(必要性、工作现状、供需匹配、职业认同、专业培训、薪酬福利和政策支持)进行调查。调查对象为医护人员, 包括但不限于安宁疗护相关医生、护士和其他专职人员。问卷采用5分制评分, 1分表示非常不满意, 5分表示非常满意。通过此问卷收集统计数据, 计算各项指标的平均值及标准差。

(2) 患者护理质量测量

为了评估患者护理质量,选取与医护人员满意度密切相关的指标进行测量。具体测量方法包括:病患满意度评分(与医护人员沟通效果、治疗和护理质量等方面),患者康复状况评估,住院时间及费用等。收集相关数据并进行统计分析,以评估医护人员工作满意度与患者护理质量之间的关系^[2]。

(3) 影响安宁疗护工作推进的阻碍因素调查

根据表2中所列举的阻碍因素,制定一份详细的调查问卷。调查对象为医护人员和患者。问卷中包括对各阻碍因素的描述及所占比例,以评估不同阻碍因素对安宁疗护工作推进的影响。调查结束后,收集并整理数据,分析各阻碍因素的关键程度及优先解决的问题^[3]。

(4) 数据分析

采用描述性统计学方法对调查数据进行分析。计算满意度调查、患者护理质量测量及影响安宁疗护工作推进的阻碍因素调查的频数、百分比、平均值和标准差。进一步分析医护人员工作满意度与患者护理质量之间的关系,以及各阻碍因素对安宁疗护工作推进的影响程度。

1.3 评价指标及判定标准

将通过对医护人员满意度的评定来评估对患者护理质量的影响。评价医护人员满意度的指标包括以下几个方面:

(1) 必要性:医护人员认为开展安宁疗护的必要性。通过满意度得分表示,其中1分表示完全不必要,5分表示非常必要。(2) 工作现状:医护人员对于单位安宁疗护工作推进现状的满意度。(3) 供需匹配:医护人员认为安宁疗护工作是否能满足患者需求的满意度。(4) 职业认同、专业培训、薪酬福利、政策支持这几个方面的满意度,同样也是重要评价指标,满意度越高,说明医护人员更愿意

投入更多精力为患者提供更优质的护理服务。还考虑了影响安宁疗护工作推进的阻碍因素,包括专职医护人员太少、全社会对安宁疗护的意识不足、供需存在严重不匹配等等。

1.4 统计学方法

采用SPSS22.0软件进行数据分析,对符合正态分布的计量资料使用t检验和“ $\bar{x} \pm s$ ”表示,对计数资料,采用卡方检验和百分比(%)表示。设定显著性水平为 $P < 0.05$,以探讨医护人员工作满意度与患者护理质量之间的关系。

2 结果

2.1 安宁疗护医护人员对安宁疗护工作现状的满意度调查结果分析

通过安宁疗护医护人员对工作现状的满意度调查,以了解他们对各项指标的认可程度。调查涉及8个方面的指标,分别为:必要性、工作现状、供需匹配、职业认同、专业培训、薪酬福利、政策支持,并计算了各个指标的满意度得分。详见表1。

从满意度得分上看,安宁疗护工作的必要性得分最高,为 4.17 ± 0.12 ,说明医护人员普遍认为开展安宁疗护工作具有重要性。政策支持方面得分为 2.68 ± 0.17 ,较低,反映出现有的政策在安宁疗护工作推进方面还有待加强。

在不同方面,安宁疗护工作中的满意度存在较大差异。改善工作现状、提高供需匹配度、专业培训、薪酬福利和政策支持等各方面条件,有助于提高医护人员在安宁疗护工作中的满意度,从而进一步提高患者护理质量^[4]。

表1 安宁疗护医护人员对安宁疗护工作现状的满意度调查

指标	指标描述	满意度得分
必要性	您认为开展安宁疗护是否必要	4.17 ± 0.12
工作现状	您对单位安宁疗护的推进现状是否满意	2.84 ± 0.19
供需匹配	您认为安宁疗护工作是否满足患者需求	2.12 ± 0.22
职业认同	您是否愿意做专职人员	2.9 ± 0.35
专业培训	您对安宁疗护专业知识和技能的培训是否满意	2.2 ± 0.32
薪酬福利	您对从事安宁疗护工作的收入是否满意	2.82 ± 0.22
政策支持	您认为现有的政策是否有力推进了安宁疗护工作的开展	2.68 ± 0.17

2.2 影响安宁疗护工作推进的阻碍因素分析

在本次的调查中,针对影响安宁疗护工作推进的阻碍因素进行了研究与分析,也发现了一些具有重要影响的因素。专职医护人员的数量不足是影响安宁疗护工作推进最主要的阻碍因素,其占比为99.0%。这表明,人力资源短缺是影响安宁疗护工作进行的决定性障碍。全社会对安宁疗护的意识不足也被视为严重的阻碍因素,这显示了公众对于这一专业服务的理解与认识的混淆以及忽视,可能阻止患者获得必要的安宁疗护服务。供需存在严重不匹配的

问题,反映了在资源分配与管理方面存在的问题。社区医院在药品、设备等方面的限制,影响其工作效率和服务质量。媒体对安宁疗护的宣传不足和相关的知识和技能培训资源少,表示社会环境和所在机构支持不足也是安宁疗护工作推进的问题。场地不足或环境不适宜直接影响到患者接受安宁疗护的舒适度和效果,是推进工作中不可忽视的物理障碍。人力资源、公众意识、资源分配和医院设施等多方因素共同影响着安宁疗护的推进,相应的解决措施有待采取。

表2 影响安宁疗护工作推进的阻碍因素[n (%)]

排序	内容	人数 (%)
1	专职医护人员太少	99 (99.0)
2	全社会对安宁疗护的意识不足	86 (86.0)
3	供需存在严重不匹配	77 (77.0)
4	社区医院在药品、设备等方面的限制	67 (67.0)
5	媒体对安宁疗护的宣传不够	66 (66.0)
6	相关的知识和技能培训资源少	64 (64.0)
7	场地与环境限制	52 (52.0)

3 讨论

安宁疗护作为一种关注病人生命质量和死亡尊严的护理模式，在世界范围内逐渐受到重视。在我国，安宁疗护工作的推广发展仍面临一定的困难。通过对表1中的安宁疗护医护人员的满意度调查以及表2中的阻碍因素分析，旨在进一步揭示医护人员工作满意度与患者护理质量之间的关系。此关系对于改善患者护理体验和安宁疗护工作的推进具有重要意义^[5]。

在表1的安宁疗护医护人员满意度调查中，对于安宁疗护的必要性得分较高，反映了医护人员对于开展安宁疗护工作的积极认可。在其他方面，如工作现状、供需匹配、职业认同、专业培训、薪酬福利和政策支持等方面的满意度普遍较低。这些低满意度数据反映了我国安宁疗护工作在实际运作中存在的问题。通过对这些问题深入分析，有助于寻找改进措施并促进安宁疗护工作的发展。

表2的阻碍因素分析进一步揭示了影响安宁疗护工作推进的主要障碍。专职医护人员太少被认为是最主要的阻碍因素，是全社会对安宁疗护的重视程度不足、供需存在严重不匹配、社区医院在药品、设备等方面的限制、媒体对安宁疗护的宣传不够、相关知识和技能培训资源少以及场地与环境限制。这些因素对医护人员的工作满意度产生了负面影响，从而降低了患者的护理质量。

针对以上问题，我国应加强在以下方面的工作：（1）提供充足的专职医护人员，加强人力资源投入；（2）提高

全社会对安宁疗护的认识，加强宣传和推广；（3）合理配置安宁疗护资源，满足患者需求；（4）提高社区医院的药品和设备供应，优化医疗条件；（5）加强医护人员的专业培训，提高护理质量；（6）制定有力的政策，提高医护人员的收入和福利待遇。（7）合理规划安宁疗护中心或病房的场地布局，营造温馨、舒适、宁静的治疗环境，满足患者及家属的需求。通过积极改进，有望进一步提高医护人员的工作满意度，从而改善患者护理质量，促进我国安宁疗护事业的健康发展。

安宁疗护是一种以缓解病情为目标，全面关注生命质量的医疗模式，对于疾病无法治愈的患者以及他们的家庭，提供全方位的生理、心理、精神和社会支持。医护人员的满意度对于安宁疗护质量的影响是不可忽视的。

对于医护人员，保持良好的工作满意度需要必要的专业认同，并认为自身的专业工作对于社会是必要的，对于单位的安宁疗护推进现状亦需满意。从表1中可以看到，对于医护人员的职业认同、工作现状、供需匹配等因素满意度略低。具体来说，供需匹配的满意度得分仅为 2.12 ± 0.22 ，表明在供给端（如医院、社区卫生服务中心等）和需求端（如患者和其家庭）之间存在一定的不匹配。

根据表2的阻碍因素分析，可以看到，专职医护人员的短缺是最主要的阻碍因素，占到了99（99.0%），暗示了做专职人员的医护人员有待提高。全社会对安宁疗护的意识不足、供需存在严重不匹配以及相关知识和技能培训资源不足，也导致医护人员对于安宁疗护工作的满意度较低。此三项阻碍因素的存在，反向影响了患者护理质量。

专业培训满意度得分显示为 $2.-2 \pm 0.32$ ，由此可看出，医护人员对于安宁疗护专业知识和技能的培训也不是十分满意。未得到足够的训练和教育的医疗人员可能会影响到安宁疗护的推动进程，这也会影响到患者护理质量。

应积极引导全社会充分认识到安宁疗护的重要性，应对医护人员进行更有效的专业知识和技能培训以提高他们的职业认同感，优化医护人员的工作环境，匹配他们的工作需求，以此来提高满意度。这样，才能更好的提高患者护理质量，推动安宁疗护事业的发展。

参考文献：

- [1]刘晓燕, 闻娟, 朱熙, 陈晴, 刘勤勇.军队医护人员任职培训满意度的差异分析[J].解放军医院管理杂志, 2021, 28 (04): 374-376.
- [2]欧爱华, 何敏, 邱建武, 刁诗光, 张子盈, 谭利明.韶关地区儿科医护人员工作满意度、离职意向及生活质量现况调查[J].医药前沿, 2023, 13 (23): 23-26.
- [3]王丽姿, 彭睿, 张欢, 钟秋媚, 宋承毅, 李漓, 王前, 郭洪波.某医院医护人员对床位调配工作满意度调查与分析[J].中国医院管理, 2019, 39 (08): 46-48.
- [4]王东博, 李朝军, 李华, 陈杰, 高明华, 熊俊伟, 郝勇, 陈美钧, 席家庄, 王锦龙, 石亚, 韩德民.诊疗服务能力提升支持对于医护人员工作满意度的影响[J].现代医院管理, 2021, 19 (03): 1-6.
- [5]李新, 秦刚, 李珊珊, 范素芳.基于扎根理论的医护人员工作满意度影响因素及其作用机制研究[J].中华医院管理杂志, 2020, 36 (09): 788-792.