

高质量发展背景下公立医院行政人员职业认同研究

董琼 汪艺琳 张然 (通讯作者)

(苏州大学附属第一医院质量管理处)

【摘要】目的 对公立医院行政人员的职业认同及其影响因素进行理论综述,为提升公立医院行政人员的职业认同感提供政策建议。方法 通过文献研究梳理相关概念和理论,建立公立医院行政人员职业认同的概念和理论模型,分析公立医院行政人员职业认同的可能影响因素。结果 行政人员职业认同受医院制度、年龄、职称、职业发展等因素影响,同时也受社会环境因素影响。结论 应聚焦主要影响因素通过完善绩效考核和激励机制、构建身份认同体系、人才职业化建设等措施提升行政人员职业认同水平,进而提升公立医院管理质量和效率,促进公立医院高质量发展。

【关键词】 公立医院; 行政人员; 职业认同

【中图分类号】 R197.2 **【文献标识码】** A

Study on Professional Identity of Administration Personnel in Public Hospitals in the Background of High Quality Development

Dong Qiong Wang Yilin Zhang Ran (corresponding author)

(The Quality Management Office of the First Affiliated Hospital of Soochow University)

[Abstract] Objective To summarize the professional identity of public hospitals and provide policy suggestions for improving the professional identity of public hospital administrators. Methods By combing relevant concepts and theories through literature research, the concept and theoretical model of professional identity of administrators in public hospitals are established, and the possible influencing factors of professional identity in public hospitals are analyzed. Results The professional identity of administrative personnel is influenced by the hospital system, age, professional title, career development and other factors, as well as by social and environmental factors. Conclusion The main influencing factors should improve the professional identity level of administrators by improving the performance appraisal and incentive mechanism, building the identity system and building the professional construction of talents, so as to improve the management quality and efficiency of public hospitals and promote the high-quality development of public hospitals.

[Key words] public hospital; administrative personnel; professional identity

医院行政人员作为医院管理的核心力量之一,其职业认同感的强弱直接影响到医院管理的质量和效率。国家愈来愈重视公立医院高质量发展和公立医院绩效考核^[1]。医院行政管理工作人员方向也随之有所调整,机遇与挑战并存,良好的职业认同感有利于适应这一变化。随着公立医院管理任务的加重,行政人员面临的工作压力也在不断增加,这些都可能影响他们的职业认同^[2-3]。有研究发现职业认同会对工作者的工作满意度、职业倦怠、工作投入和离职意愿等方面产生重要影响^[4-5],职业认同已经成为研究主观职业感受和职业评价的新切入点。医院行政人员的职业认同感与工作投入和工作效率密切相关,提升公立医院行政人员的职业认同水平,对于提升医院管理运行效率、塑造医院文化和形象、促进医院高质量发展、应对新时代公立医院面临的医疗改革挑战具有重要意义。

1 研究方法

1.1 文献综述 检索 Web of Science、Pubmed、sinomed、中国知网 CNKI、维普、万方等国内外权威数据库,收集与职业认同和医院行政人员职业现状相关的研究文献,梳理职业认同相关概念和理论,并结合医院行政人员的特征,建立医院行政人员职业认同的概念理论模型,并探究其可能的影响因素,为提升公立医院行政人员的职业认同提供对策建议。

2 研究结果

2.1 职业认同的概念 认同(identity)的概念来源于西格蒙德·弗洛伊德提出的“自居作用”理论。弗洛伊德认为:自居作用是将某个有情感联系的对象通过投射归入自我,且自居作用也会随着与对象的共同性质所产生,群体成员之间的相互联系就是基于情感上的共同性质,联系的本质就是自

居作用^[6]。后来心理学中“认同”的概念与“自居作用”的含义比较一致。心理学家 Erikson 基于“自居作用”理论阐述了自我同一性的形成，同一性在人格心理学中指一个完整、成熟个体的主观概念，即人格发展的一致性、连续性、统合性。包括社会与个人的统合、个体的主观方面与客观方面的统合，个体对历史任务的认识与个体愿望的统合等，后来自我同一性又被普遍称为“自我认同”。

国内学者对于职业认同的概念定义大都与 Mc Gowen 的观点比较接近，根据所研究对象的职业特征对其职业认同进行概念界定，徐梦瀛将这种具体到特定职业的职业认同定义为“个体对于某一职业的综合评价度，是自身在这一职业背景中所扮角色的定位，是个体对于该种具体职业的承认感和价值感以及愿意为之付出的行为倾向^[12]”。魏淑华在对教师职业认同的研究中将教师职业认同定义为“教师职业认同是教师对其职业及内化的职业角色的积极的认知、体验和行为倾向，是某一时段相对稳定的态度^[13]”，李治杰将城管执法人员的职业认同定义为“与认同主体对所从事的职业特征相联系的一种心理感受，具有动态变化的特点，是认同主体对所从事职业的积极态度和投入程度，并体现为个体愿意继续维持该职业的态度倾向和对该职业的偏好程度^[14]”，皇甫天纬认为民警的职业认同是“民警个体认可并积极接纳所从事的警察职业，能够成功扮演自我职业角色并产生愉悦的情感体验。具体来说民警职业认同是民警将职业属性和职业期望内

化的结果，是一种与警察角色有关的个人认同，反映出民警个人对其所从事职业的接纳程度^[15]”。

根据以上文献关于职业认同概念的界定，结合本研究的目的和内容，本研究将医院行政人员职业认同定义为：医院行政人员融合自身职业情况后，对自己职业认同度的综合评价，包括对职业认知、能力表现、情感倾向以及对职业价值收益的评价。

2.2 职业认同的理论结构 目前相关的研究中，由于不同研究者的研究对象和研究侧重点不同，对于“职业认同”这一概念的结构模型设计也不相同。Shelley Brickson 对教师的研究中认为职业认同可分为个人认同、集体认同和相互认同三个维度，每个维度又可分为认知、情感、行为和社会四个方面^[16]。Meyer 提出职业认同包括情感认同、持续认同、规范认同三个维度，而且三个维度同时也是职业认同的三个发展阶段：情感认同的延续转变为持续认同，进而促进规范认同，三个维度层层递进最终构成了职业认同^[17]。Negishi.K 对护士的研究中，将职业认同划分为工作与生活的融合、工作适应性、被尊重的情况、生活认同和工作信心五个维度^[18]。

根据对“公立医院行政人员职业认同”的概念界定，并结合现有研究对“职业认同”的维度划分，本研究将医院行政人员职业认同划分为职业认知、职业表现、职业情感、职业价值 4 个维度（见表 1）。

表 1 公立医院行政人员职业认同维度定义和二级指标

维度	维度定义	二级指标
职业认知	从职业层面出发，对公立医院行政人员的职业意义、职业前景和职业环境的认知和评价。	职业意义认知、职业前景认知、职业环境认知
职业表现	指在从事当前职业过程中的能力和行为表现，包括业务能力、压力适应以及其他工作行为表现。	业务能力表现、压力适应表现、工作行为表现
职业情感	指自身职业给自己带来的各种情感体验，包括对自己公立医院行政人员职业身份的归属感，职业忠诚度、工作中的情感以及受外界影响产生的和职业相关的情感。	职业归属感和忠诚度、工作情感、外源性情感
职业价值	指从个人层面出发，该职业给自己带来的价值收益，包括经济酬劳、人际关系和自我成就价值	经济酬劳价值、人际关系价值、自我成就价值

2.3 医院行政人员职业认同的影响因素 国内外研究中关于职业认同的影响因素大致可分为个人因素和环境因素^[20-22]。个人因素方面，Cassandra Chretien Jackson 认为性别造成的男女自我发展上的差异会对职业认同产生影响，同时年龄因素又会在这种影响的基础产生新的交互作用^[23]；Amy S. Hirschy 认为随着年龄和阅历的增长，个体的职业的认知水平会有所提升，同时职业认同也会随着职业认知水平的提升而提升^[24]；Siyuan Gan、Zeng Lihong、Li

Liqing 等研究者发现学历、专业、职称可能是影响职业认同的因素^[22, 25]。环境因素方面，Esther T. Canrinus 认为“职业认同受社会互动的复杂网络、导师、榜样和学习体验等多种外部环境因素的影响”^[26]。Matthew A. M. Thomas 提出，职业认同除了不只是职业、个人与环境的交互作用，制度层面的交互作用也会产生影响^[27]。相关研究发现，年龄 31-40 岁、大学学历、中级职称、科员及以下行政职务职业者，其职业认同评分显著更低，提示处于医院中间阶

层的行程管理人员易出现职业认同缺陷^[28, 29]。已有调查结果显示, 医院制度、绩效考核及人际关系等, 均是影响行政人员职业认同水平的重要因素, 因此, 公立医院应更加合理的晋升、考核和激励机制, 推动行政岗位人员管理规范化、精细化和科学化, 帮助行政人员建立健康、正确的职业认知, 培养正向、稳定的职业情感, 促成其形成积极、专业的职业表现, 为其实现自身的职业价值提供多方位支持, 从而整体提升公立医院行政人员的职业认同水平。

3 对策与建议

3.1 完善绩效考核和激励机制 由于医院行政工作内容复杂和难以量化, 考核办法主要采用传统事业单位“行政化”的评价方式, 导致考核流于形式, 考核结果无法真实反应岗位价值和个人能力。作为激励机制的基础, 公平合理的绩效考核体系是关键。依据岗位职责, 建立以创新能力、实效、贡献为导向的绩效考核体系, 考评办法在单位公共考核基础分上, 根据岗位职责系数、工作实绩、荣誉称号、奖励奖项等实行加分制, 并且将考核结果与激励结果挂钩。遵循“维护公平性、调动积极性”的原则, 深化激励体系改革, 打破“大锅饭”的薪酬体系, 根据不同人员的需求采用不同激励方式, 对于基层行政人员, 注重物质激励与精神激励相结合, 通过拓展晋升渠道、增加培训机会、提升福利待遇、创造人文关怀, 增加职业归属感; 对于相当层次专业行政人员, 创造更多发展路径和更高发展平台帮助他们实现自我价值, 做好职业经验“传帮带”, 带好行政队伍。

3.2 构建医院与行政互动的身份认同体系 在以医护人员为主体、以治病救人为本的医疗机构, 行政人员存在底气不足的心理。面对“外行指挥内行”局面, 行政人员容易产

生职业焦虑, 要想“破局”, 一方面, 行政人员需要找准角色定位, 强化职业价值感知, 构建积极的自我身份认同。术业有专攻, 管理是一门科学, 医院行政工作具有规律性、系统性和实践指导性。在高质量发展背景下, 医院行政工作不是照章办事、上传下达的简单事务性工作, 而是践行“行政+技术”两条路线的管理工作机制, 助力临床科室对医疗质量、运营效率、持续发展、满意度等全方位管理。

3.3 推进医院行政人员专业化和职业化建设 鉴于历史和体制原因, 大多公立医院行政人员来源主要包括临床转岗人员、统一招聘人员和转岗安置人员, 职业化程度参差不齐。为此, 医院应推进行政人员职业化建设。一是职业发展空间方面, 医院应根据行政人员构成特点做出积极规划。新形势下, 医院行政工作越来越吸引高学历、高素质人才, 但是相比同等学历的医护人员, 行政人员的发展空间有限, 容易导致职业倦怠。医院鼓励行政人员与临床、高校科研合作, 树立“管理+临床”“管理+科研”思维, 促进技术和管理协同创新成果转化, 同时鼓励行政人员职业技能和学历双提升的教育深造项目, 帮助他们在“服务临床、服务患者”的同时也能更好地发展自己。通过制定相关政策引导支持医联体范围内劳务协作机制, 实现医联体间人力资源的有效流动和配置。培训内容覆盖党务理论、医疗卫生政策、管理实务、专业知识、同行经验等方面, 因岗因人因级开展系统培训, 倡导“一岗多能”“一人多能”工作作风, 打造一支专业化、职业化的医院行政人员队伍。三是专业化培养方面, 鼓励引导医药类相关院校紧贴医院管理实际需要, 加强学科专业、课程体系建设, 比如卫生信息管理专业可以增设基础医学、疾病诊断和手术操作编码的课程, 加快推进相关专业人才培养。

参考文献:

- [1]中共中央, 国务院. 中共中央 国务院印发《深化医药卫生体制改革 2024 年重点工作任务》的通知[EB/OL]. (2024-06-06) [2024-09-17]. https://www.gov.cn/zhengce/content/202406/content_6955904.htm.
- [2]郑雅婷, 谢春燕, 杜婵苹. 医院行政管理人员职业倦怠影响因素调查研究[J]. 中国卫生质量管理, 2024, 31(03): 51-55.
- [3]陈媚, 陈钧. 职业倦怠感对医院行政管理人员职业认同的影响[J]. 中国卫生标准管理, 2023, 14(21): 13-16.
- [4]Deng W, Feng Z, Yao X, et al. Occupational identity, job satisfaction and their effects on turnover intention among Chinese Paediatricians: a cross-sectional study[J]. BMC Health Services Research, 2021, 21(1).
- [5]徐梦瀛. 基层公务员职业认同、角色压力对工作投入的影响研究[D]. 浙江大学, 2021.
- [6]Park R E. Group Psychology and the Analysis of the Ego. Sigmund Freud, James Strachey[J]. American Journal of Sociology, 1925, 30(4)..
- [7]埃里克森. 同一性, 青少年与危机[M]. 杭州: 浙江教育出版社, 1998.

通讯作者: 张然, 实习研究员。