

结核病防治人员的工作满意度及稳定性

吴来娃¹, 严非¹, 王伟¹, 王文祥¹, 龚幼龙¹, 成诗明²

摘要: [目的] 了解我国东、中、西部 6 省 12 县的县乡两级结核病防治机构(结防)人员的工作满意度和稳定性, 为提高结防人员的工作积极性提出有针对性的建议。[方法] 采用自填式问卷调查, 结合小组座谈和关键人物访谈, 对结防相关人员进行调查, 其中定量调查县乡两级结防人员 286 人, 定性调查县乡相关管理和医务人员 212 人。[结果] 县乡两级结防机构的 286 名结防人员对工作总体满意的占 64%, 满意度最低的方面均为收入, 不满意的比例分别为 40.8% 和 43.2%, 满意度较低的方面还有福利待遇、报酬分配、工作条件等; 有超过一半的人产生过调换工作内容或离开本单位的想法, 主要原因是报酬太少、工作任务重。[结论] 我国结防人员对工作的总体满意度仍有较大提升空间, 收入相对低和工作任务重是影响结防人员满意度及稳定性的主要因素。应健全结防工作体系, 加强结防人员的规划和培养, 同时制定合理的薪酬制度。

关键词: 结核病; 卫生人员; 工作满意度; 稳定性

Job Satisfaction and Stability of Tuberculosis Control Staff WU Lai-wa¹, YAN Fei¹, WANG Wei¹, WANG Wen-xiang¹, GONG You-long¹, CHENG Shi-ming² (1.School of Public Health, Fudan University/Key Laboratory of Public Health Safety of Ministry of Education(Fudan University), Shanghai 200032, China; 2.National Center for Tuberculosis Control and Prevention, Chinese Center for Disease Control and Prevention, Beijing 102206, China). Address correspondence to YAN Fei, E-mail: fyan@shmu.edu.cn

Abstract: [Objective] To investigate the job satisfaction and stability of tuberculosis control staff in county and township level tuberculosis control institutions from 12 counties of 6 provinces in eastern, central and western China respectively, so as to provide directed suggestion for raising their work enthusiasm. [Methods] Self-filling questionnaires, qualitative interviews and group discussion were employed. Tuberculosis control staff in county and township level were involved, including quantitative investigation for 286 health workers and qualitative interviews with 212 administrators and health workers. [Results] There were 64% of 286 tuberculosis control staff in county and township level tuberculosis control institutions satisfied their job generally. They had the same least satisfying aspects, which was about incomes, and the proportion of dissatisfaction were accounted for 40.8% and 43.2% respectively. There was also a lower satisfaction with welfare, payment allocation and working conditions. More than half had the thought of job position change or leaving the facility, mainly because of too little payment and heavy workload. [Conclusion] Job satisfaction of tuberculosis staff in China has large room for improvement still, the relatively lower rewards and heavy work tasks are the main influence factors of job satisfaction. It is suggested to further improve the tuberculosis control system, more strengthen the planning and training for tuberculosis control staff, meanwhile develop a reasonable payment and evaluation system.

Key Words: tuberculosis; health staff; job satisfaction; stability

随着现代结核病控制策略在我国大陆的推广, 各省市原有独立的结防所大多并入县疾病预防控制中心(CDC), 与此相适应, 县乡两级的结核病防治(以下简称“结防”)人员所承担的工作也有所调整。县级结防人员主要负责结核病患者的登记、诊断和治疗等工作, 而乡级结防人员主要负责结核病或疑似

结核病患者的追踪、督导管理以及健康教育工作等^[1]。结防工作分工越来越细, 要求也越来越高, 在这样的工作模式和工作量下, 结防人员的工作积极性在结防工作体系建设中显得至关重要。工作满意度指工作人员对其所在工作环境各个方面所给予的一种主观评价, 是个体从工作中获得满足感程度的反映^[2], 它与员工的工作积极性和稳定性密切相关, 提高结防人员的工作满意度有利于整个结防工作体系的建设。因此, 本研究拟通过对我国大陆 6 省 12 县结防人员工作满意度及稳定性的调查分析, 了解结防人力资源的满意度现状, 为提高结防人员的工作积极性提出有针对性的建议。

[基金项目] 全球基金项目, 中国疾病预防控制中心结核病控制中心组织—“DOTS 质量影响因素与评价”项目(编号: TB07-018)

[作者简介] 吴来娃(1987—), 女, 硕士生; 研究方向: 卫生服务研究; E-mail: 10211020053@fudan.edu.cn

[通信作者] 严非教授, E-mail: fyan@shmu.edu.cn

[作者单位] 1. 复旦大学公共卫生学院, 公共卫生安全教育部重点实验室(复旦大学), 上海 200032; 2. 中国疾病预防控制中心结核病预防控制中心, 北京 102206

1 对象与方法

1.1 调查现场

根据地理分布、经济水平(人均国内生产总值)、结核病

疫情等,确定粤、苏、鄂、赣、川和陕为调查省,其中东、中、西部各 2 个省。在各省中同样综合地理、经济等条件,每个省抽取中等水平的 2 个县,每个县抽取 1~2 个乡,共抽取 12 个县(区)及 22 个乡(镇)。

1.2 研究方法对象

对县 CDC 结防科(县结防所、慢性病防治院)、乡(镇)卫生院防保科从事结防工作的卫生人员,采用自填式调查表,调查其对收入、工作条件、职称评定等方面的满意度,以及是否有调换工作内容或单位的想法等,共调查 34 所机构(县级 12 所,乡级 22 所)的 286 名结防人员。同时,对部分人员进行小组讨论和关键人物访谈,以深入了解他们的具体工作、对本单位或本人在结核病管理中作用的想法等。定性访谈对象共 212 人,分为管理者和一般结防医务人员。其中,县级结防机构和乡(镇)卫生院管理者分别为 24 人和 44 人,每县或乡均为 2 人;县级结防机构医务人员共 24 人,每县 2 人,乡卫生院结防相关科室医务人员共 120 人,其中由 4~6 人组成医务人员小组,每县 2 组。满意度根据程度分为很满意、较满意、一般、不太满意、很不满意。

1.3 资料整理与分析

定量资料采用 SPSS 16.0 软件进行录入和统计分析(其中满意度分析中,“满意”包括“很满意”和“较满意”,“不满意”包括“不太满意”和“很不满意”);定性资料采用框架分析,利用 Maxqda2007 软件对访谈记录进行分类编码,然后进行归纳分析。

2 结果

2.1 调查对象一般情况

2.1.1 机构 共调查结防机构 34 所,其中县级 12 所,乡级 22

所。其中,县级结防机构有三种模式,分别为 CDC 内部设立结防科(9 所)、独立的结防所(1 所)、慢性病防治院与结防所合二为一(2 所);乡级结防机构即乡(镇)卫生院。

2.1.2 人员 定量调查的结防人员共计 286 人,其中县(区)76 人,乡(镇)210 人;定性调查的结防人员共计 54 人[县(区)24 人、乡(镇)30 人]。其中,(1)年龄和结防工作年限:县级和乡级结防人员的平均年龄分别为 39.8 岁、41.4 岁,从事结防工作的平均工龄分别为 7.4 年、7.6 年;(2)从事结防工作的时间百分比:县级结防人员用于从事结防工作的时间占总工作时间的百分比平均为 85.4%,乡级结防人员多数是兼职,从事结防工作的时间百分比平均仅为 27.1%;(3)学历:县级结防人员的学历以大专为主(占 40.3%),中专及本科学历分别占 32.6%、17.4%,乡级结防人员的学历以中专为主(占 45.2%),大专及高中学历分别占 32.9%、9.1%。

2.2 工作满意度

2.2.1 县级结防人员工作满意度 县级结防机构结防人员对目前工作总体满意的占 64.4%,不满意的占 5.2%。在各单项满意度中,县级结防人员对收入不满意的比例最高,占 40.8%;其次是福利待遇,占 30.3%。对目前工作条件、报酬分配不满意的分别占 26.6%、21.3%。对职称评定和工作得到领导认可的不满意度比例最低,均为 2.7%,见表 1。

2.2.2 乡级结防人员工作满意度 乡级结防机构结防人员对目前工作总体满意的占 68.6%,不满意的占 4.9%。在各单项满意度中,与县级结防人员类似,乡级结防人员对收入不满意的比例最高,占 43.2%;其次也是福利待遇,占 32.7%。对报酬分配、目前工作条件不满意的分别占 28.1%、25.9%。对职称评定和工作得到领导认可的不满意的较低,分别为 4.0% 和 3.4%,见表 1。

表 1 县、乡两级结防机构结防人员工作满意度(%)

项目	很满意		较满意		一般		不太满意		很不满意	
	县级	乡级	县级	乡级	县级	乡级	县级	乡级	县级	乡级
总体	11.8	14.7	52.6	53.9	30.3	26.5	3.9	4.4	1.3	0.5
收入	0.0	3.4	25.0	15.2	34.2	38.2	35.5	32.4	5.3	10.8
工作条件	4.0	6.8	34.7	22.9	34.7	44.4	21.3	21.0	5.3	4.9
报酬分配	2.7	6.9	38.7	31.0	37.3	34.0	17.3	21.7	4.0	6.4
福利待遇	2.6	6.3	23.7	18.5	43.4	42.4	25.0	24.4	5.3	8.3
职称评定	13.5	16.9	63.5	50.2	20.3	28.9	2.7	2.5	0.0	1.5
工作得到领导认可	17.6	29.3	51.4	35.6	25.7	30.2	2.7	2.9	0.0	0.5

定性调查中,多数受访者反映对目前的收入不满意,由于目前县级的 CDC 各科室仍有创收任务,但缺乏创收手段,结防人员的收入也受到相应的影响。据反映,结防人员一般仅能得到平均奖,属于业务部门最低的奖金水平。

2.3 结防人员工作稳定性

调查的县级结防机构结防人员 76 人当中,有 65.8% 的人员产生过调换工作内容的想法,主要的原因是工作任务太重且报酬太少,占 34.0%,其次是工作太繁琐,占 25.5%;调查的乡级结防机构结防人员 210 人当中,有 60.5% 的人员产生过调换工作内容的想法,最主要的原因是工作任务太重且报酬太少,占 57.5%,其次是报酬太少、工作太繁琐,分别占 20.0% 和 8.3%,见表 2、表 3。

定性调查显示,有的医务人员认为由于刚毕业进单位的人员没有编制,导致离职率较高。不少被访人员认为,国家应该

对结防工作人员的需求予以重视,才能更好地做好结防工作。

县级结防机构结防人员中有近一半的人员产生过离开本单位的想法,主要的原因是工作任务太重且报酬太少,占 37.5%,其次主要是工作任务太重,占 18.8%;乡级结防机构结防人员中有超过一半的人员产生过离开本单位的想法,主要的原因是工作任务太重且报酬太少,占 63.9%,其次是报酬太少、工作太繁琐,分别占 14.8% 和 7.4%,见表 2、表 3。

表 2 结防人员调换工作内容/离开本单位想法(%)

项目	级别	从没有产生	有时产生	经常产生
产生调换工作内容的想法	县级	34.2	60.5	5.3
	乡级	39.5	55.5	5.0
产生离开本单位的想法	县级	56.6	40.8	2.6
	乡级	44.2	52.8	3.0

表 3 结防人员调换工作内容/离开本单位想法的原因(%)

项目	级别	报酬太少	工作任务太重	工作任务太重且报酬太少	工作太繁琐	没有发展前途	社会地位低	其他
产生调换工作内容想法的原因	县级	6.4	21.3	34.0	25.5	4.3	2.1	6.4
	乡级	20.0	8.3	57.5	8.3	1.7	0.0	4.2
产生离开本单位想法的原因	县级	9.4	18.8	37.5	15.6	9.4	0.0	9.4
	乡级	14.8	6.5	63.9	7.4	5.6	0.0	1.9

定性调查中,受访者反映目前县、乡两级结防人员工作比较辛苦,任务繁重,相应补贴少。较多乡级管理人员反映,乡结防工作千头万绪,工作负担重。

3 讨论

根据我国大陆实施现代结核病控制策略的要求,结防工作体系中的成员要各司其职,共同完成结核病控制工作^[1]。为健全结防工作体系,保证各项结防工作能够具体落实,需要重视结防人力资源的建设问题,同时也需关注从事结防工作者的需求和意见。

本研究结果表明,结防人员对目前工作总体满意的比例在 65% 左右。“中国结核病防治人力资源研究报告”显示,结防人员对工作的总体满意度平均得分为 58.96 分(满分为 100 分),总体满意度一般^[3]。一项对 6 省市的结防人员工作满意度调查发现,结防人员整体工作满意度平均得分为 67.17 分,处于“基本满意”的分数段,属中等水平^[4]。本研究与上述研究结果基本一致,说明对结防人员工作的满意度仍有较大提升空间。

有研究表明,工作报酬是影响医院员工满意度的首要因素^[5-6];在各单项满意度中,结防人员对工作报酬的满意度最低^[5,7]。本次研究结果表明,从满意度分析可见,县、乡两级结防机构的结防人员对收入的满意度最低;从结防人员产生调换工作内容或离开本单位想法的原因分析,收入同样是一个重要因素,其中,乡级结防人员更加看重报酬。综合影响结防人员收入水平的主要因素,有奖金分配制度、人事制度编制限制以及职称要求等。进一步分析表明,根据该系统目前的奖金分配制度,结防人员的收入在单位中处于偏低水平;由于目前人事制度编制限制,部分结防人员尚无编制,从而无法享受到与在编人员一样的待遇;由于薪酬与人员的职称和工龄档案挂钩,对于新进人员而言,由于职称级别较低,收入无疑更受影响;再就是结防人员和医院的临床医生收入差距较大。这些都是人员流失的主要原因,而人员的不稳定将是影响现代结核病控制策略实施的重要因素之一。

有文献报道,工作负担重和工作压力大是影响结防人员工作满意度的一个重要原因^[5,7-8],本研究结果与相关文献报道相类似。在县级结防机构,目前主要是设置 CDC 的结防科或者慢性传染病科等科室,该科室还负责其他相关的传染病防治工作,导致县级从事结防工作的人员多数为兼职。除结防门诊基本为专职人员外,其余人员都是以兼职为主,由于结防工作分工越来越细,要求越来越高,造成专职人员相对缺乏。在乡(镇)卫生院,结防人员更为缺乏,防保人员除了结防工作,还往往同时负责计划生育、健康教育、卫生监督等方面的工作,其用于从事结防工作的时间百分比平均仅为 27.1%,专门从事结防工作的人员明显不足。

目前,政府正在通过相关项目经费对结防人员进行补偿^[2,9],但是需要充分考虑这些补偿是否足够,是否能够足以提高结

防人员积极性。例如乡级结防机构的结防人员需要对村卫生室(社区卫生服务站)结核病治疗管理工作进行定期督导和检查,开展对肺结核或疑似肺结核患者的追踪工作等,时间投入相当大,许多结防人员需要在业余时间开展此类工作,大量的技术劳务价值得不到体现。而且有些地方单位车辆有限,结防人员往往用自己的摩托车下乡督导但没有车油补贴,这种情况影响了结防人员的满意度,进而阻碍了其工作积极性的发挥。

为健全结防工作体系,需要加强结防工作的队伍建设。一方面,要制定各级结防人力资源发展计划,根据任务配备适当数量和结构的人员,对不同地区结防机构人员配备标准提出建议,供各地参考使用,以便在分工越来越细的结防工作要求下,各级结防机构合理地安排结防相关工作,做到人事相宜;另一方面,要加强对人员的培训,开展各级各类培训,提高结防人员的技术和服务水平。此外,应建立合理的薪酬制度,适当提高结防人员的收入水平,通过建立新的绩效考核体系,使其收入与实际工作质量和效率挂钩,从而提高结防人员的工作积极性。

(志谢:感谢广东省、江苏省、湖北省、江西省、四川省、陕西省及相关县有关领导和专业人员的组织和参与,国家结核病专家的指导,所有被调查人员的配合。)

参考文献:

- [1] 中华人民共和国卫生部疾病控制司. 中国结核病防治规划实施工作指南[EB/OL].[2011-01-01]. <http://www.yncdc.cn/UploadFile/bf2009/cdc274758.pdf>.
- [2] WEISS H M. Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences[J]. Hum Resour Manage Rev, 2002, 12(2): 174-177.
- [3] 徐缓,刘毅. 中国结核病防治人力资源研究报告[M]. 四川: 四川大学出版社, 2008: 150-157.
- [4] 张晓丹,徐缓,刘毅. 我国结防机构员工工作满意度抽样调查[J]. 现代预防医学, 2008, 35(8): 1453-1455.
- [5] 奚从华,金其林. 上海某医院员工满意度调查与分析[J]. 中国医院, 2007, 11(1): 44-46.
- [6] 薛睿,袁士宗,张波. 医务人员工作满意度调查及需求分析[J]. 中华医院管理杂志, 2005, 21(11): 756-758.
- [7] 陈浩,刘毅,徐缓. 结核病防治人员工作满意度及影响因素分析[J]. 中国公共卫生, 2008, 24(8): 947-948.
- [8] 郭足平,严非,王伟,等. 上海市结防人员工作满意度分析[J]. 初级卫生保健, 2011, 25(4): 22-24.
- [9] 中华人民共和国卫生部办公厅. 卫生部办公厅关于印发《肺结核病报病奖和督导管理费补助办法》的通知[EB/OL]. (2005-03-13) [2011-01-01]. www.moh.gov.cn/publicfiles/business/htmlfiles/mohbgt/pw10506/200804/27351.htm.

(收稿日期: 2011-04-11)

(英文编审: 薛寿征; 编辑: 王晓宇; 校对: 徐新春)