

〈人力资源管理〉

医保改革后三级医院医务人员满意度调查分析*

方金鸣¹,路阳²

(1. 武汉市第四医院,武汉市 430033;2. 新疆维吾尔自治区人民医院,乌鲁木齐市 830001)

【摘要】 目的 分析医保改革后医务人员的满意度,并分析满意度的影响因素。方法 设计满意度问卷,采用随机抽样法,对三级医院医务人员进行问卷调查并分析。结果 医保改革后,医务人员总体满意度不高。薪酬待遇得分低于患者认同得分,同事关系得分最高。长工龄、高年龄、高职称、高学历的医生满意度更低。结论 在医保改革后,应加强带量采购政策的宣传,减少医务人员额外工作。应完善DRG政策,避免医疗机构的过度竞争。应完善薪酬补偿机制,充分体现医务人员的劳动价值。

【关键词】 医保;改革;医务人员;满意度**【中图分类号】** R197 **【文献标识码】** B **【文章编号】** 1672-4232(2024)06-0055-05**【DOI编码】** 10.3969/j.issn.1672-4232.2024.06.014

从2009年起,我国开启了新一轮医改的序幕^[1],在改革的前10年,系统地开展工作,诸如:完善公共卫生、医疗服务、医疗保障和药品供应四大体系的建设,健全公立医院管理体制和运行机制、取消药品耗材加成,降低检查化验费用,改善薪酬体制等^[2]。尤其是国家医保局成立之后开展的一系列医保改革,对医疗机构影响更大。医保局通过总额预算下的DRG/DIP支付方式改革和药品耗材集中带量采购,彻底改变了医保被动付费的局面^[3],促进医疗机构控制医疗费用和医疗成本,提高医疗质量和效率^[4],促进了医改向深水区迈进^[5]。

医务人员是医疗机构改革的主力军。工作满意度是医务人员对自己的工作表现出的整体性态度^[6],是个人价值的体现,直接影响到其工作积极性和医疗服务质量^[7],并能关系到整个医疗机构改革的推行进度。我国中部某省会城市于2021年初实施DRG支付改革和执行国家、省市带量采购政策,在政策实施两年后,本研究对该城市三级医院的职工进行满意度调研,为评测医务人员工作满意度及探讨相关影响因素提供参考。

1 对象与方法

1.1 研究对象

2023年6—7月,从我国中部某省会城市参加医改的三级医院中随机选择4家医院,每家医院随机选择不少于10个科室的医疗机构人员(包括医生、护士、药事、医技、行政人员)作为研究对象。

1.2 研究方法

由经过培训的调查员向研究对象发放调查问卷。在调查前征求被调查人员意愿,完成并反馈问卷的人员视为同意被调查。通过匿名填写问卷,严格保护被调查医务人员的隐私。

本研究的满意度问卷以明尼苏达满意度问卷为基础,根据我国城市医疗机构的实际情况,通过文献调查、德尔菲专家咨询等方法,制定了调查问卷及其指标体系。调查问卷包括三个部分:第一部分为社会人口学信息,包括性别、年龄、学历、职务、职称、专业工作年限等。第二部分为工作满意度问卷,包括25个题项,分为8个亚类,每个亚类的问题包含问题的数量不等。如:工作适应(感觉工作稳定、觉得工作压力小、工作强度合适、很少加班、职业风险低),薪酬待遇(工作收入较好、单位各种福利好),晋升发展(有学习培训机会、有较好晋升渠道),同事关系(同事关系融洽、上级信任),工作成就(被人尊重、具有事业成就感、能体现自己价值、社会地位高、能学到新东西),医院管理(医院知名度较高、医院管理较好、医院解决问题渠道合适、医院规定流程保护了职工),工作负担(医院加床情况增加、工作疲惫不堪、医院服务量增大),患者认同(和患者关系较好、医患矛盾较少)。第三部分是对改革的整体满意度评价。第二、三部分采用Likert 5级评分法,非常不同意、比较不同意、一般、比较同意、非常同意依次赋值1~5分。

1.3 统计学方法

采用Excel 2016建立数据库,通过双人核查录入数据。使用SPSS 27.0进行统计数据分析。采用描述性统计来总结被调查人员的社会人口学特征。采用方差分析来比较8个类别的满意度情况。所有检验均在0.05的显著性水平下进行。

*基金项目:国家卫生健康委医院管理研究所医疗质量(循证)管理研究项目(YLZLXZ23G059)

2 结果

2.1 医疗机构人员基本特征

共收集到调查问卷561份,被调查人员以女性为主(394人,70.2%),年龄以31~40岁的比例最大(208人,37.1%)。职业类别中以护士居多(228人,40.6%),专业工作年限以大于20年的居多(169人,30.1%),科室类别以行政后勤科室居多(159人,28.3%),学历比例最大的是本科(331人,59.0%),职称中比例最大的是中级职称(229人,40.8%)。

2.2 工作满意度的信度检验

对8个亚类的2~5方面的问题进行信度检验,问卷各维度的Cronbach's α 值见表1,表明信度良好,可以用每个亚类包含问题的平均分来代表该亚类的满意度分数。

表1 调查问卷题目信度分析(n=561)

项目	题项个数	Cronbach's α
工作适应	5	0.795
薪酬待遇	2	0.800
晋升发展	2	0.690
同事关系	2	0.654
工作成就	5	0.855
医院管理	4	0.832
工作负担	3	0.682
患者认同	2	0.664

2.3 工作满意度得分

工作总体满意度得分为(3.220±0.895),属于一般满意。对8个亚类满意度分别进行描述统计,得分最高的3个亚类满意度为同事关系(4.069±0.676)、工作负担(3.287±0.665)、医院管理(3.201±0.838),得分最低的3个亚类满意度为薪酬待遇(2.433±0.984)、工作适应(2.457±0.753)、患者认同(2.881±0.745)。

表3 不同年龄的工作满意度比较($\bar{x}\pm s$,分)

满意度亚类	30岁及以下(n=186)	31~40岁(n=208)	41~50岁(n=130)	51~60岁(n=37)	F值	P值
工作适应	2.64±0.79	2.42±0.72	2.30±0.67	2.29±0.81	6.504	<0.001
薪酬待遇	2.67±0.94	2.47±0.99	2.21±0.94	1.85±0.96	10.707	<0.001
晋升发展	3.35±0.77	3.22±0.83	2.97±0.91	2.54±0.92	12.539	<0.001
同事关系	4.16±0.67	4.07±0.62	3.98±0.72	3.88±0.79	2.907	0.034
工作成就	2.94±0.85	2.87±0.79	2.78±0.79	2.81±0.93	1.032	0.378
医院管理	3.31±0.84	3.24±0.81	3.10±0.83	2.79±0.89	4.871	0.002
工作负担	3.25±0.68	3.29±0.67	3.34±0.64	3.32±0.65	0.493	0.688
患者认同	2.99±0.72	2.81±0.78	2.87±0.64	2.74±0.93	2.561	0.054

表4 不同职业的工作满意度比较($\bar{x}\pm s$,分)

满意度亚类	医生(n=216)	护士(n=228)	医技(n=58)	药事(n=48)	行政(n=11)	F值	P值	事后检验
工作适应	2.14±0.67	2.65±0.79	2.68±0.63	2.66±0.59	2.73±0.65	18.035	<0.001	行政/医技/药事/护士>医生
薪酬待遇	2.16±0.93	2.75±0.99	2.34±0.97	2.32±0.85	2.32±0.72	10.987	<0.001	护士>医技/药事/医生
晋升发展	2.99±0.85	3.37±0.86	3.20±0.80	2.99±0.75	2.59±0.97	7.513	<0.001	护士/医技/医生/药事>行政
同事关系	3.97±0.67	4.15±0.69	4.15±0.67	4.10±0.54	3.77±0.82	2.847	0.023	护士>医生
工作成就	2.75±0.79	2.92±0.90	2.98±0.76	2.98±0.62	3.07±0.61	2.051	0.086	
医院管理	2.97±0.80	3.39±0.85	3.13±0.85	3.48±0.68	3.09±0.58	8.947	<0.001	护士/药事>医生/医技
工作负担	3.15±0.66	3.44±0.65	3.13±0.74	3.41±0.54	3.21±0.43	6.813	<0.001	护士/药事>医生/医技
患者认同	2.70±0.72	3.02±0.77	2.87±0.70	3.06±0.64	2.82±0.64	6.060	<0.001	护士>医生;药事>医生

2.4 医务人员基本特征对满意度亚类的影响

分别以8个亚类满意度得分为因变量,以医疗机构人员基本特征为自变量,构建8个方差分析模型,对统计学有意义的项目进行事后检验,判断具体影响。

2.4.1 不同性别的工作满意度比较。表2显示性别对除工作成就外的满意度亚类的影响都有统计学意义。事后检验提示,工作适应、薪酬待遇、晋升发展、同事关系、医院管理、工作负担、患者认同满意度方面,均为女大于男。

表2 不同性别的工作满意度比较($\bar{x}\pm s$,分)

满意度亚类	男(n=167)	女(n=394)	t值	P值
工作适应	2.21±0.69	2.56±0.75	26.324	<0.001
薪酬待遇	2.19±0.95	2.54±0.98	15.448	<0.001
晋升发展	3.00±0.82	3.23±0.87	8.325	0.004
同事关系	3.97±0.67	4.11±0.67	5.088	0.024
工作成就	2.76±0.83	2.91±0.81	3.714	0.054
医院管理	3.01±0.88	3.28±0.81	12.529	<0.001
工作负担	3.16±0.70	3.34±0.64	8.274	0.004
患者认同	2.73±0.77	2.95±0.73	10.424	0.001

2.4.2 不同年龄的工作满意度比较。年龄对工作适应、薪酬待遇、晋升发展、同事关系、医院管理方面满意度的影响都有统计学意义(见表3)。事后检验提示,在各亚类满意度上,不同的年龄段存在差异,30岁及以下年龄组均高于其他年龄组。

2.4.3 不同职业的工作满意度比较。职业对工作适应、薪酬待遇、晋升发展、同事关系、医院管理、工作负担、患者认同满意度方面的影响都有统计学意义。事后检验提示,在亚类满意度上,不同职业存在差异(见表4)。

2.4.4 不同工作年限的工作满意度比较。工作年限对工作适应、薪酬待遇、晋升发展、医院管理的满意度方面的影响都有统计学意义。事后检验提示,在各亚类满意度上,不同工作年限存在差异(见表5)。

2.4.5 不同科室分类的满意度情况。科室分类对工作适应和医院管理的影响有统计学意义。事后检验提示,在亚类满意度上,不同科室存在差异(见表6)。

2.4.6 不同学历的工作满意度比较。学历对工作适应、薪酬待遇、同事关系、工作负担、患者认同满意度方面的影响都有统计学意义。事后检验提示,在亚类满意度上,不同学历存在差异(见表7)。

2.4.7 不同职称的工作满意度比较。职称对工作适应、薪酬待遇、晋升发展、同事关系、医院管理、患者认同满意度方面的影响都有统计学意义。事后检验提

示,在亚类满意度上,不同职称存在差异(见表8)。

3 讨论

3.1 医务人员整体满意度有待进一步提升

医务人员的工作总体满意度得分只有(3.220±0.895),满意程度不高,这与既往研究大致相同^[8]。在近十年的医改政策中,各级行政部门都大力强调医疗卫生服务要让患者满意,而对医务人员本身的满意度关注不足^[9],不少医院允许患者停车而不让职工停车,允许患者坐电梯而建议职工走楼梯,允许患者病房条

表5 不同工作年限的工作满意度比较($\bar{x}\pm s$,分)

满意度亚类	5年以下 (n=150)	5~10年 (n=115)	11~15年 (n=90)	16~20年 (n=37)	20年以上 (n=169)	F值	P值	事后检验
工作适应	2.59±0.81	2.53±0.74	2.39±0.71	2.54±0.69	2.30±0.72	3.682	0.006	5年以下>11~15年/20年以上
薪酬待遇	2.70±0.91	2.50±0.91	2.41±1.02	2.45±1.15	2.16±0.98	6.258	<0.001	5年以下>11~15年/20年以上
晋升发展	3.32±0.81	3.30±0.79	3.11±0.83	3.24±0.91	2.93±0.92	5.175	<0.001	5年以下>20年以上
同事关系	4.14±0.71	4.15±0.63	4.00±0.57	4.12±0.72	3.97±0.71	1.993	0.094	
工作成就	2.99±0.86	2.84±0.80	2.76±0.75	2.98±0.76	2.80±0.84	1.744	0.139	
医院管理	3.38±0.82	3.19±0.85	3.17±0.75	3.26±0.84	3.06±0.87	3.077	0.016	5年以下>20年以上
工作负担	3.23±0.65	3.23±0.70	3.31±0.64	3.30±0.70	3.36±0.66	0.989	0.413	
患者认同	2.95±0.80	2.88±0.73	2.81±0.73	2.95±0.71	2.85±0.72	0.653	0.625	

表6 不同科室分类的工作满意度比较($\bar{x}\pm s$,分)

满意度亚类	非手术科室 (n=147)	手术科室 (n=153)	门急诊科室 (n=31)	医技医辅 (n=71)	行政后勤 (n=159)	F值	P值	事后检验
工作适应	2.37±0.83	2.38±0.73	2.34±0.60	2.59±0.62	2.57±0.76	2.446	0.045	行政后勤科室>非手术科室/手术科室
薪酬待遇	2.49±1.07	2.40±0.97	2.53±0.99	2.20±0.87	2.50±0.96	1.380	0.240	
晋升发展	3.24±0.94	3.18±0.86	3.11±0.81	3.15±0.82	3.08±0.82	0.734	0.569	
同事关系	4.07±0.69	3.99±0.75	4.05±0.64	4.08±0.62	4.14±0.62	0.905	0.461	
工作成就	2.80±0.84	2.84±0.91	2.74±0.56	2.93±0.73	2.95±0.80	0.999	0.408	
医院管理	3.20±0.93	3.10±0.85	3.26±0.65	2.98±0.74	3.39±0.77	3.893	0.004	行政后勤科室>医技医辅科室/
工作负担	3.29±0.72	3.26±0.67	3.32±0.59	3.18±0.70	3.35±0.60	0.935	0.443	非手术科室/手术科室
患者认同	2.83±0.77	2.87±0.78	2.62±0.61	2.93±0.63	2.97±0.75	1.712	0.146	

表7 不同学历的工作满意度比较($\bar{x}\pm s$,分)

满意度亚类	中专及以下 (n=18)	大专 (n=77)	本科 (n=331)	硕士 (n=118)	博士 (n=17)	F值	P值	事后检验
工作适应	2.70±0.65	2.74±0.76	2.50±0.75	2.14±0.65	2.24±0.80	9.720	<0.001	大专/中专及以下/本科>博士/硕士
薪酬待遇	2.25±0.97	2.73±0.91	2.35±0.99	2.47±0.96	2.56±1.10	2.671	0.031	大专>本科
晋升发展	3.31±0.79	3.27±0.82	3.14±0.86	3.15±0.87	3.00±1.08	0.612	0.654	
同事关系	4.08±0.75	4.16±0.58	4.10±0.68	3.97±0.67	3.68±0.79	2.647	0.033	大专/本科/中专及以下/硕士>博士
工作成就	2.91±0.85	2.99±0.86	2.88±0.81	2.70±0.81	3.14±0.85	2.198	0.068	
医院管理	3.11±0.79	3.42±0.71	3.19±0.87	3.13±0.79	2.99±1.02	1.807	0.126	
工作负担	3.57±0.66	3.41±0.62	3.29±0.65	3.14±0.66	3.33±0.94	2.934	0.020	大专/本科/中专及以下>硕士
患者认同	2.87±0.81	3.08±0.72	2.93±0.72	2.65±0.74	2.69±0.87	4.917	<0.001	大专>博士/硕士

表8 不同职称的工作满意度比较($\bar{x}\pm s$,分)

满意度亚类	无职称 (n=25)	初级 (n=200)	中级 (n=229)	副高级 (n=93)	正高级 (n=14)	F值	P值	事后检验
工作适应	2.90±0.69	2.58±0.76	2.46±0.73	2.14±0.70	1.93±0.55	9.770	<0.001	无职称>初级职称/中级职称>副高级职称/正高级职称
薪酬待遇	2.90±0.74	2.56±0.97	2.46±0.98	2.08±0.98	1.75±0.87	7.257	<0.001	无职称/初级职称/中级职称>副高级职称/正高级职称
晋升发展	3.52±0.68	3.33±0.81	3.11±0.86	2.92±0.92	2.57±0.83	6.804	<0.001	无职称/初级职称/中级职称>副高级职称>正高级职称
同事关系	4.26±0.60	4.16±0.66	4.04±0.68	3.94±0.68	3.75±0.80	3.109	0.015	无职称/初级职称/中级职称/副高级职称>正高级职称
工作成就	3.10±0.80	2.88±0.86	2.85±0.81	2.84±0.76	2.71±0.97	0.701	0.591	
医院管理	3.61±0.71	3.22±0.83	3.26±0.82	2.94±0.84	2.91±0.97	4.532	0.001	无职称>初级职称/中级职称/副高级职称/正高级职称
工作负担	3.35±0.65	3.22±0.67	3.38±0.64	3.19±0.73	3.24±0.53	2.048	0.086	
患者认同	3.24±0.68	2.95±0.79	2.87±0.72	2.70±0.66	2.67±0.74	3.651	0.006	无职称>初级职称/中级职称/副高级职称/正高级职称

件改善而不考虑职工办公和休息环境改善,这在很大程度上挫伤了医务人员的工作积极性和其工作满意度。国家卫生行政部门也逐渐发现了此类共性问题,遂在国家公立医院绩效考核中,纳入了医务人员满意度的指标,这无疑是个良好的契机,有助于推动各级卫生行政部门和医疗机构将关爱职工放在重要位置,以提升医务人员的工作满意度与职业自豪感。

3.2 薪酬待遇得分低于患者认同得分,同事关系得分最高

本研究在8个亚类满意度中,得分最高的是同事关系(4.069±0.676),且仅有这一个亚类超过了4分,其余的亚类得分都较低,得分最低的亚类满意度为薪酬待遇(2.433±0.984)、工作适应(2.457±0.753)、患者认同(2.881±0.745)。既往研究表明,医务人员对工作最不满意的方面有:职业风险高、收入相对低、工作强度大、医患关系紧张、职业环境差等^[10-12],本研究整体结果与既往研究结果类似。

本研究表明,薪酬待遇是医务人员最不满意的项,这与既往研究^[13]不同。新医改之前,因为执业环境的复杂和医患关系的不佳,医务人员更加注重自身的安全。经过新医改的宣传和平安医院等活动开展后,伤医事件逐渐减少,医务人员的安全感得到增强,对薪酬的关注也超过了对纠纷的关注。此次医保改革,DRG支付压缩了医院的收入空间,药品耗材集采也挤压了医务人员的灰色收入,医务人员在个人收入上挫败感明显增大。薪酬体系反映的是对医务人员劳动价值的认可程度^[14],公立医院如何改善职工薪酬满意度,是医院管理者面临的重要问题。一方面,响应国家改善医务人员薪酬福利的政策,积极调整医院收入结构,降本增效,增加对医务人员的绩效倾斜。另一方面,结合国内经济环境,改善医务人员的认知,降低其期望收入的水平,也可以显著提升工作满意度。

本研究表明,患者认同仍然是较低的分,但其内涵已发生变化。在新医改之前,患者诊疗花费大,对治疗结果要求高、期望大,不容易理解医疗风险,很容易产生医疗争议和医疗纠纷^[15],而此次医保改革后,医患之间主要问题集中在带量采购药品和耗材的限制,由于中选品规的限制和任务量分配的原因,很多医院不再采购原研药品和进口耗材^[16]。以药品为例,集采药品虽然通过了一致性评价,但其质量和药效都相对一般,不良反应的发生更为频繁,加上其价格太过便宜,容易引起患者质疑,导致患者对医院不信任,甚至导致患者流失,由此导致的各种问题全部由一线医务人员来承担和解释。如何提升药品耗材集中带量采购的宣传和社会认可度,减少医务人员宣传带量采购基础知识的工作量,都是医保政策制定者和公立医院面临的现实问题。

同事关系得分最高,也与既往研究不同^[9],在外部压力较大的环境中,医务人员只能自己内部抱团取暖。但内部团结容易进一步导致与外部人群的割裂和敌对。DRG改革后,对于单个疾病,医疗机构的收入上限被制度限制,想扩展收入,医疗机构只能扩大患者收治人数;同时,大多数统筹地区不再设置医疗机构的年度医保定额,而是以医院总权重来确定医保对医疗机构的支付,导致了医疗机构之间竞争加剧^[17]。在随后的改革中,如何促进医院之间的合作,以及医院与医保机构之间的合作,消除部门之间的壁垒,是管理者需要关注的问题。

3.3 长工龄、高年龄、高职称、高学历的医生满意度更低

本研究发现,医务人员社会人口学信息对亚满意度方面有统计学差异。行政后勤科室人员在工作适应和医院管理方面的满意度高于非手术科室和手术科室人员,这与既往研究相同^[14]。女性在7个亚满意度方面比男性的满意度高,这与既往研究相同^[12]。

本研究发现,30岁以下人员在工作适应、薪酬待遇、晋升发展、同事关系、医院管理等亚满意度方面比年龄较大的人员满意度高。医生的满意度最低。工作年限短的人员满意度较工作年限长的人员高。学历低的人员满意度较高。无职称或初级职称的人员满意度较副高、高级职称的人员高。这与既往研究^[10]不同。既往研究表明,高学历员工、高级职称人员因绩效水平更高,对工作更为满意。究其原因,可能在于以下几个方面,一是,本次医保药品耗材带量采购,斩断了大部分灰色收入^[18],对高年资、高级职称医生的收入影响较大,可能导致了该群体对薪酬、医院管理的不满意。二是,本次医保DRG改革,大多数统筹地区不再设置医疗机构的年度医保定额,而是以医院总权重来确定医保对医疗机构的支付,加剧了医疗同行之间的竞争和内卷,其压力通常在高年资、高级职称科主任身上。三是,低工龄、低年龄、低职称、低学历的职工,因对职业回报的期望值较低,所以更容易满足;而长工龄、高年龄、高职称、高学历的职工,因其发展已到天花板,而对事业发展方面满意度低。

政策制定者需要进一步研判如何改善薪酬体系,通过阳光渠道补偿该类人群的收入,保护该类群体的工作积极性。医保机构也应该考虑出台政策,在一定期限内,对竞争力较为薄弱的医疗机构予以保护,避免因改革导致的经营不善。

3.4 不足

在满意度分析时,本研究将工作环境、工作压力、职业前景等因素作为因变量,即满意度的亚类进行了分别分析,并未分析其间可能存在相互作用,有待进一步研究完善。