

公立医院护士医患关系感知现状及对工作绩效的影响

李琴¹, 李俊龙²
(1.四川卫生康复职业学院 护理学院,四川 自贡 643000;
2.四川卫生康复职业学院 临床医技学院)

【摘要】 目的 了解公立医院护士医患关系感知现状,探讨医患关系感知对工作投入的影响机制。**方法** 2020年10—12月便利抽样选取四川自贡市7家三级公立医院护士747名为研究对象,采用医患关系量表、工作投入量表和工作绩效量表对其进行调查和统计分析。**结果** 37.35%(468名)调查对象医患关系感知得分均值 ≥ 3 ;公立医院护士医患关系感知与工作投入($r = -0.286, P < 0.01$)、工作绩效($r = -0.186, P < 0.01$)呈负相关;工作投入在护士医患关系感知与工作绩效之间起部分中介作用($P = 0.021$)。**结论** 公立医院护士医患关系感知整体较为良好,但仍有部分护士对目前的医患关系有一定程度的紧张和担忧;护士医患关系感知在直接作用于工作绩效的同时,还通过工作投入影响工作绩效。

【关键词】 公立医院;护士;医患关系;工作投入;工作绩效
doi:10.3969/j.issn.1008-9993.2021.11.006
【中图分类号】 R47 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1008-9993(2021)11-0021-04

The Perception of Doctor-Patient Relationship from Nurses in Public Hospitals and Its Influence on Job Performance

LI Qin¹, LI Junlong² (1.School of Nursing, Sichuan Vocational College of Health and Rehabilitation, Zigong 643000, Sichuan Province, China; 2.School of Clinical Medical Technobgy, Sichuan Vocational College of Health and Rehabilitation)
Corresponding author: LI Junlong, Tel:0813-8283568

【Abstract】 Objective To understand the nurses' perception of doctor-patient relationship in public hospitals and explore the influence mechanism of this perception on job engagement. **Methods** By convenience sampling method, the nurses from 7 tertiary public hospitals in Sichuan Province from October to December 2020 were selected and investigated by doctor-patient relationship scale, work engagement scale and job performance scale. **Results** About 37.35% of the respondents' average score of doctor-patient relationship perception was greater than or equal to 3. Nurses' perception of doctor-patient relationship in public hospitals was significantly negatively correlated with job engagement ($r = -0.286, P < 0.01$) and job performance ($r = -0.186, P < 0.01$). Job engagement played a partial mediating role between nurses' perception of doctor-patient relationship and job performance ($P = 0.021$). **Conclusions** The perception of doctor-patient relationship of nurses in public hospitals was generally good, but there were still quite a number of nurses who were nervous and worried about the current doctor-patient relationship. Nurses' perception of doctor-patient relationship not only directly affects job performance, but also affects job performance through job engagement.

【Key words】 public hospital; nurse; doctor-patient relationship; job performance; job engagement

[Nurs J Chin PLA, 2021, 38(11): 21-24]

护士工作绩效是指护士运用个体能力在护理工作中所作出的成绩与奉献^[1]。护士作为诊疗过程中的关键角色,是临床医嘱的主要执行者,其对医疗服务质量起着至关重要的作用,提升其工作绩效是医院管理领域的重要课题。医患关系是指在医疗服务过程中形成的以医患双方为主体的一种特定的人际关系^[2]。有研究^[3]显示,医患关系感知可以直接作用于工作绩效,也可以通过中介变量产生影响。工作投入是个体对工作所持有的一种乐观上进的积极品质和自我满足的认知状态^[4]。文献^[5]分析显示,

【收稿日期】 2021-05-31 **【修回日期】** 2021-08-12
【作者简介】 李琴,硕士,讲师,从事医学教育与护理管理方面研究
【通信作者】 李俊龙,电话:0813-8283568

医患关系能够负向影响工作投入,工作投入对工作绩效有正向作用^[6]。综上,本研究假设工作投入在公立医院护士医患关系感知与工作绩效的关系中发挥中介作用,并拟通过实证分析法予以分析探讨,以期能明确医患关系对护士工作绩效的作用机制,从而为公立医院人力资源管理及护理服务质量管理提供理论参考。

1 对象与方法

1.1 调查对象 2020 年 10—12 月采用网络调研的方式对四川自贡市 7 家三级公立医院护士进行问卷调查,纳入标准:(1)工作满 1 年及以上;(2)持有护士执业证书;排除标准:在医院培训、进修及实习的护士。

1.2 调查工具

1.2.1 一般资料调查问卷 该问卷自行编制,包括性别、年龄、婚姻、学历、收入、职称、工龄与编制情况等。

1.2.2 医患关系量表 采用杨慧修订的中文版医患关系量表(difficult doctor patient relationship questionnaire-8item,DDPRQ-8)^[7],由医务人员主观经验、患者客观行为感知与医务人员主观经验和患者客观行为感知的结合等 3 个维度组成,共 8 个条目,量表采用 Likert 5 级计分法,分别赋予“完全不是、不是、一般、是、非常”1~5 分,反向条目则计分相反,分值越高,表示感知的医患关系越差。量表的 Cronbach's α 系数为 0.705^[8]。

1.2.3 工作投入量表 采用李金波等^[9]修订的工作投入量表(utrecht work engagement scale,UWES),其包括活力、奉献、专注等 3 个维度,共 16 个条目,采用 Likert 7 级计分法,所有条目正向计分,从“从不”到“总是”,分别赋值 0~6 分,得分越高表明工作投入水平越佳。量表活力、奉献、专注三个维度的 Cronbach's α 系数分别为 0.824、0.814 及 0.895^[9]。

1.2.4 工作绩效量表 采用 Scotter 等^[10]研制的工作绩效量表,该量表包括工作奉献、任务绩效、人际促进等 3 个维度,共 16 个条目,采用 Likert 5 级计分法,从“非常低”到“非常高”分别赋值 1~5 分,所有条目正向计分,分值越高表示工作绩效水平越好。量表已由国内学者^[11]验证具有较好适应度,工作奉献、任务绩效、人际促进等 3 个维度的 Cronbach's α 系数分别为 0.783、0.883 及 0.895。

1.3 统计学处理 采用 SPSS 19.0 与 AMOS 25.0 进行数据处理与分析。以例数、百分比、均数及标准差等描述调查对象各研究变量的分布趋势,采用 Harman 单因素法检验数据的同源偏差情况,运用

Pearson 法分析调查对象研究变量的相关关系,采用结构方程模型 Bootstrap 检验分析工作投入的中介效应。以 $P<0.05$ 或 $P<0.01$ 表示差异有统计学意义。

2 结果

2.1 一般资料 共回收问卷 840 份,对回收问卷进行清理和核查,剔除不合格问卷,最终得到有效问卷 747 份,有效有效率为 88.93%。一般资料详见表 1。

表 1 调查对象一般资料

项 目	例数(<i>n</i>)	构成比(%)
性别		
男	11	1.47
女	736	98.53
年龄(岁)		
<30	374	50.06
30~39	278	37.22
40~49	65	8.70
≥50	30	4.02
婚姻		
单身	239	31.99
已婚	508	68.01
学历		
大专及以下	299	40.03
本科及以上	448	59.97
月均工作收入(元)		
<2000	20	2.68
2000~5000	421	56.36
5001~8000	272	36.41
≥8000	34	4.55
职称		
护师以下人员	67	8.97
初级	484	64.79
中级	144	19.28
高级	52	6.96
工作年限(<i>t/a</i>)		
<5	207	27.71
5~9	240	32.13
10~19	208	27.84
≥20	92	12.32
是否编制内人员		
是	243	32.53
否	504	67.47

2.2 公立医院护士医患关系感知现状 本次研究调查的护士医患关系感知总均分为(2.51±1.02)分,量表 3 个维度得分均值分别为护士主观经验(2.65±1.50)分、患者客观问题(2.53±1.23)分、主客观相结合(2.43±1.26)分。医患关系感知及其 3 个维度得分均低于量表中值 3^[12],表明本次调查的护士总体对医患关系的感知较为良好。但有 37.35%(468 名)调查对象医患关系感知得分均值≥3。

2.3 护士医患关系感知与工作投入、工作绩效的相

关分析 结果见表 2。结果显示医患关系感知与工作投入、工作绩效均呈负相关;工作投入与工作绩效呈正相关。

表 2 护士医患关系感知与工作投入、工作绩效的相关性分析(r)

变量	医患关系感知	工作投入	工作绩效
医患关系感知	1	—	—
工作投入	-0.286 ^a	1	—
工作绩效	-0.186 ^a	0.753 ^a	1

a:P<0.01

2.4 护士医患关系感知与工作投入、工作绩效的路径分析 为进一步明确各研究变量之间的影响程度和方式,本研究构建了以医患关系为自变量、工作投入为中介变量、工作绩效为因变量的结构方程模型路径图(见图 1),结构方程模型适配度拟合指标见表 3,结果可知路径模型各项拟合指标均达适配标准,表明模型与实际数据拟合度较好,模型可用。采用 Bootstrap 检验验证工作投入在医患关系感知与工作绩效的间的中介作用,结果表明工作投入在护士医患关系感知与工作绩效的关系间起部分中介效应,见表 4。

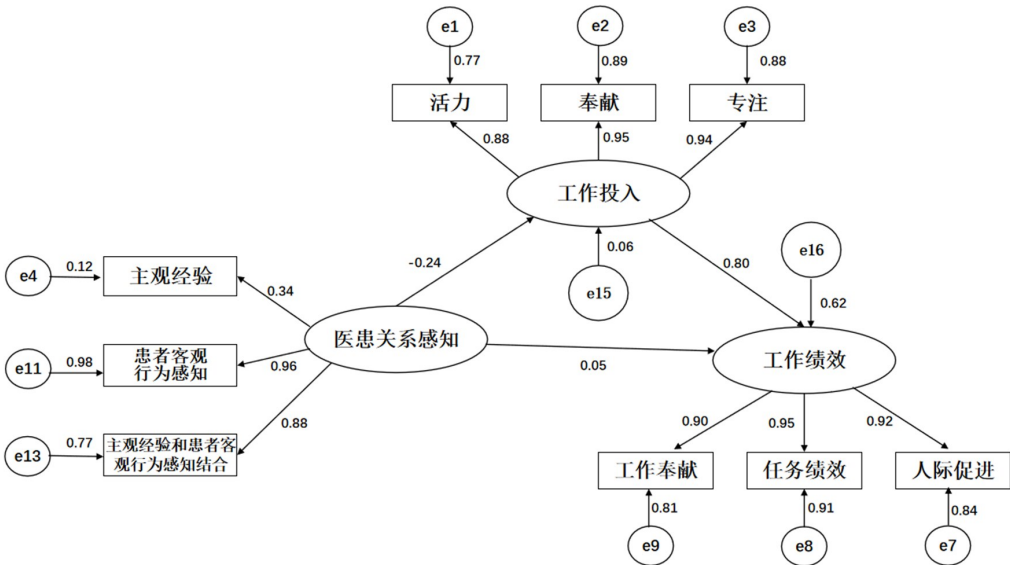


图 1 医患关系感知与工作投入、工作绩效的结构方程模型路径图

表 3 医患关系感知与工作投入、工作绩效的路径模型拟合指数

拟合指标	卡方/自由度	拟合优度指数	规范拟合指数	递增拟合指数	调整后拟合优度指数	比较拟合指数	近似均方根残差
参考标准	<5	>0.9	>0.9	>0.9	>0.9	>0.9	<0.08
修正后	4.977	0.936	0.963	0.970	0.905	0.970	0.073

表 4 医患关系感知与工作投入、工作绩效的结构方程模型 bootstrap 检验

路径	效应值	标准误	偏差校正法 95%置信区间			百分位法 95%置信区间		
			下限	上限	P	下限	上限	P
非标准化 A	-0.473	0.064	-0.606	-0.355	0.000	-0.599	-0.346	0.000
标准化 A	-0.21	0.031	-0.271	-0.149	0.000	-0.271	-0.149	0.000

A:医患关系感知-工作投入-工作绩效

3 讨论

3.1 公立医院护士医患关系感知现状 结果显示,公立医院护士的医患关系感知及其 3 个维度得分均低于量表中值,这与贾丝丝^[13]的研究结果一致,表明本次调查的护士感知到的医患关系整体较为缓和。一方面可能由于本次调查对象均来自三级医疗机构,这些机构的医疗资源和设备相对较为完善,医疗

质量与服务水平也相对较高,医护人员有较好的职业素养,从而降低了医患纠纷发生的概率,因而护士感知到的医患关系整体较为和谐;另一方面,这也可能由于在诊疗过程中护士为医嘱的主要执行者而非决策者,与患者发生冲突或纠纷的概率相对医生较小有关。另外,护士主观经验分值最高,提示护士对患者可能带来的消极影响担忧程度相对较高,这可

能是护士在长期与患者的交际过程中,感受到较高的工作要求和压力,加之长时间的超负荷工作,护士身心疲惫,进而产生对患者不够热情的心理状态,这表明护士在维护医患关系的过程中心理资源损耗相对较为突出,需引起重视。本研究同时显示 37.35% 调查对象医患关系感知得分均值 ≥ 3 分,说明虽然目前多数护士感知到的医患关系较为良好,但仍有超过 30% 的护士对目前的医患关系存在一定程度的紧张和担忧。

3.2 护士医患关系感知与工作绩效的关系 结果显示,公立医院护士医患关系感知与工作绩效呈负相关,这与方联等^[14] 研究结果一致。根据资源保存理论,员工趋向于获得包括被尊重和信任等自认为有价值的心理资源,这些资源可以激励员工应对工作问题,提高工作绩效^[15]。良好的医患关系可以让护士经历更为和谐与流畅的医患交互过程,在此过程中其更能感知到患者对其尊重、认同、信任等心理支持,这些感知作为护士的心理资源重要组成,有利于护士更加积极主动地投入到医疗服务工作中,进而提高其工作绩效水平。因此,护士如若感知到良好的医患关系,则会展示出更佳的工作表现。维护良好的医患关系需要政府、社会及医患多方共同努力,政府要强化医院的公益性本质,健全医疗保障体系,合理控制医疗费用,减轻患者经济负担,提升患者满意度;社会媒体要遵守媒体职业道德,针对医患关系的报道应客观真实,不误导公众;社会大众要意识到和谐的医患关系惠及众人,不被部分媒体报道左右,应更加理性客观的对待医疗机构和医务人员;医院则要匡正医德医风,规范诊疗,注重人文关怀,提升服务质量;医护人员自身要学会心理调适,用积极的方式解压释压,以平和乐观的姿态面对患者和工作;医患双方要增进沟通交流,相互尊重,相互配合,增进互信,共同维护良好的医患关系。

3.3 工作投入的中介作用 结果显示,工作投入在医患关系作用工作绩效的过程中承担着部分中介效应。根据工作需求-资源理论,影响工作投入的因素包含工作需求和工作资源两个部分,如若工作资源持续损耗而得不到补充,则会抑制工作动机,降低工作投入^[16]。医患关系是护士工作资源中的重要组成,当护士感知到十分紧张或者不良的医患关系时,他们会认为自己不被尊重和认可,对工作的成就感与价值感会降低,医患关系则会转变为一种工作中

的人际关系压力,长期处于较大的压力下,护士的工作意愿与动机会受到抑制,从而会降低其工作投入程度,也就意味着其投入在工作中的活力、专注与奉献降低,进而会导致工作效率降低,工作绩效受到削减^[17]。因此,创建与保持良好的医患关系能够促进护士维持良好的工作状态与工作投入,从而产生高水平的工作绩效,进而保证其提供高质量的护理服务。

【参考文献】

[1] 孔炜,章雅青,王琳.护士工作绩效的研究进展[J].护理学杂志, 2014,29(1):85-87.

[2] 韩锐.医患关系、工作满意度对医生组织公民行为的影响[J].西安交通大学学报:社会科学版,2017,37(4):55-61.

[3] 张馨月,李伟,张桂蕾,等.医患关系、工作满意度对昆明市宜良县某医院医务人员工作绩效的影响[J].医学与社会,2020,33(3): 92-95.

[4] 力仁霞.护士工作投入、自我效能感与内隐态度的相关性[J].护理研究,2021,35(11):2054-2057.

[5] 马天娇,李晶华,王竞,等.吉林省医务人员感知医患关系、工作投入与工作满意度的关系[J].医学与社会,2018,31(3):62-65.

[6] 丘少慷.广西基层公务员工作价值取向、工作投入及工作绩效的关系研究[D].南宁:广西民族大学,2018.

[7] 杨慧.中文版 PDRQ/DDPRQ 量表研制与评价[D].太原:山西医科大学,2011.

[8] 陈曦.医务人员的医患关系、组织支持感与工作投入的关系研究[D].南宁:广西大学,2016.

[9] 李金波,许百华,陈建明.影响员工工作投入的组织相关因素研究[J].应用心理学,2006,12(2):176-181.

[10] VAN SCOTTER J R, MOTOWIDLO S J. Interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance [J]. J Appl Psychol, 1996, 81(5): 525-531.

[11] 黄天一.南宁市医务人员工作-家庭冲突、敬业度与工作绩效的关系研究[D].南宁:广西大学,2017.

[12] 兰天.大学生时间管理、心理资本及社会支持与学业倦怠的关系研究[D].哈尔滨:黑龙江大学,2017.

[13] 贾丝丝.医护人员同情心疲劳、工作投入与医患关系分析及干预研究[D].曲阜:曲阜师范大学,2019.

[14] 方联,杨晓华.医务工作者职业幸福感与工作绩效、医患关系的相关性[J].中国健康心理学杂志,2018,26(4):591-594.

[15] HOBFOLL S E. Conservation of resources, a new attempt at conceptualizing stress [J]. Am Psychol, 1989, 44(3): 513-524.

[16] DEMEROUTI E, BAKKER A B, NACHREINER F, et al. The job demands-resources model of burnout [J]. J Appl Psychol, 2001, 86(3): 499-512.

[17] 李璐莹,宋正新.临床护士主动性人格、情感满意度和工作投入对工作绩效的作用[J].护理管理杂志,2020,20(2):77-80.

(本文编辑:陈晓英)