

• 护理管理 •
• 论 著 •

口腔专科医院门诊护士工作投入及影响因素调查

王倩^{1,2}, 甘露², 施月仙¹, 陈泓伯¹, 李华², 李秀娥², 尚少梅¹

摘要:目的 调查口腔专科医院门诊护士工作投入现状并分析影响因素,为提高口腔门诊护士工作投入水平提供参考。方法 采用一般资料调查表、工作投入量表、护理工作环境量表对7所三级口腔专科医院的801名门诊护士进行调查。结果 口腔门诊护士工作投入总均分为(3.98±0.97)分。分层回归分析显示,在控制人口学变量后,护理工作环境可解释工作投入总变异的36.5%。结论 口腔专科医院门诊护士工作投入处于中等水平,工作环境可显著影响其工作投入。管理者应采取措施优化口腔门诊护理工作环境,积极营造认可氛围,完善基本保障,合理配置人力资源,并充分发挥口腔门诊护士的专业自主性,从而提高其工作投入水平。

关键词:口腔专科医院; 口腔门诊; 护士; 工作投入; 护理工作环境; 专业自主性; 护理人力资源

中图分类号:R473.78;C931.3 **文献标识码:**A **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2022.05.038

The level and factors associated with work engagement among outpatient department nurses in dental hospitals Wang Qian, Gan Lu, Shi Yuebian, Chen Hongbo, Li Hua, Li Xiu'e, Shang Shaomei. Nursing School of Peking University, Beijing 100191, China

Abstract: **Objective** To investigate the level and factors associated with work engagement among outpatient department nurses in dental hospitals. **Methods** A total of 801 outpatient department nurses in 7 tertiary dental hospitals filled out a general information questionnaire, the Utrecht Work Engagement Scale and the Nursing Work Environment Scale. **Results** The mean score of work engagement was 3.98±0.97. Hierarchical regression analysis showed that after controlling for the demographic variables, nursing work environment could explain 36.5% of the variance in work engagement. **Conclusion** Outpatient department nurses in dental hospitals report moderate work engagement, which is affected by work environment. Managers should optimize work environment, create recognition culture, improve basic securities, reasonably allocate nursing workforce, and inspire professional autonomy of nurses, thus to enhance their work engagement.

Key words: dental hospital; stomatology outpatient department; nurse; work engagement; nursing work environment; professional autonomy; nursing workforce

工作投入是一种与工作相关的积极、完美的情绪和认知状态,以活力、奉献和专注为主要特征^[1]。研究表明,工作投入水平高的护士具有较高的工作满意度、人文关怀行为及较低的离职意愿^[2-4],且护士工作投入与护理质量、患者满意度及患者安全密切相关^[5-7]。探讨护士工作投入的影响因素,进而有针对性地采取措施提升其水平,是稳定护理队伍、改善医疗服务质量的有效途径之一。多项研究显示,护理工作环境作为一种促进或制约护理专业实践的工作场所的组织因素,对工作投入有正向影响^[8-10]。但目前相关研究主要集中在病房护士,对口腔门诊护士这一群体的关注不够。口腔诊疗环境与病房护士的工作环境存在较大差异,口腔疾病的各项治疗操作步骤复杂,治疗过程中需要医护双人运用“四手操作技术”同时在口腔中完成各项操作,护士以高活力的状态全身心专注于工作显得尤为重要。因此,本研究旨在对三

级口腔专科医院门诊护士的工作投入状况及影响因素进行调查,以期为进一步提高口腔门诊护士的工作投入水平提供参考。

1 对象与方法

1.1 对象 2021年8~9月采用便利抽样法在华北、华东、华南、华中、西南、东北、西北七大地理分区中分别抽取1所三级口腔专科医院,对这7所医院的口腔门诊护士进行调查。首先根据各医院护理部提供的全院口腔门诊科室目录,采用随机数字表抽取科室,然后整群纳入所选科室符合纳入标准的护士。纳入标准:从事口腔门诊护理配合工作≥1年的注册护士;自愿参与本研究。排除标准:调查时不在岗的护士、进修护士、实习护士、急诊科护士。

1.2 方法

1.2.1 调查工具 ①一般资料调查表:包括性别、年龄、婚姻状况、子女状况、最高学历、职称、职务、聘用形式、口腔门诊工作年限、专业、自评健康状况、月收入。②工作投入量表(Utrecht Work Engagement Scale, UWES-9):采用Schaufeli等^[11]开发、李富业等^[12]汉化的版本,包含活力(3个条目)、奉献(3个条目)、专注(3个条目)3个维度9个条目。采用Likert

作者单位:1. 北京大学护理学院(北京,100191);2. 北京大学口腔医院护理部

王倩:女,硕士在读,主管护师

通信作者:尚少梅,mei916@263.net

收稿:2021-10-15;修回:2021-12-20

7 级评分法,从“从来没有”到“每天”依次计 0~6 分。总量表及 3 个维度均以条目均分计算,得分越高代表工作投入水平越高。 ≤ 2 分为低水平, > 2 分且 < 4 分为中等水平, ≥ 4 分为高水平^[13]。量表总体 Cronbach's α 系数为 0.93,各维度 Cronbach's α 系数为 0.78~0.81。③护理工作环境量表(Nursing Work Environment Scale):采用叶志弘等^[14]基于我国国情编制的护理工作环境量表。包含职业发展(5 个条目)、领导与管理(4 个条目)、医护关系(4 个条目)、认可氛围(3 个条目)、专业自主(4 个条目)、基本保障(3 个条目)、充足的人力(3 个条目)共 7 个维度 26 个条目。采用 6 级评分法,从“非常不同意”到“非常同意”依次计 1~6 分。量表得分越高,表示对护理工作环境越满意。该量表整体 Cronbach's α 系数为 0.946,分半信度为 0.894。

1.2.2 资料收集方法 在获得医院伦理委员会审批后正式开展调查。首先征得各医院护理部同意,由各医院指派 1 名调查员协助发放电子问卷。问卷中附研究目的、意义及填写说明等。采用匿名形式进行调查,设置同一手机或计算机限填 1 次,由研究对象将所有选项填写完整后方可提交。共回收问卷 1 103 份,剔除选项呈明显规律性、满分问卷、前后矛盾及填写时间 ≤ 5 min 的问卷 302 份,有效问卷为 801 份,有效回收率为 72.62%。

1.2.3 统计学方法 运用 SPSS23.0 软件进行统计分析,计量资料采用 $(\bar{x} \pm s)$ 描述、计数资料采用频数和构成比描述,统计推断采用独立样本 t 检验、单因素方差分析、Pearson 相关性分析及分层回归分析,检验水准 $\alpha=0.05$ 。

2 结果

2.1 口腔门诊护士一般资料 801 名护士中,女 789 人,男 12 人;年龄 21~59(32.44 ± 6.76)岁。专业:牙体牙髓专业 138 人,修复专业 70 人,牙周专业 95 人,正畸专业 104 人,种植专业 67 人,预防保健专业 14 人,儿童口腔专业 84 人,口腔颌面外科专业 97 人,口腔综合专业 132 人。婚姻状况:已婚 513 人,未婚 275 人,离异 13 人。最高学历:中专 8 人,大专 97 人,本科 689 人,硕士及以上 7 人。职务:护士 734 人,护士长及以上 67 人。聘用形式:在编 101 人,非在编 700 人。

2.2 口腔门诊护士工作投入得分情况 口腔门诊护士工作投入总分为 10~54(35.83 ± 8.75)分,均分为(3.98 ± 0.97)分,活力、奉献、专注维度得分分别为(4.08 ± 0.96)、(4.08 ± 1.04)、(3.78 ± 1.16)分。其中,工作投入处于低水平 11 人(1.37%),中等水平 381 人(47.57%),高水平 409 人(51.06%)。

2.3 口腔门诊护士工作投入水平的单因素分析 不同性别、年龄、婚姻状况、最高学历、职务、聘用形式、专业的口腔门诊护士工作投入总均分比较,差异无统

计学意义(均 $P>0.05$),差异有统计学意义的项目,见表 1。

表 1 不同人口学特征口腔门诊护士工作投入得分比较

项 目	人 数	得 分 ($\bar{x} \pm s$)	t/F	P
子女情况			2.817	0.005
有	427	4.07 $\pm$ 0.96		
无	374	3.88 $\pm$ 0.98		
职称			3.112	0.026
护士	97	3.97 $\pm$ 0.98		
护师	377	3.90 $\pm$ 0.98		
主管护师	310	4.06 $\pm$ 0.96		
副主任护师及以上	17	4.48 $\pm$ 0.66		
口腔门诊工作年限(年)			3.682	0.012
1~	241	3.93 $\pm$ 0.98		
5~	261	3.87 $\pm$ 0.98		
10~	235	4.13 $\pm$ 0.93		
20~39	64	4.12 $\pm$ 1.03		
健康状况			35.998	0.000
非常好	92	4.63 $\pm$ 0.85		
很好	234	4.22 $\pm$ 0.87		
好	281	3.85 $\pm$ 0.90		
一般或差	194	3.57 $\pm$ 1.01		
近 1 年月收入(元)			4.103	0.007
≤ 5000	41	3.81 $\pm$ 1.06		
5001~	472	3.91 $\pm$ 0.95		
10001~	216	4.09 $\pm$ 0.99		
≥ 15001	72	4.25 $\pm$ 0.98		

2.4 口腔门诊护士工作环境得分情况 见表 2。

表 2 口腔门诊护士工作环境得分($n=801$)

项 目	条 目 数	条 目 均 分($\bar{x} \pm s$)
总分	26	4.73 $\pm$ 0.72
职业发展	5	4.79 $\pm$ 0.89
领导与管理	4	4.71 $\pm$ 0.90
医护关系	4	4.81 $\pm$ 0.83
认可氛围	3	5.04 $\pm$ 0.69
专业自主	4	4.90 $\pm$ 0.74
基本保障	3	4.31 $\pm$ 1.09
充足的人力	3	4.40 $\pm$ 0.97

2.5 口腔门诊护士工作环境与工作投入的相关性 见表 3。

表 3 口腔门诊护士工作环境与工作投入的相关性($n=801$)

项 目	工作投入	
	r	P
职业发展	0.522	0.000
领导与管理	0.476	0.000
医护关系	0.537	0.000
认可氛围	0.589	0.000
专业自主	0.519	0.000
基本保障	0.594	0.000
充足的人力	0.593	0.000

注:均 $P<0.01$ 。

2.6 口腔门诊护士工作投入影响因素的分层回归分析 以口腔门诊护士工作投入总均分为因变量,以单因素分析中有统计学意义的一般资料及护理工作环境各维度得分为自变量,进行分层回归分析。首先将人口学变量:子女情况(有子女=1,无子女=0)、职称(护士=1,护师=2,主管护师=3,副主任护师及以上=4)、口腔门诊工作年限(1~年=1,5~年=2,10~年=3,20~39年=4)、健康状况(一般或差=1,好=2,很好=3,非常好=4)、月收入($\leq 5\,000$ 元=1,5\,001~元=2,10\,001~元=3, $\geq 15\,001$ 元=4)作为第一层变量纳入回归方程。第二层放入口腔门诊护士工作环境各维度得分,结果见表4。

表4 口腔门诊护士工作投入影响因素的分层回归分析($n=801$)

步骤	因子	β	SE	β'	t	P
步骤一	常数	2.595	0.161	—	16.140	0.000
	子女情况	0.110	0.079	0.056	1.380	0.168
	职称	0.065	0.057	0.047	1.157	0.248
	工作年限	0.061	0.044	0.060	1.401	0.162
	健康状况	0.368	0.034	0.362	10.863	0.000
	月收入	0.086	0.048	0.064	1.784	0.075
步骤二	常数	-0.656	0.209	—	-3.138	0.002
	子女情况	0.153	0.061	0.079	2.509	0.012
	职称	0.057	0.043	0.042	1.316	0.189
	工作年限	0.045	0.034	0.044	1.347	0.178
	健康状况	0.173	0.027	0.170	6.355	0.000
	月收入	-0.069	0.037	-0.051	-1.839	0.066
	职业发展	0.025	0.047	0.023	0.527	0.598
	领导与管理	0.014	0.045	0.013	0.309	0.757
	医护关系	-0.047	0.053	-0.040	-0.891	0.373
	认可氛围	0.349	0.059	0.248	5.918	0.000
	专业自主	0.138	0.049	0.104	2.787	0.005
	基本保障	0.221	0.036	0.248	6.077	0.000
	充足的人力	0.171	0.043	0.170	4.010	0.000

注:步骤一 $R^2=0.141$,调整 $R^2=0.141$; $F=27.370$, $P=0.000$ 。步骤二 $R^2=0.512$,调整 $R^2=0.504$; $F=68.848$, $P=0.000$ 。 R^2 变化量为0.365。

3 讨论

3.1 口腔门诊护士工作投入处于中等水平 本研究表明,三级口腔专科医院门诊护士工作投入总分为(35.83±8.75)分,总均分为(3.98±0.97)分,处于中等水平,略低于Wang等^[15]的研究结果。总均分及高工作投入护士占比均低于之前对北京市13所市属医院的调查结果^[13],且与西班牙^[16]、新西兰^[7]等国家的调查结果存在一定差距。分析原因可能与我国目前口腔护士培养体系尚不健全及其职责范围较窄有关。口腔诊疗团队通常分为口腔医生和口腔辅助人员两大类,在欧美等国家口腔辅助人员包括牙医助理、口腔卫生士、牙科护士、牙科技师等。国外口腔辅助人员的培养模式成熟,从业人员均须经过1~4年系统的专业课程培训后,方可申请相应的执业资格^[17]。其职责范围也较广泛,包括涂氟化物、拍摄放

射片、龈上洁治、牙冠抛光、窝沟封闭等^[18]。国内口腔辅助人员结构单一,主要为口腔门诊护士,与国外的培养模式不同,我国口腔护理专业尚无明确的院校教育体系和清晰的职责范围,口腔门诊护士在校期间接受的护理专业教育以普通护理为主,工作后需通过岗前培训、继续教育等形式学习口腔知识^[19],这在一定程度上分散了口腔门诊护士的精力。而在工作内容方面,国内的口腔门诊护士主要从事分诊、器械处理、椅旁护理配合、材料调拌等基础性的辅助工作,而口腔治疗主要由医生完成,护士从属感强烈,专业自主性差,个人成就感低,大大降低了其工作积极性。因此,呼吁相关部门积极探索口腔门诊护士的培养方案,采取有针对性的措施拓展其职责范畴,充分发挥其专业水平,增加其职业自豪感,进而提升工作投入水平。

3.2 口腔门诊护士工作投入的影响因素分析

3.2.1 个人特征因素 分层回归分析结果显示,一般资料中的子女情况和健康状况进入回归方程。有子女的口腔门诊护士其工作投入水平高于无子女者。可能的原因是有子女的口腔门诊护士,多为工作年限和资历都相对较高的人群,基本掌握了口腔护理专业知识,能得心应手地处理工作中遇到的各种问题;同时,有子女的口腔门诊护士,其子女教育及家庭负担相对较重,一份稳定的工作对他们来说非常重要,这在一定程度上也会驱使自己以更加投入的状态对待工作。而无子女的口腔门诊护士,多工作年限短,对口腔专业知识还未完全熟悉,此阶段的护士还需抽出一定时间与精力学习专业知识。所以管理者应重视无子女护士群体的培养和引导,及时了解其心理状况,循序渐进地安排培训课程,使其能够平衡工作与学习,从而充分调动其工作积极性。身体健康状况好的护士工作投入水平高,与马梦迪^[20]的研究结果一致。提示管理者应重点关注身体健康状况较差的护士,给予这类人群更多的人文关怀和心理疏导,尽可能地满足这一群体的实际需求,提高其工作满意度,从而不断提升其工作投入水平。

3.2.2 改善护理工作环境能提高口腔门诊护士工作投入水平 本研究表明,口腔门诊护士工作环境均分为(4.73±0.72)分,高于张怡妮等^[21]的调查结果,处于中等偏上水平,说明口腔门诊护士感知的工作环境较好,但仍有进一步提升的空间。相关性分析结果表明,口腔门诊护士工作环境各维度得分与工作投入总均分呈正相关(均 $P<0.01$),即口腔门诊护士感知的工作环境越好,其工作投入水平也越高,与国内学者对精神科护士^[8]、社区护士^[9]的研究结果一致。分层回归方程进一步显示,护理工作环境中的认可氛围、专业自主、基本保障、充足的人力4个维度对口腔门诊护士工作投入有显著影响,在控制人口学变量后,护理工作环境的4个维度可解释工作投入差异

的 36.5%。焦慧勤等^[22]通过质性研究的方法对 15 名离职口腔护士进行访谈,结果显示职业缺乏尊重感、职业没有成就感、专业自主性差是导致其离职的重要原因。因此建议管理者积极拓展口腔门诊护士的职责范畴,充分发挥口腔门诊护士的专业水平,营造医护平等、尊重护士的和谐氛围。本研究中充足的人力、基本保障 2 个维度得分最低。多项研究显示,我国口腔门诊护士处于短缺状态^[23-24],远不能满足四手操作技术的开展,人力资源不足使口腔门诊护士承担着高负荷的工作,导致其无法全身心地投入工作中。而充足的人力配置和薪酬待遇等基本保障制度的完善,可显著提高护士的满意度及工作投入水平。管理者应合理配置人力、弹性排班,建立相应的支持与保障系统,以满足口腔门诊护士不同层面上的需求,从而提高其工作投入水平。

4 小结

本研究结果表明,口腔专科医院门诊护士工作投入总体处于中等水平,有进一步提升的空间,管理者应重点关注无子女及健康状况较差的护士群体,同时可通过改善护理工作环境以提高口腔门诊护士的工作投入水平。本研究还存在一定的局限性,仅调查了三级口腔专科医院的门诊护士,未纳入其他类型医院的口腔门诊护士,其工作投入水平有待进一步研究。纳入的护理工作环境这一影响因素解释了口腔门诊护士工作投入总变异的 36.5%,说明还存在其他影响因素,今后的研究可继续探索更多的影响因素。

参考文献:

- [1] Schaufeli W B, Salanova M, González-Romá V, et al. The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach[J]. *J Happiness Stud*, 2002, 3(1): 71-92.
- [2] Cao T, Huang X, Wang L, et al. Effects of organisational justice, work engagement and nurses' perception of care quality on turnover intention among newly licensed registered nurses: a structural equation modelling approach[J]. *J Clin Nurs*, 2020, 29(13-14): 2626-2637.
- [3] González-Gancedo J, Fernández-Martínez E, Rodríguez-Borrego M A. Relationships among general health, job satisfaction, work engagement and job features in nurses working in a public hospital: a cross-sectional study[J]. *J Clin Nurs*, 2019, 28(7-8): 1273-1288.
- [4] De Los Santos J A A, Labrague L J. Job engagement and satisfaction are associated with nurse caring behaviours: a cross-sectional study[J]. *J Nurs Manag*, 2021, 29(7): 2234-2242.
- [5] Brooks Carthon J M, Hatfield L, Plover C, et al. Association of nurse engagement and nurse staffing on patient safety[J]. *J Nurs Care Qual*, 2019, 34(1): 40-46.
- [6] Dong X, Lu H, Wang L M, et al. The effects of job characteristics, organizational justice and work engage-

- ment on nursing care quality in China: a mediated effects analysis[J]. *J Nurs Manag*, 2020, 28(3): 559-566.
- [7] Parr J M, Teo S, Koziol-McLain J. A quest for quality care: exploration of a model of leadership relationships, work engagement, and patient outcomes [J]. *J Adv Nurs*, 2021, 77(1): 207-220.
- [8] Huang X X, Wang L M, Dong X, et al. Effects of nursing work environment on work-related outcomes among psychiatric nurses: a mediating model[J]. *J Psychiatr Ment Health Nurs*, 2021, 28(2): 186-196.
- [9] Li B, Li Z Y, Wan Q Q. Effects of work practice environment, work engagement and work pressure on turnover intention among community health nurses: mediated moderation model[J]. *J Adv Nurs*, 2019, 75(12): 3485-3494.
- [10] Lake E T. Development of the practice environment scale of the nursing work index[J]. *Res Nurs Health*, 2002, 25(3): 176-88.
- [11] Schaufeli W B, Bakker A B, Salanova M. The measurement of work engagement with a short questionnaire[J]. *Educ Psychol Meas*, 2006, 66(4): 701-716.
- [12] 李富业, 赵俊岭, 张沛, 等. 公安民警工作投入量表中文版信效度评价[J]. *中国公共卫生*, 2013, 29(1): 97-99.
- [13] 王丽敏, 万巧琴, 谷水, 等. 临床护士感知的工作负荷水平及其对工作投入的影响[J]. *护理学杂志*, 2020, 35(17): 57-61.
- [14] 叶志弘, 邵静, 汤磊雯. 护理工作环境量表的研制及信效度研究[J]. *中华护理杂志*, 2016, 51(2): 142-147.
- [15] Wang Y J, Gao Y Q, Xun Y. Work engagement and associated factors among dental nurses in China[J]. *BMC Oral Health*, 2021, 21(1): 402.
- [16] García-Iglesias J J, Gómez-Salgado J, Ortega-Moreno M, et al. Relationship between work engagement, psychosocial risks, and mental health among Spanish nurses: a cross-sectional study[J]. *Front Public Health*, 2021, 8: 1087.
- [17] 李秀娥, 党芸. 我国口腔专科护士发展的现状与思考[J]. *中华现代护理杂志*, 2020, 26(19): 2521-2525.
- [18] Bird D L, Robinson D S. *Modern dental assisting* [M]. 12th ed. St. Louis, Missouri: Elsevier, 2018: 213, 583, 936-995.
- [19] 李秀娥, 王春丽, 牛玉婷. 国内口腔专业护理教育发展与前景[J]. *护理学杂志*, 2019, 34(14): 1-4.
- [20] 马梦迪. 急诊科护士人文管理感知、绩效薪酬、隐性缺勤与工作投入的关系研究[D]. 青岛: 青岛大学, 2020.
- [21] 张怡妮, 邵静, 叶志弘. 护理工作环境对护士职业状况的影响研究[J]. *护理与康复*, 2018, 17(10): 12-15.
- [22] 焦慧勤, 陈守会. 口腔专科护士离职原因的质性研究[J]. *现代医药卫生*, 2017, 33(4): 516-518.
- [23] 杨晓庭, 李剑波, 范卫华, 等. 广东省口腔卫生机构及人力资源调查报告[J]. *广东医学*, 2020, 41(3): 306-311.
- [24] 张杰, 张桐菲. 吉林省口腔医疗机构护理人力资源配置及公平性分析[J]. *口腔医学研究*, 2020, 36(4): 393-395.