

养老机构发展之有关问题研究*

——以宁波养老护理员工作满意度评价为例

唐果¹, 赵群¹, 贺翔²

(1. 宁波大学科学技术学院, 浙江宁波 315212; 2. 宁波大学商学院, 浙江宁波 315211)

摘要:通过对宁波养老机构中500位养老护理员的工作满意度进行调查,运用模糊综合评价法对所获数据进行分析,发现宁波养老机构中养老护理员的工作满意度总体上是“中等”。为了改善养老护理员的工作满意度,养老机构要大力提高养老护理员薪酬水平,着力改善养老护理培训水平;相关部门要采取措施提升养老护理员的工作成就感。

关键词:养老护理员;工作满意度;模糊综合评价;宁波

中图分类号:C912.21 **文献标识码:**A **文章编号:**1671-2404(2015)66-0051-04

1 引言

目前,宁波市60周岁及以上户籍老年人口已超118.7万,占户籍人口总数的20.5%,这意味着宁波已经进入中度老龄化社会。养老和医疗是老年人面临的两大问题,庞大的老龄人口需要大量的养老护理员,养老护理员是除了养老机构能提供的硬件设施外最重要的资源。当下,宁波养老机构中养老护理员流失现象日益严重。很多养老机构负责人认为,养老护理员短缺已经成为制约宁波养老机构乃至养老事业发展的软肋,如果不采取相应措施,可能会陷入老人无人看护的境地。Ham和Griffeth认为,“员工流失与物质补偿、企业的激励措施、性别、年龄、对工作的满意程度、对工作的期望、业绩和提升机会、工作的复杂程度等要素密切相关,与满意的员工相比,不满的员工离开公司的可能性要高3倍”。可见,养老机构中养老护理员工作满意度的高低是影响其是否流失的重要因素。课题组对宁波养老机构中养老护理员的工作满意度进行问卷调查,并用模糊综合评价法对所获调查数据进行分析,以期有助于降低养老护理员的流失率。

2 养老护理员工作满意度的模糊综合评价

2.1 模糊综合评价法概述

工作满意度是指员工对在组织中所扮演的角色的感受或情感体验,是员工对其工作或工作经历评估的一种态度的反映,它与工作卷入程度、组织承诺和工作动机等有密切关系。在工作满意度评价中不少指标因不宜精确地描述,具有极大的模糊性而给评估带来了困难。管理学大师德鲁克曾经说过:“不能量化,就无法管理”。模糊综合评价法是应用模糊集合论方法对决策活动所涉及的人、物、事、方案等进行多因素、多目标的评价和判断。模糊综合评价法作为模糊数学的一种具体应用方法,最早是由中国学者汪培庄提出的。模糊综合评价法大致分为两步:一是按每个因素单独评价;二是再按所有因素综合评价。

(1) 建立评价因素集。评价因素集是以影响评价对象的各种因素为元素而组成的一个普通集合。这些因素一般都具有不同程度的模糊性,常用小写字母 $u_i(i=1,2,\dots,m)$ 表示。评价因素集常用大写字母 U 表示, $U=\{u_1,u_2,\dots,u_m\}$ 。

(2) 建立权重集。各个评价因素在总的评价过程中的重要性是有差别的。为了反映这种差别,人们常以所赋予权重系数的不同来说明,通常以小写字母 $a_i(i=1,2,\dots,m)$ 表示。由各对应的权重系数所组成的集合被称为权重集,常用大写字母 A 表示, $A=(a_1,a_2,\dots,a_m)$ 。各权重系数 $a_i(i=1,2,\dots,m)$ 应满足归一化与为非负性条件。

收稿日期:2014-12-17

作者简介:唐果,副教授,主要从事公共管理等方面的研究;赵群,讲师,主要从事企业管理等方面的研究;贺翔,副教授,主要从事人力资源管理等方面的研究。E-mail: tangguo@nbu.edu.cn

* 本文系2014年度浙江省民政政策理论研究规划课题《宁波养老机构的养老护理员之工作满意度调查》(课题编号:ZWZC201452)的研究成果。

(3) 建立评价集。评价集是评价者对评价对象可能做出的各种总的评价结果所组成的集合,常用大写字母 V 表示, $V = \{v_1, v_2, \dots, v_n\}$, 其中 $vi (i = 1, 2, \dots, n)$ 代表各种可能的评价结果。

(4) 单因素模糊评价。单独以某一个因素所进行的评价,以确定评价对象对评价集元素的隶属程度。常用 R 表示单因素评价集,显然,它应是评价集中的一个模糊子集,实际上可看成是评价因素集与评价集之间的一种模糊关系,反映了一个因素对评判对象的影响。

(5) 模糊综合评价。为了综合考虑所有评价因素对评价对象的影响,需要把相应于每个因素的单因素集找到,并由此组成单因素评价矩阵 \bar{R} , 它实际上是一个模糊矩阵。此时再考虑到各评价因素的重要性,由此得出 $\bar{B} = \bar{A} * \bar{R}$, 按模糊矩阵乘法进行运算,具体如下:

$$\bar{B} = (a_1, a_2, \dots, a_i, \dots, a_m) \begin{vmatrix} r_{11} & r_{12} & \dots & r_{1i} & \dots & r_{1n} \\ r_{21} & r_{22} & \dots & r_{2i} & \dots & r_{2n} \\ \dots & \dots & \dots & \dots & \dots & \dots \\ r_{j1} & \dots & \dots & r_{ji} & \dots & r_{jn} \\ \dots & \dots & \dots & \dots & \dots & \dots \\ r_{m1} & r_{m2} & \dots & r_{mi} & \dots & r_{mn} \end{vmatrix}$$

2.2 养老护理员工作满意度的分析

2.2.1 评价因素集、权重集和评价集的建立

课题组向宁波 67 家养老机构的 500 位养老护理员发放“工作满意度调查表”。根据养老护理员的特点,课题组确定调查表中工作满意度由工作本身满意度、工作回报满意度和工作环境满意度等三个一级指标构成。工作本身满意度由工作成就感、工作胜任程度两个二级指标构成;工作回报满意度由收入公平性、员工薪酬水平、养老护理培训水平三个二级指标构成;工作环境满意度由与他人关系和睦程度、工作环境安全度两个二级指标构成。每个指标由养老护理员按照百分制打分。评价集由“非常高”、“高”、“中等”、“低”、“非常低”组成,评价集能够较好反映养老护理员的工作满意程度。其中分数在 100 - 90 之间为“非常高”,分数在 89 - 80 之间为“高”,分数在 79 - 70 之间为“中等”,分数在 69 - 60 之间为“低”,分数在 60 以下为“非常低”。各指标权重通过德尔菲法得出。具体见表 1。

表 1 工作满意度指标体系

工作满意度 U	工作本身满意度 U_1 (权重 30%)	工作成就感 u_{11} (权重 50%) 工作胜任程度 u_{12} (权重 50%)
	工作回报满意度 U_2 (权重 50%)	收入公平性 u_{21} (权重 30%) 员工薪酬水平 u_{22} (权重 50%) 养老护理培训水平 u_{23} (权重 20%)
	工作环境满意度 U_3 (权重 20%)	与他人关系和睦程度 u_{31} (权重 50%) 工作环境安全度 u_{32} (权重 50%)

2.2.2 模糊评价

按照模糊综合评价法的步骤,建立评价因素集、权重集和评价集后,确定各评价矩阵 R_i 。整理回收的调查表,由统计的数据百分数可得出三个单因素评价矩阵:

$$\begin{aligned} \text{工作本身满意度 } R_1 &= \begin{vmatrix} 0.17 & 0.31 & 0.37 & 0.12 & 0.03 \\ 0.16 & 0.37 & 0.31 & 0.11 & 0.05 \end{vmatrix} \\ \text{工作回报满意度 } R_2 &= \begin{vmatrix} 0 & 0.29 & 0.45 & 0.18 & 0.08 \\ 0 & 0.06 & 0.24 & 0.40 & 0.30 \\ 0.04 & 0.17 & 0.29 & 0.37 & 0.13 \end{vmatrix} \\ \text{工作环境满意度 } R_3 &= \begin{vmatrix} 0.12 & 0.37 & 0.29 & 0.17 & 0.05 \\ 0 & 0.18 & 0.38 & 0.34 & 0.10 \end{vmatrix} \end{aligned}$$

把以上三个单因素评价矩阵及其相应权重值代入模糊评价模型 $B = A * R$, 取 $*$ 为 $M(\cdot, +)$ 即普通矩阵乘法, 得出:

$$\begin{aligned} \text{工作本身满意度 } B_1 &= (0.165, 0.34, 0.34, 0.115, 0.04) \\ \text{工作回报满意度 } B_2 &= (0.008, 0.151, 0.313, 0.328, 0.2) \\ \text{工作环境满意度 } B_3 &= (0.06, 0.275, 0.335, 0.255, 0.075) \end{aligned}$$

由此得:

$$\bar{R} = \begin{vmatrix} B_1 \\ B_2 \\ B_3 \end{vmatrix} = \begin{vmatrix} 0.165 & 0.34 & 0.34 & 0.115 & 0.04 \\ 0.008 & 0.151 & 0.313 & 0.328 & 0.2 \\ 0.06 & 0.275 & 0.335 & 0.255 & 0.075 \end{vmatrix}$$

根据模糊评价模型 $B = A * R$, 取 $*$ 为 $M(\cdot, +)$, 得出:

$$\begin{aligned} \bar{B} &= (0.3, 0.5, 0.2) \begin{vmatrix} 0.165 & 0.34 & 0.34 & 0.115 & 0.04 \\ 0.008 & 0.151 & 0.313 & 0.328 & 0.2 \\ 0.06 & 0.275 & 0.335 & 0.255 & 0.075 \end{vmatrix} \\ &= (0.0655, 0.2325, 0.3255, 0.2495, 0.127) \end{aligned}$$

通过模糊综合评价分析可知,在工作满意度调查中,有 6.55% 的被调查者的工作满意度非常高, 23.25% 的被调查者的工作满意度高, 32.55% 的被

调查者的工作满意度是中等,有 24.95% 的被调查者的工作满意度低,12.7% 的被调查者的工作满意度非常低。根据模糊综合评价最大隶属度原则,宁波养老机构中养老护理员的工作满意度总体上是“中等”。

3 改善养老护理员工作满意度的主要措施

3.1 大力提高养老护理员薪酬水平

一级指标工作回报满意度在养老护理员工作满意度中的权重为 50%,二级指标员工薪酬水平在工作回报满意度中的权重是 50%,可见,员工薪酬水平对工作满意度有较大影响。当下,宁波养老机构中养老护理员的收入普遍较低,按实际工作时间计算,大多数养老护理员的工资与最低工资标准相平,有些人甚至还达不到。故在调查中,没有被调查者认为其收入非常高,6% 的被调查者认为其收入高,24% 的被调查者认为其收入中等,40% 的被调查者认为其收入低,30% 的被调查者认为其收入非常低。改善养老护理员薪酬水平首先要解决养老机构经费紧张的问题。为了提高养老护理员薪酬水平,政府要加大资金投入,根据财力增长情况,建立福利事业投入的自然增长机制,发挥财政投入对养老机构的主渠道作用;探索建立社会化养老慈善捐助机制,倡导社会资金捐助投入老龄事业以拓宽筹资渠道;切实贯彻落实扶持民办养老机构发展的税费减免、土地保障、融资补贴等各项优惠政策。除此之外,在对养老机构中从事护理工作的人员发放特殊岗位津贴的基础上,政府要对取得相关护理员资格证书的人员实行最低工资标准线,其月工资应达到宁波市最低工资标准的 1.5 倍以上。

3.2 着力改善养老护理培训水平

调查数据显示,4% 的被调查者认为养老护理培训水平非常高,17% 的被调查者认为养老护理培训水平高,29% 的被调查者认为养老护理培训水平中等,37% 的被调查者认为养老护理培训水平低,13% 的被调查者认为养老护理培训水平非常低。可见,多数养老护理员认为养老护理培训水平低。目前,虽然宁波大多数养老机构的养老护理员持有养老护理员的上岗资格证书,但是他们的技能水平并不高。养老机构对他们只是进行护理基础知识、日常生活照料、急救操作技能等方面的培训,而对如何维护老年人生理和心理健康,对老年人进行生理、

心理的评估与指导等方面的培训较少。而且,养老护理员在为老年人服务的过程中,可能会因经常面对衰老、死亡而产生抑郁情绪,担心护理过程中的差错而产生焦虑情绪。养老护理员如果对这些心理问题无法及时调试,那么就会影响其护理工作,甚至自身健康。不过,宁波的养老机构几乎没有对养老护理员进行心理健康方面的培训。另外,培训方法也比较单一和陈旧。养老机构对护理员的培训主要是以师徒结对的方式进行,缺乏理论知识的系统学习和专门的护理技能培训。为了改善养老护理培训水平,养老机构要充实培训内容,不仅增加对如何维护老年人生理和心理健康、对老年人进行生理、心理的评估与指导等方面的培训,还要加强对养老护理员的心理健康教育。除此之外,养老机构要在原有的以师傅带徒弟的传授经验的基础上,创新培训方法,例如可以运用案例教学法、多媒体教学法等提高养老护理员培训的效果。

3.3 努力提升养老护理员的工作成就感

在工作成就感方面,17% 的被调查者具有非常高的工作成就感,31% 的被调查者的工作成就感高,37% 的被调查者的工作成就感是中等,12% 的被调查者的工作成就感低,3% 的被调查者的工作成就感非常低。造成多数被调查者的工作成就感不高的原因主要有两个方面:一是大部分养老护理员是年纪在 40、50 岁左右的外来女性务工人员,他们因生活所迫而从事养老护理工作。二是养老护理工作受人歧视。当下,社会上许多人认为养老护理工作是一份给人喂水喂饭,倒屎倒尿的工作,从而看不起养老护理员。养老机构中一些老人的家属因受社会的影响而对养老护理员缺乏应有的尊重和信任,认为自己已向养老机构支付了费用,为老人服务的工作人员就应该受老人的差遣,按老人的要求去做。这种社会偏见和家属成见,直接导致养老护理员缺乏工作成就感。为了提升养老护理员的工作成就感,第一,要提高养老护理员的社会地位,例如,推荐养老护理员中的优秀代表参加“劳动模范”、“三八红旗手”等活动的评选。第二,要大力提倡慈孝文化,倡导尊敬为老人服务的养老护理员,促使全社会达成一种共识——从事养老护理是一份光荣、高尚的职业,应受到尊重和尊敬。第三,新闻媒体要加大对优秀养老护理员的宣传力度,通过电视、网络等媒体积极报道优秀护理员的先进事迹,促进全社会

形成尊敬、尊重养老护理员的舆论环境。

参考文献

- [1] 姜秀丽,石岩. 员工流动管理[M]. 济南:山东人民出版社,2004.
- [2] 张铁墨,倪妍. 模糊综合评价在初中学生信息素养评价中的应用[J]. 宁波大学学报(理工版),2010(2).
- [3] 张雪飞. 知识型工作满意度调查分析[J]. 科技与管理,2009(4).
- [4] 汪文萍. 宁波市养老机构护理员队伍建设探讨[J]. 中共宁波市委党校学报,2014(2).
- [5] 方仕婷. 宁波市养老机构养老护理员职业素质现状与对策[J]. 中国高等医学教育,2014(6).

Appraisal of Job Satisfaction Degree of Elderly Nursing Staff in the Elderly Homes in Ningbo

TANG Guo¹, ZHAO Qun¹, HE Xiang²

(1. College of Science & Technology, Ningbo University, Ningbo Zhejiang Province 315212, China;

2. Faculty of Business, Ningbo University, Ningbo Zhejiang Province 315211, China)

Abstract: The result of fuzzy comprehensive evaluation of our investigation on 500 elderly nursing employees in the elderly nursing homes in Ningbo shows that the general satisfaction degree of the elderly nursing staff is medium. In order to enhance the elderly nursing staff's job satisfaction degree, the elderly homes need to increase the salary for nursing staff and improve the training of elderly nursing, while relevant governmental department should adopt some measures to improve their job satisfaction.

Key words: elderly nursing staff; job satisfaction degree; fuzzy comprehensive evaluation; Ningbo