



阆中市人民医院(2021年6月)

## 员工满意度测评分析报告

重庆尉菡科技有限公司

二〇二一年七月



## 说 明

本报告是依据医院各临床科室及职能部门员工对医院的综合评价，由第三方评价汇总所得，报告内容所涉及的意见并非最终结论，仅供医院管理层人员参考使用。

重庆尉菡科技有限公司



## 目 录

第一部分 项目说明	1
一、调查时间	1
二、调查主要对象	1
三、调查主要内容	1
四、调查方法	2
五、分析方法	2
第二部分 员工总体测评结果	3
一、测评基本情况	3
二、总体测评结果	3
(一) 本次总体测评结果	3
(二) 总体满意度历史对比分析	4
三、分项指标满意度分析	5
(一) 二级指标满意度分析	5
(二) 各岗位员工满意度对比分析	5
(三) 三级指标测评结果	6
四、改进建议	7
(一) 优化工作环境完善机制	7
(二) 完善医院薪酬制度	8
(三) 重视员工膳食管理	8
第三部分 员工满意度及品质分析报告	9
一、测评结果	9
二、测评基础信息	9
(一) 测评样本性别分布	9
(二) 测评样本年龄分布	9
(三) 工作年限分布	10
(四) 测评样本类别分布	11
(五) 测评样本学历分布	11
(六) 测评样本职称分布	12
(七) 职工性质分布	12
三、医院日常管理	13



四、工作状态	14
(一) 压力感知	14
(二) 工作稳定性	14
五、工作回报	15
六、价值体现	15
七、个人发展	16
(一) 专业培训	16
(二) 晋升机制	16
(三) 职业发展	17
八、职业感知	18
(一) 职业认同	18
(二) 发展前景	18
九、人际关系	19
第四部分 员工对医院的意见和建议	20



## 第一部分 项目说明

医务人员作为医院最重要的人力资源，他们对职业工作状况及所服务组织的满意度，不仅关系其个人身心健康，而且直接影响其所提供医疗卫生服务的质量、工作效率及医院团队的稳定性。

提升员工满意度是公立医院内部运营管理的重要目标，更能综合反映医院的管理状况和水平，使医院管理更加科学、规范。同时员工满意度与医疗服务质量呈现良好的相关性，不断提高医院管理水平，使医院管理理念、制度和措施更加贴近职工，充分调动职工管理医院的积极性，促进部门间的沟通与协作，进而完善医院内部管理和运营机制，为促进医院的可持续发展提供决策参考。

在阆中市人民医院的信任支持和大力协助下，重庆尉菡科技有限公司作为医院委托的第三方测评机构，顺利完成了阆中市人民医院 2021 年 6 月的员工满意度调查工作，以下是本次调查报告的具体内容。

### 一、调查时间

问卷采集时间为 2021 年 6 月 24 日至 6 月 30 日，共 7 天。

### 二、调查主要对象

本次调查的主要对象是阆中市人民医院各部门/科室员工：

✓ 共计：673 人

### 三、调查主要内容

本次测评问卷主要涵盖医院员工对工作环境、薪资收入、培训机会、职称晋升、发展前景等方面内容的评价与感知。



#### 四、调查方法

本次测评以二维码扫描测评的方式进行，由重庆尉菡科技有限公司结合医院实际情况制定员工测评问卷，然后由科室员工扫码进行不记名作答，实时上传云平台数据库，确保测评采集数据的客观性、真实性、科学性。

#### 五、分析方法

对测评采集数据进行汇总统计分析，就各维度各指标计算测评对象的体验感知情况。



## 第二部分 员工总体测评结果

### 一、测评基本情况

测评对象：阆中市人民医院各部门/科室员工

测评总量：673 人

测评时间：2021 年 6 月 24 日至 6 月 30 日

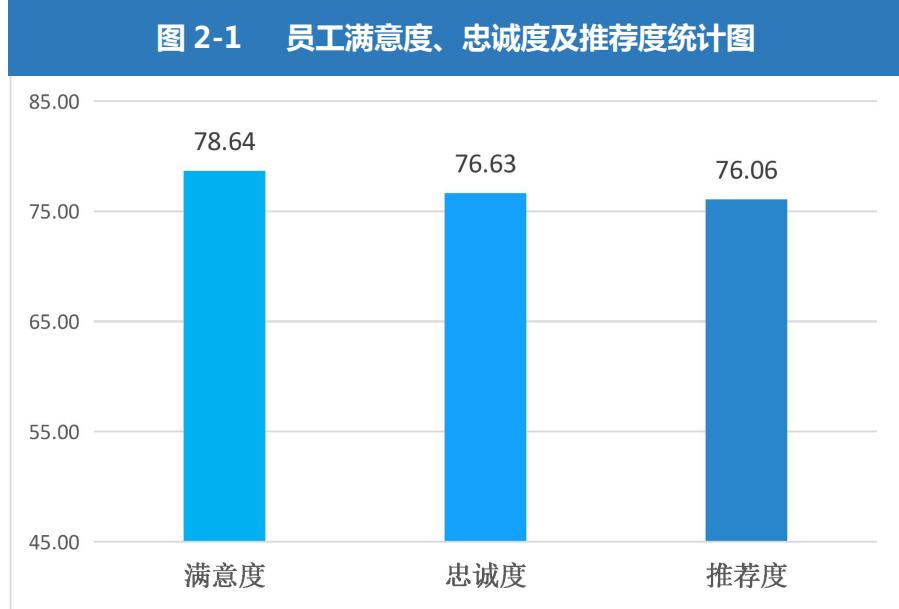
### 二、总体测评结果

#### （一）本次总体测评结果

本次测评结果显示：

- ◎ 总体满意度（您在医院工作整体满意情况）为 78.64；
- ◎ 忠诚度（您愿意继续为本院工作）为 76.63；
- ◎ 推荐度（愿意推荐其他医务工作者来本院工作）为 76.06。

图 2-1 员工满意度、忠诚度及推荐度统计图





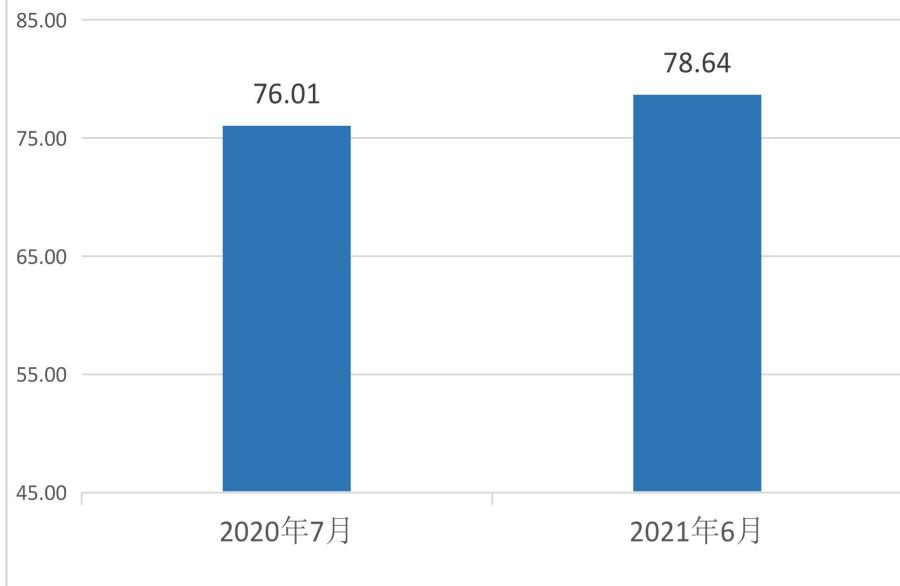
## (二) 总体满意度历史对比分析

测评结果显示，本次测评中员工对医院的总体满意度为 78.64，本期较 2020 年 7 月上升 2.63，具体如下：

表 2-1 员工满意度历史对比分析

序号	所属期间	满意度	样本量（人）
1	2020 年 7 月	76.01	767
2	2021 年 6 月	78.64	673
增量		2.63	-

图 2-2 员工满意度历史对比统计图

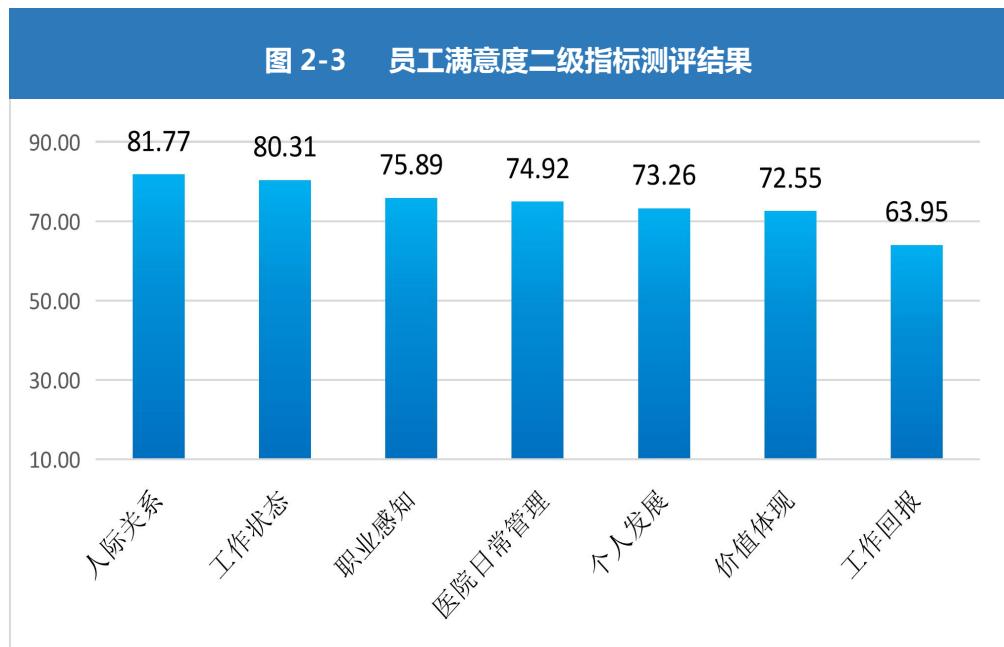




### 三、分项指标满意度分析

#### (一) 二级指标满意度分析

本次测评结果显示，在七项二级评价指标中满意度最高的是【人际关系】  
81.77，满意度最低的是【工作回报】63.95，具体如下：

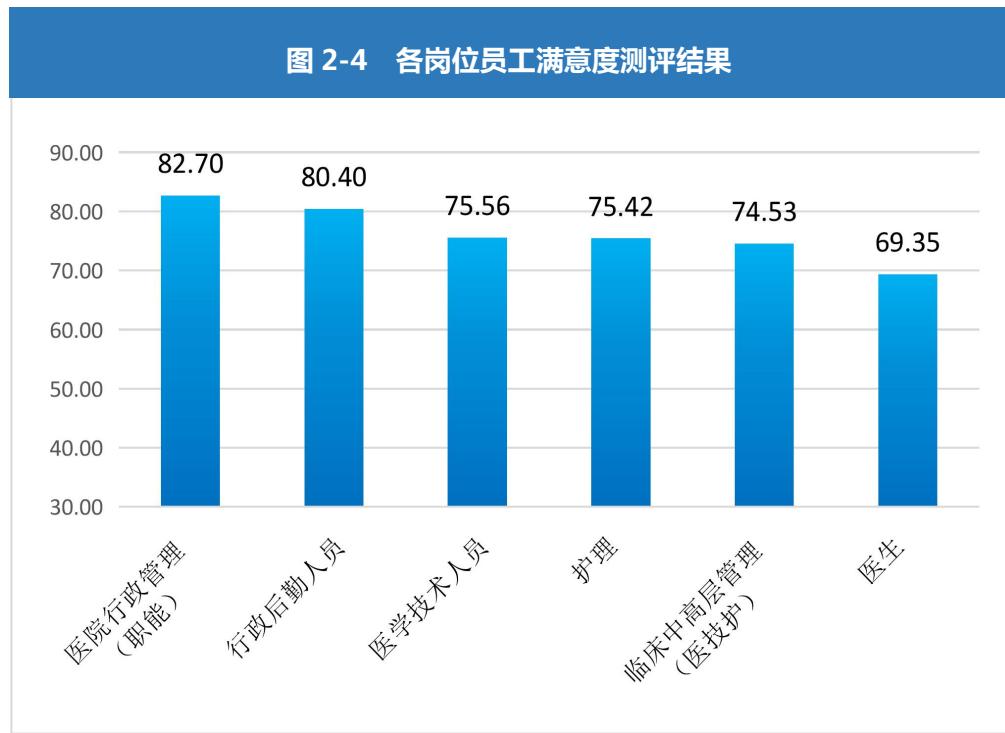


#### (二) 各岗位员工满意度对比分析

本次测评结果显示，满意度最高的是【医院行政管理（职能）】82.70，满意度最低的是【医生】69.35。下表中绿色底纹表示满意度靠前的 5 项，红色底纹表示满意度靠后的 5 项，具体如下：

表 2-2 各岗位员工分类指标满意度对比分析（满意度降序）

序号	岗位	职业感知	医院日常管理	人际关系	价值体现	工作状态	工作回报	个人发展	总体满意度
1	医院行政管理（职能）	86.67	82.41	85.83	83.33	86.67	70.00	81.25	82.70
2	行政后勤人员	81.92	81.25	84.92	74.46	83.38	71.85	78.15	80.40
3	医学技术人员	75.00	76.19	80.88	72.38	82.13	59.25	74.38	75.56
4	护理	76.10	75.20	81.89	72.09	81.03	67.03	73.62	75.42
5	临床中高层管理（医技护）	74.81	74.79	78.46	71.92	81.15	64.23	72.18	74.53
6	医生	70.98	68.78	80.31	71.02	74.30	53.20	67.84	69.35



### (三) 三级指标测评结果

本次测评的 19 项三级指标中，员工满意度最高的是【工作稳定性】91.29，满意度最低的是【膳食服务】56.25。

本期较 2020 年 7 月，各项指标的满意度均有所上升，其中满意度上升最多的是【人力配备】，上升 5.47。具体如下：

表 2-3 三级指标满意度指标分析

序号	三级指标	满意度 (2021 年 6 月降序)		增量
		2020 年 7 月	2021 年 6 月	
1	工作稳定性	90.29	91.29	1.00
2	同事关系	80.09	81.77	1.68
3	职业安全防护	74.42	79.63	5.21
4	学科建设	76.07	79.45	3.38
5	领导班子	75.85	79.17	3.32
6	工作环境	76.34	78.81	2.47
7	发展前景	75.16	76.97	1.81



序号	三级指标	满意度 (2021 年 6 月降序)		增量
		2020 年 7 月	2021 年 6 月	
8	设施设备	72.80	76.57	3.77
9	部门协作	71.63	76.31	4.68
10	纠纷处置	72.93	76.11	3.18
11	职业认同	72.05	74.80	2.75
12	专业培训	69.47	74.42	4.95
13	职业发展	70.64	74.09	3.45
14	工作成就	68.94	72.55	3.61
15	人力配备	66.55	72.02	5.47
16	晋升机制	67.56	71.27	3.71
17	压力感知	65.92	69.33	3.41
18	薪酬福利	58.74	63.95	5.21
19	膳食服务	55.88	56.25	0.37

## 四、改进建议

本次测评结果显示，员工对【压力感知】、【薪酬福利】、【膳食服务】的评价偏低，改进建议如下：

### (一) 优化工作环境完善机制

优化执业环境、改革完善机制、合理分配医疗资源，医院要正确评估医生的工作负荷，根据不同科室的特点，门诊病人和住院病人数，合理安排医生数量，优化人员结构，合理安排医生作息时间，保持适当的工作负荷强度。另一方面，减轻员工工作负荷和心里负担，加强员工自我管理和自我调节能力；加强培养、增加编制，缓解人员紧缺的突出矛盾；健全、均衡医疗服务体系，为医护人员提供更好的工作环境。



## （二）完善医院薪酬制度

医务人员作为医院最重要的人力资源，他们对职业工作状况及所服务组织的满意度，不仅关系其个人身心健康，而且直接影响其所提供医疗卫生服务的质量、工作效率及医院团队的稳定性。医院人事部门应制定公平合理的绩效评价标准，建立合理的奖惩制度，真正体现医疗工作者的劳动价值，激发员工的劳动积极性。在完善医院薪酬制度时，注重员工的报酬与投入比率，重视强化医院的组织文化、价值观，为员工个人价值的实现提供更多机会，重视员工的个人成长与发展，从精神层面的归属与认同感来提高对员工的吸引力与满意度。

## （三）重视员工膳食管理

医院食堂服务于门诊患者、住院患者和医院职工，膳食服务直接影响到患者的满意度和员工的幸福指数，影响膳食服务满意程度的因素包括：膳食质量、种类、口味、分量、价格、服务态度等。医院可通过工会组织部分职工代表对食堂满意度进行调查，深入了解患者及医务人员的意见和建议，从服务感知、产品感知、就餐条件和就餐环境几个方面进行一系列措施改进，提供多层次、多样式的膳食服务，并以目前存在的问题为导向，持续改进。

**★ 更多详细测评结果详见第三部分报告分析。**



## 第三部分 员工满意度及品质分析报告

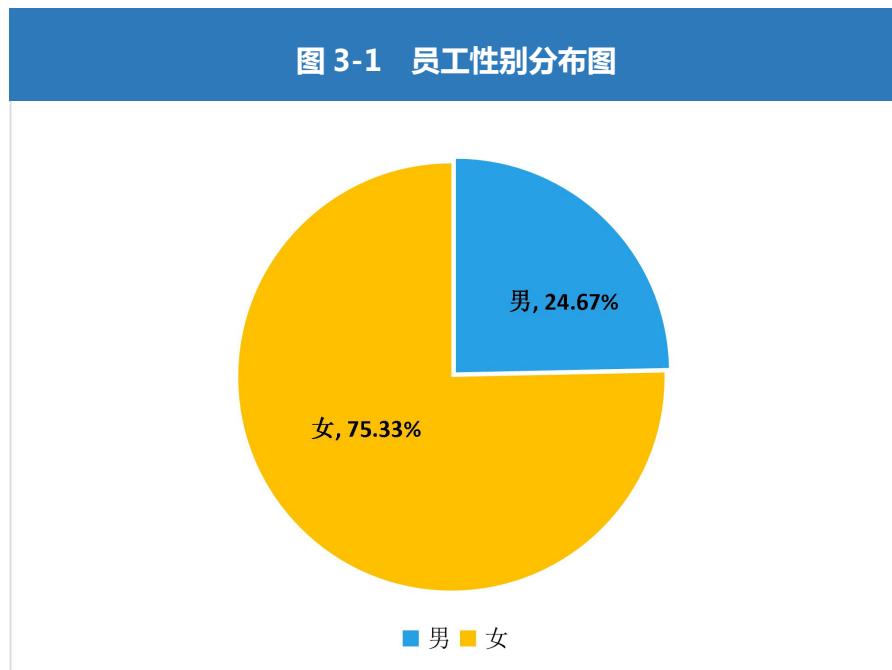
### 一、测评结果

本次测评员工 673 人，根据统计，本次测评的医院员工满意度为 78.64。

### 二、测评基础信息

#### (一) 测评样本性别分布

根据测评统计，在本次测评的员工中，男性占比 24.67%，女性占比 75.33%。

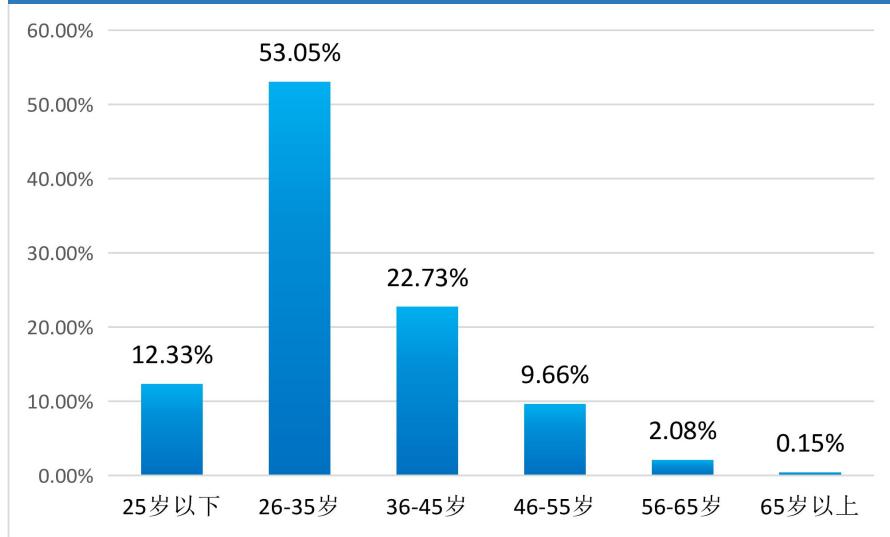


#### (二) 测评样本年龄分布

根据测评统计，本次测评样本中，年龄分布在 26-35 岁的员工最多，占比 53.05%。



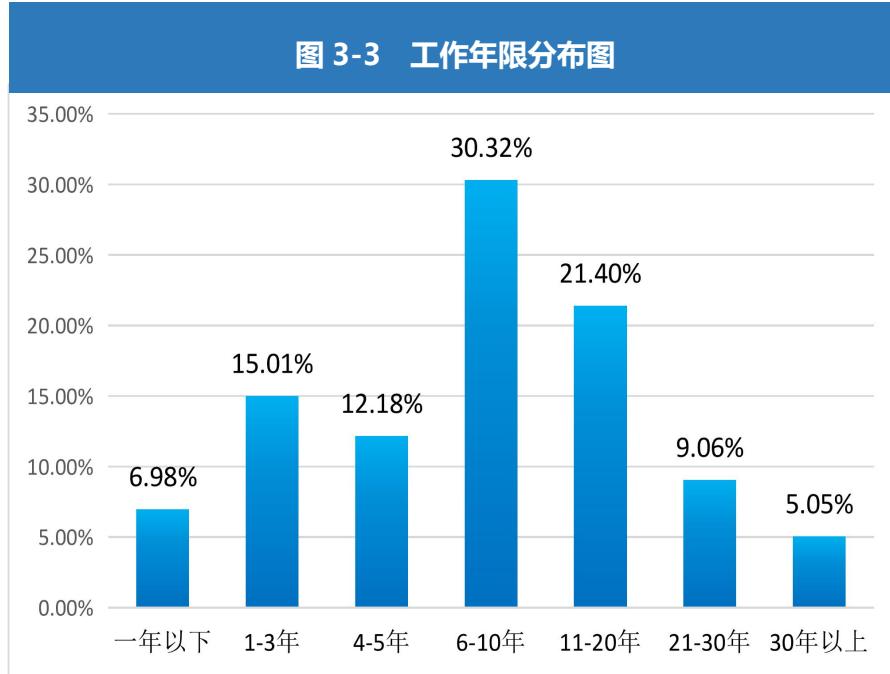
图 3-2 员工年龄分布图



### (三) 工作年限分布

根据测评统计，本次测评样本中，工作年限在 **6-10** 年的员工最多，占比 **30.32%**。

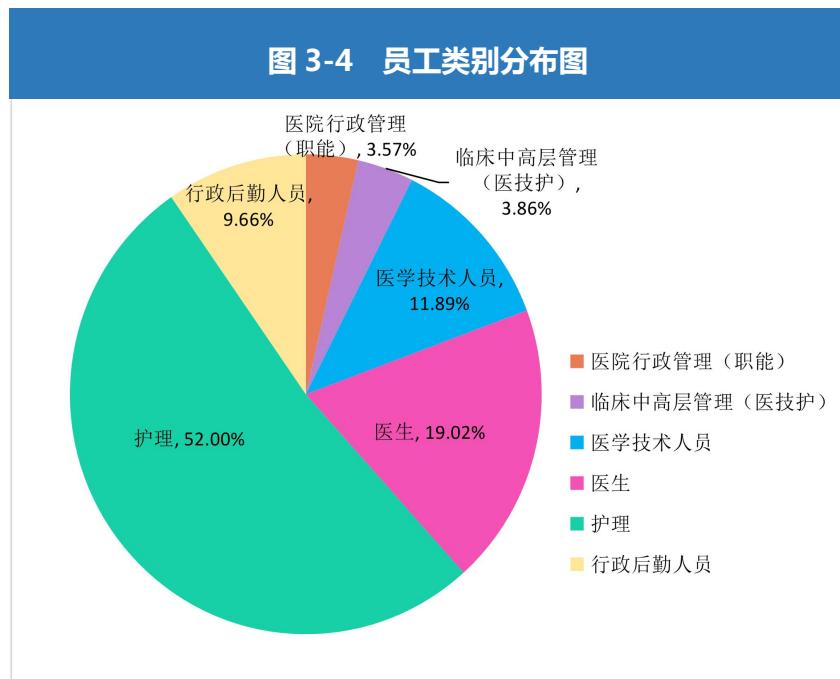
图 3-3 工作年限分布图





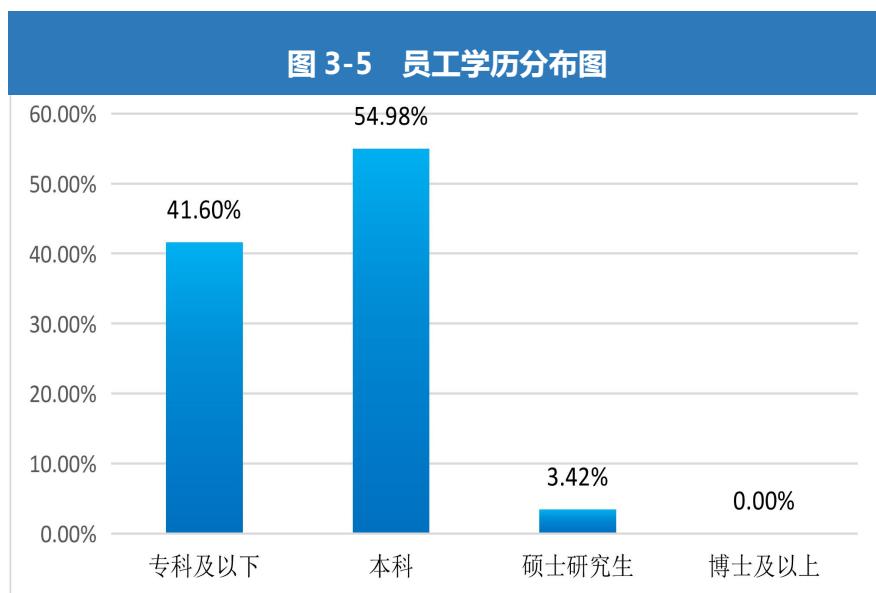
#### (四) 测评样本类别分布

根据测评统计，在此次测评的员工中，医院行政管理（职能）占比 3.57%；临床中高层管理（医技护）占比 3.86%；医学技术人员占比 11.89%；医生占比 19.02%；护理占比 52.00%；行政后勤人员占比 9.66%。



#### (五) 测评样本学历分布

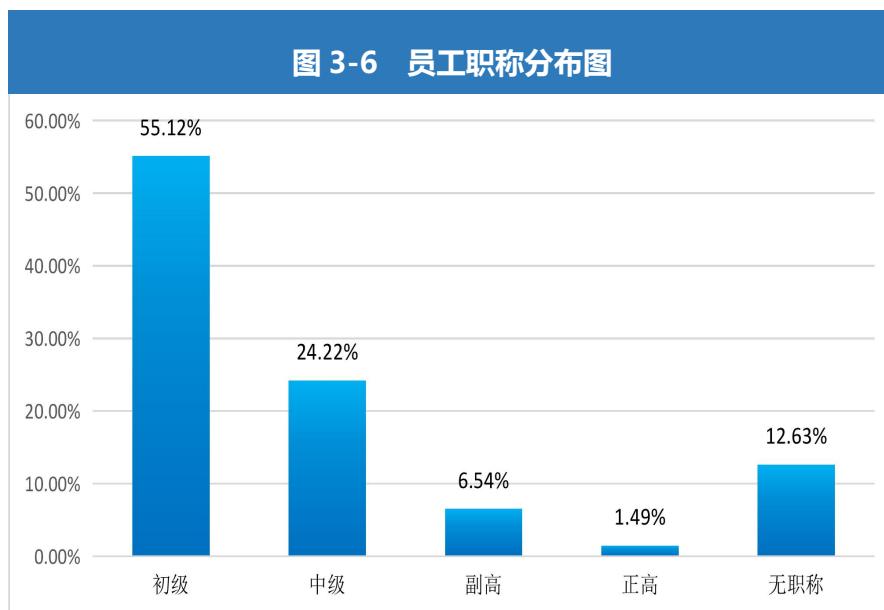
本次测评的员工中，专科及以下学历占比 41.60%，本科学历占比 54.98%，硕士研究生学历占比 3.42%。





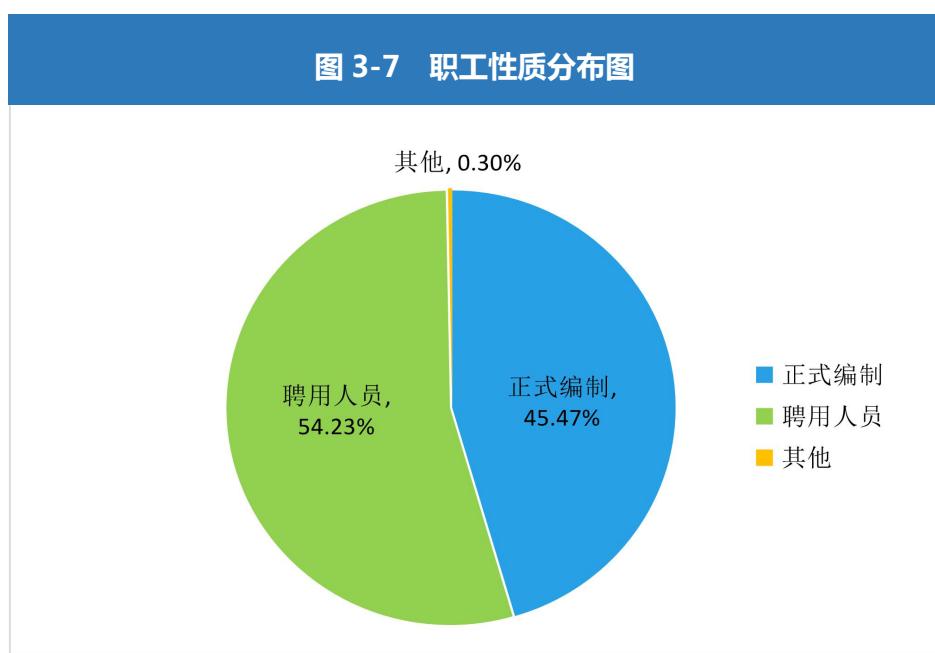
## (六) 测评样本职称分布

本次测评的员工中，初级职称占比 55.12%，中级职称占比 24.22%，副高级职称占比 6.54%，正高级职称占比 1.49%，无职称占比 12.63%。



## (七) 职工性质分布

本次测评的员工中，职工性质为正式编制的占比 45.47%，聘用人员占比 54.23%，其他人员占比 0.30%。





**综上：**在本次测评样本中，女性员工占比 75.33%，明显多于男性；在年龄分布上，26-35 岁的员工最多，占比 53.05%；在测评的员工中，护理人员居多，占比 52.00%；在学历分布上，本科学历的员工较多，占比 54.98%；在职称分布上，初级职称的员工较多，占比 55.12%；在职工性质上，聘用人员较多，占比 54.23%。

### 三、医院日常管理

员工对【医院日常管理】的综合满意度为 74.92，关于医院日常管理的 9 项三级指标中，满意度最高的是【职业安全防护】79.63，满意度最低的是【膳食服务】56.25，具体如下：

表 3-1 医院日常管理满意度分析（降序）

序号	类别	指标描述	满意度
1	职业安全防护	对医院提供的职业安全防护措施的满意度	79.63
2	学科建设	对医院学科建设以及新业务、新技术的拓展重视情况满意度	79.45
3	领导班子	对医院领导班子的总体满意度	79.17
4	工作环境	对医院的整体工作环境舒适程度的满意度	78.81
5	设施设备	对医院的硬件设施（医院医疗、护理、辅技等设施设备的配置）的满意度	76.57
6	部门协作	对各科室/部门间配合程度的满意度	76.31
7	纠纷处置	对医院处置纠纷或意外事件的方法和措施的满意度	76.11
8	人力配备	对科室/部门人力配备满意度	72.02
9	膳食服务	对食堂菜品质量满意度	56.25

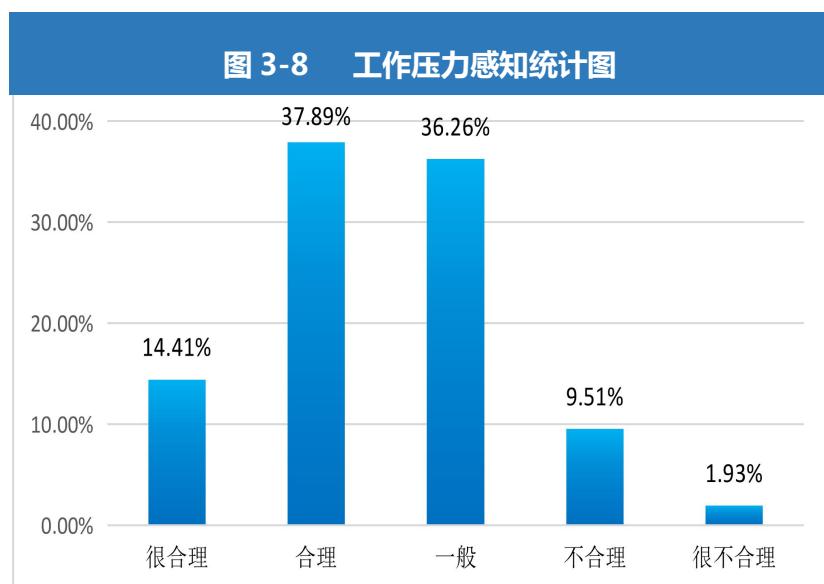


## 四、工作状态

员工对【工作状态】的综合满意度为 80.31, 其中对【压力感知】的满意度为 69.33, 对【工作稳定性】的满意度为 91.29。具体分析如下:

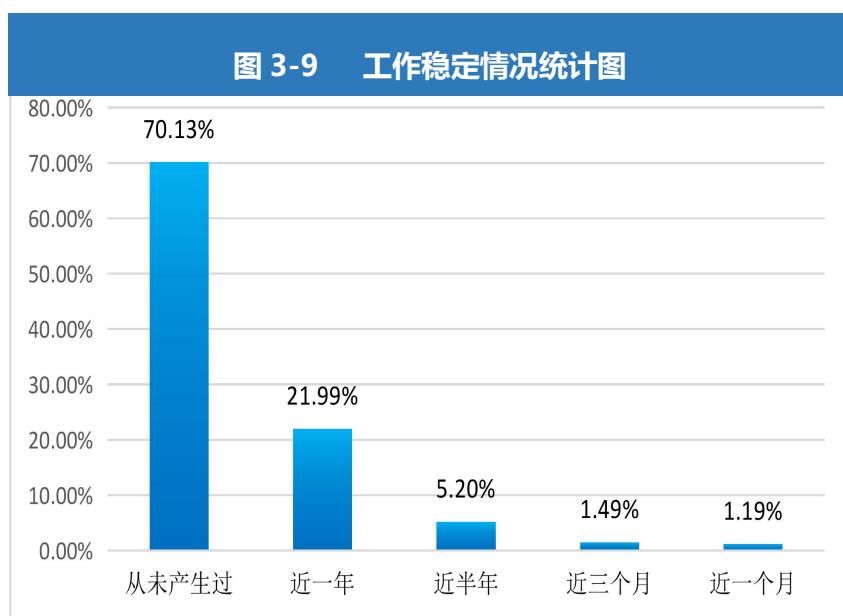
### (一) 压力感知

测评统计显示, 认为当前工作负荷合理的员工占比 52.30%, 认为不合理(不合理+很不合理)的员工占比 11.44%。



### (二) 工作稳定性

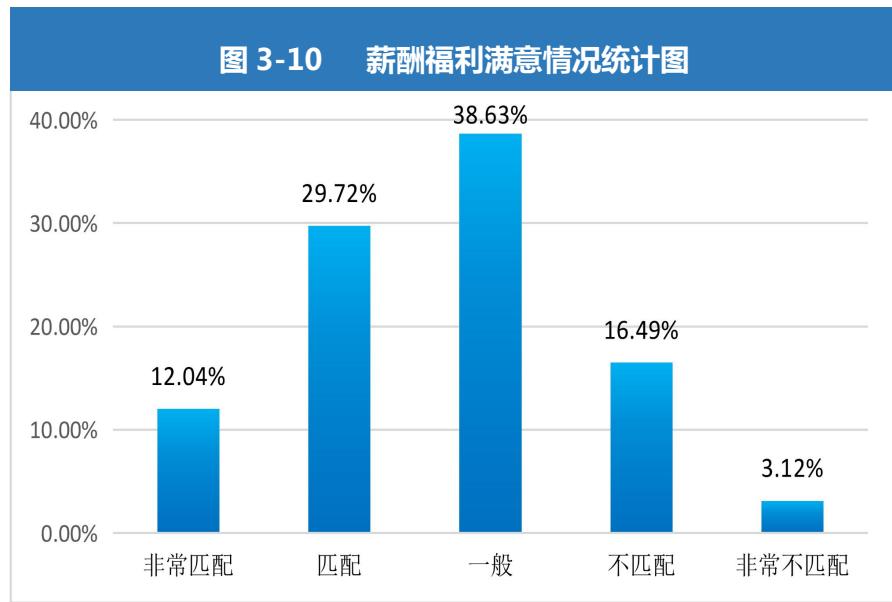
测评统计显示, 有 70.13% 员工从未产生过离职的想法。





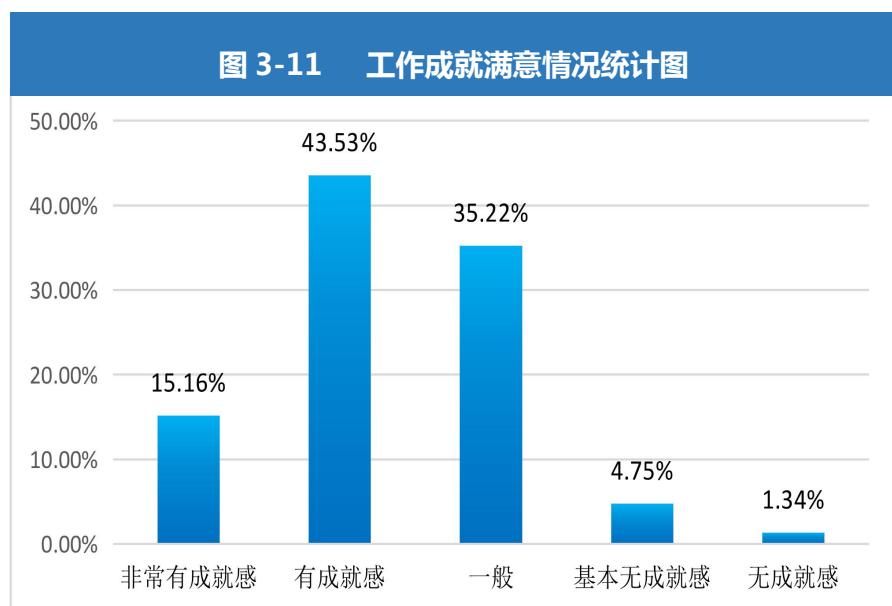
## 五、工作回报

员工对于【薪酬福利】的满意度为 63.95，统计结果显示，与对工作的付出对比，认为自己目前在医院获得的收入（工资、奖金、补贴等）匹配的员工占比 41.76%，认为不匹配的员工占比 19.61%。



## 六、价值体现

员工对【工作成就】的满意度为 72.55，测评统计显示，认为目前从事的工作具有成就感的员工占比 58.69%。



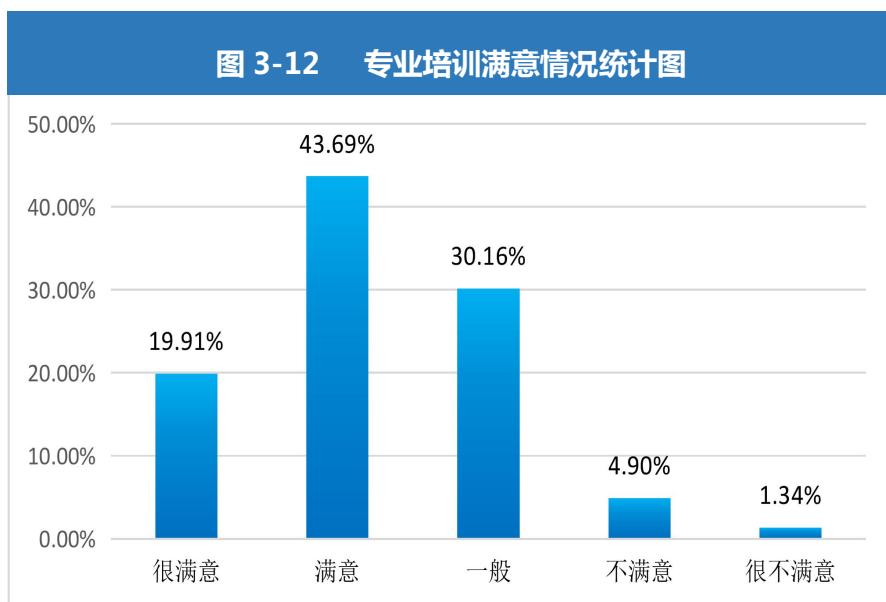


## 七、个人发展

员工对【个人发展】的综合满意度为 73.26, 其中对【专业培训】的满意度为 74.42, 对【职业发展】的满意度为 74.09, 对【晋升机制】的满意度为 71.27, 具体如下:

### (一) 专业培训

测评统计显示, 对医院提供的培训和学习机会(交流、培训、进修、考察)满意的员工占比 63.60%, 不满意的员工占比 6.24%。

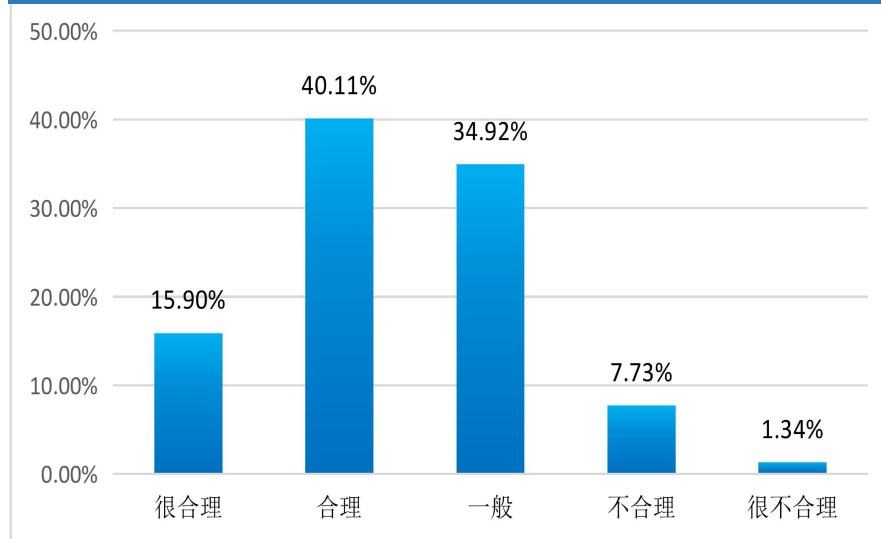


### (二) 晋升机制

统计结果显示, 认为医院晋升制度合理的员工占比 56.01%, 认为不合理的员工占比 9.07%。



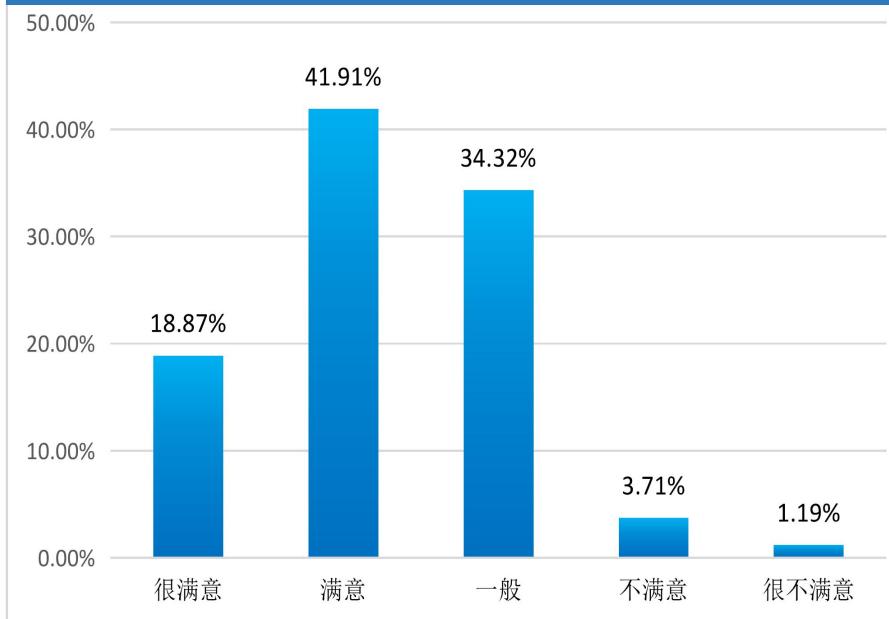
图 3-13 晋升机制感知统计图



### （三）职业发展

测评统计显示，对医院提供的职业成长和发展平台满意的员工占比 60.78%，不满意的员工占比 4.90%。

图 3-14 职业发展满意情况统计图



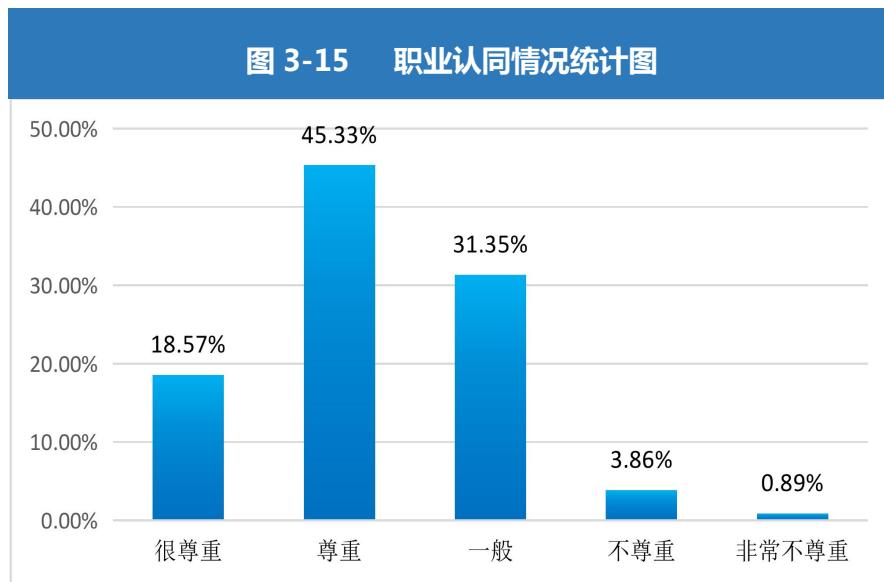


## 八、职业感知

员工对【职业感知】的综合满意度为 75.89, 其中对【职业认同】的满意度为 74.80, 对【发展前景】的满意度为 76.97。分析如下:

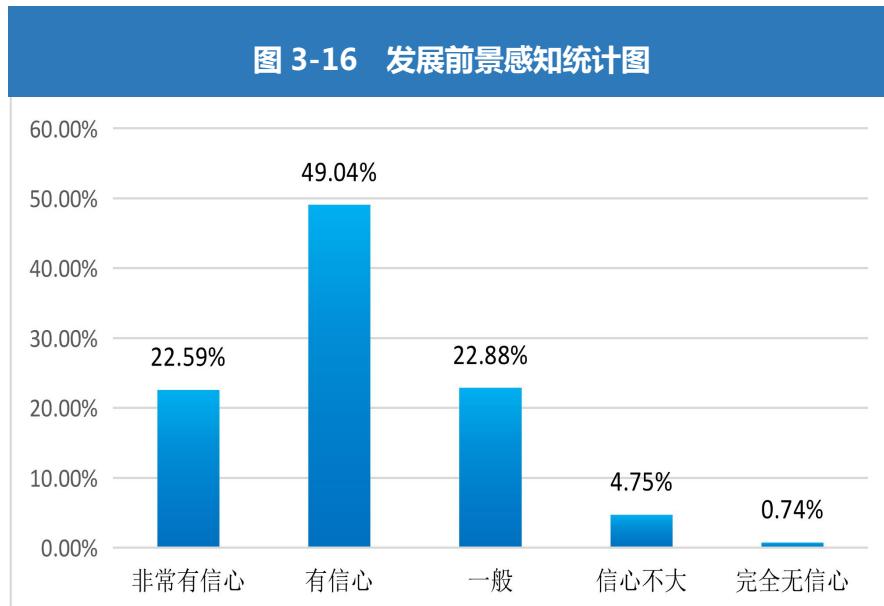
### (一) 职业认同

测评统计显示, 有 63.90% 的员工认为医院和患者对其工作及个人尊重。



### (二) 发展前景

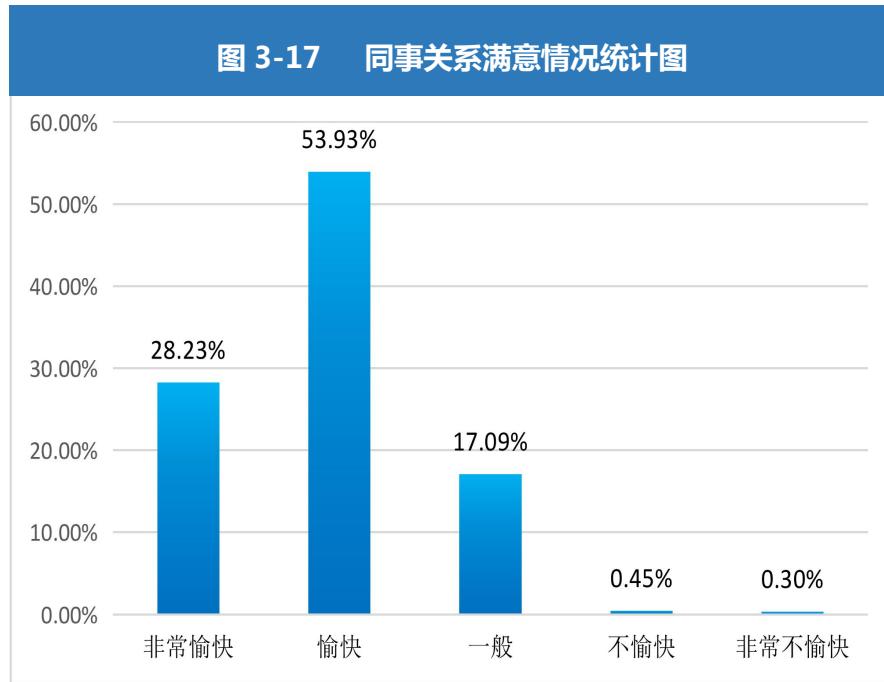
测评统计显示, 对医院发展前景有信心的员工占比 71.63%, 信心不大的员工占比 5.49%。





## 九、人际关系

测评统计显示，员工对【同事关系】的满意度为 81.77，其中认为目前同事关系愉快的员工占比 82.16%。





## 第四部分 员工对医院的意见和建议

本次测评经过整理共收集意见和建议 75 条。不同岗位员工建议中，关于【薪酬福利】、【人才培养】、【员工关怀】、【膳食服务】等方面的建议较多。具体如下：

表 4-1 员工意见整理

分类	序号	岗位	员工意见或建议	提及次数
薪酬待遇	1	医院行政管理 (职能)	提高福利。	1
	2	医学技术人员	提高职工待遇，特别是切实履行休假制度，提高职工归属感。	多次
	3	医学技术人员	提高聘用人员待遇，辛苦为医院付出青春，待遇却与正式职工相差太多，没有归属感，希望同工同酬。	2
	4	医学技术人员	提高药剂科职工的待遇！	1
	5	医生	按劳分配。	1
	6	医生	切实落实能发放正常的节日、年终等福利待遇，莫寒了老员工的心，也阻挡了优秀人才来院入职工作。	1
	7	医生	提高待遇，提高关怀，增加职工福利。	多次
	8	医生	提高临床一线医务人员待遇，目前值夜班的医护人员无餐饮补贴，应当给予补贴。	1
	9	医生	医院已达三甲，希望多少涨点工资和平时来点福利啥的。	1
	10	医生	多干实事，提高全员职工的薪酬待遇和福利待遇。给全体医务工人员一个安全的工作环境。	1
	11	护理	请为职工提供一些节假日福利。	3
	12	护理	待遇薪资不好，夜班太辛苦。	1
	13	护理	希望提高职工待遇。	4
	14	护理	能不能有年终奖，以前过节还有补助，现在什么都没有了。	1
	15	护理	应适当提高临床护士的待遇，三分治疗，七分护理，医生的嘴，护士的腿，护士也很辛苦。	1
	16	护理	希望每个人每个月能有餐饮和交通费补助。	3
	17	行政后勤人员	提高待遇，留住人才。	2



分类	序号	岗位	员工意见或建议	提及次数
绩效管理	18	医生	希望优化绩效分配，有年终绩效，相对其他三甲医院来说待本院遇较低。	1
	19	护理	能不能不要动不动就扣钱，挣钱本来就不容易，一说扣钱，上班压力很大。	1
	20	护理	夜班时间比白班时间周长好几个小时，白班工资系数比夜班高。	1
医院管理	21	医生	切实加强医务人员人文素质建设，县级医院本来患病流失就大，再加上某些医务人员的消极态度，冷脸，高高在上，不耐烦等，更加会让患者减少。虽然现在医患关系整体紧张，但我们不能因噎废食，而应该主动尽力去改善，让患者在我院就医总体上感觉是温馨和谐的。	1
	22	医生	做事太过形式化，繁琐，不注重实质！对医务工作者不重视！各种评优及晋升等，任人为亲！	1
	23	医生	希望医院不要停水。	1
	24	医生	建议加强医院宣传。	1
	25	医生	多听取一线工作人员的意见和建议，少些行政化！	1
	26	临床中高层管理（医技护）	尽快实现领导层新老更替、加强业务能力提升和技术创新！	1
	27	护理	医院空间还很大，能发展的项目还很多。希望引进外院的先进设备，先进方法。	1
	28	护理	希望总务科派人配送医疗物资到临床各科。	1
	29	医院行政管理（职能）	从政策和资金方面争取政府更多的支持。	1
学习与培训	30	医学技术人员	提供更多带薪外出学习机会。	1
	31	医生	增加学习机会。	1
	32	护理	普通职工也有外出进行专业培训，学习的机会，不是极个别。	3
	33	医学技术人员	院内可以举行一些类似技能、操作、手术视频等比赛，多学科交流！	1
协调配合	34	医学技术人员	增强分级合作意识，提高员工福祉。	1
	35	医生	科室会诊喜欢推诿病人，需改善。	1
	36	医生	急诊科再给力些。	1
	37	医生	加强医护之间的沟通，以助于更好完成临床工作。	1
	38	医生	需加强临床、医技、后勤、行政等各部门协作效率。	1



分类	序号	岗位	员工意见或建议	提及次数
员工关怀	39	医生	提高管理水平，提高职工福利待遇及关心退休职工晚年生活。使全院职工积极性高涨，更好为人民健康服务。	1
	40	医生	能否减轻呼吸内科一线负担。	1
	41	医生	适当安排医生休息时间。	1
	42	医生	医院领导和职能部门多关注一线工作人员，不要什么事情最终都落到一线工作人员头上，为临床工作减负！	1
	43	医生	工作压力过大。	1
	44	护理	上完夜班能不开会吗？	1
	45	护理	尊重护士、关爱护士，提高护士待遇。	1
人力配备	46	医生	合理增加一线夜班人员配置，至少 4-5 人轮值夜班；提高薪酬待遇；组织团建活动增加团队合作意识及凝聚力！	1
	47	医生	工作压力较大，希望增加人手，我一个外科系统的一线医生最忙的时候在院病人 48 人！	1
	48	医生	多招点人。	1
	49	护理	增加科室护士夜班人数，科室人员层级分配合理。	1
	50	护理	护士上夜班就这几个人、频率太快，身体有点支撑不了。尤其是当天上夜班或下夜班还要必须医院科室开会学习，没有时间休息；没有站在夜班护理的角度考虑。希望医院能够改善这个制度。	1
	51	护理	我建议每个科室护士年龄应该分配均匀，尽量满足 5 位老师上夜班，谢谢！	1
人才培养	52	医学技术人员	重视人才，培养好人才，用好人才，中层干部能上能下，让更多有能力的人发挥作用，建设好这支队伍。	1
	53	医学技术人员	加大技术人才培养，加强学科建设，扩大医院影响。	1
	54	医生	重视人才，提高业务。	1
	55	医生	重视人才培养，留住人才。	1
	56	医生	加强人才培养。	1
	57	医生	根据能力用人，不应靠关系用人！	1
	58	医生	提高医务人员的技术水平，这样才能更好的服务患者，真正的留住患者的心。	1
	59	临床中高层管理（医技护）	加强人才培养。	1



分类	序号	岗位	员工意见或建议	提及次数
人才培养	60	医院行政管理 (职能)	提高诊疗水平。	1
	61	护理	多多培养专科护士，提高福利。	1
晋升机制	62	医学技术人员	完善晋升机制，竞聘上岗。	1
	63	护理	增加护士聘任名额并摒弃职称聘任不合理性，彰显公平公正。	1
	64	护理	希望对护士的职称晋升和医生一视同仁。	1
设施设备	65	护理	医院每个病区可以共享充电宝，方便病人取用。	1
	66	医生	检查设备再好一些。	1
膳食服务	67	医学技术人员	食堂的菜不好吃。	3
	68	医学技术人员	医院食堂太差了，贵！样品少，购买时间短！态度还差得很！	1
	69	医生	古城园区开食堂。	1
	70	医生	改善食堂伙食条件及价格，避免垄断。	2
	71	临床中高层管理 (医技护)	提高职工食堂质量。	1
	72	护理	厨师加强厨艺。	1
	73	护理	希望能有真正为职工考虑的职工食堂。	1
环境卫生	74	医学技术人员	古城门诊的厕所清洁维持需要加强！	1
	75	护理	院区改善病区环境。	1

**★ 以上是本次员工测评数据分析报告的全部内容。**

**★ 本次报告负责团队：**

数据审核：熊成

数据校验：梁环

报告初稿：王玉婷

报告复核：杨和蓉

报告编辑：陈仲莲

如有疑问，请拨打服务电话（工作日）：023-62325449