



阆中市人民医院

员工满意度测评分析报告

(2024年3月)

重庆尉菡科技有限公司

二〇二四年四月



说 明

本报告是依据医院各科室（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
六、名词解释及计算方式方法.....	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、员工满意度评价指标结果.....	4
(一) 二级指标满意度对比分析	4
(二) 三级指标测评对比分析	6
(三) 各岗位员工满意度对比分析	7
四、员工满意度提升建议	9
第三部分 员工满意度及品质分析报告	11
一、总体测评结果	11
二、测评基础信息统计	11
(一) 测评样本性别分布	11
(二) 测评样本年龄分布	12
(三) 工作年限分布	12
(四) 测评样本类别分布	13
(五) 测评样本学历分布	13
(六) 测评样本职称分布	14
(七) 职工性质分布	14



三、医院日常管理.....	15
四、工作状态.....	15
五、薪酬待遇.....	16
六、价值体现.....	18
七、个人发展.....	18
八、职业感知.....	20
九、人际关系.....	21
十、环境设施.....	22
十一、领导支持.....	23
十二、医院文化.....	25
第四部分 员工对医院的意见和建议	26



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 2024 年 3 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 2024 年 4 月 7 日至 4 月 17 日。

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：711 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

对采集数据进行汇总分析，计算各调查指标的满意度，全程无人为因素干扰，分数计算数学模型符合统计学相关要求。每项满意度评价指标根据“五级评价法”设定了 5 个选择等级，以选项 A（很满意）代表 100 分，选项 B（满意）代表 80 分，选项 C（一般）代表 60 分，选项 D（不满意）代表 30 分，选项 E（很不满意）代表 0 分，选项 F（不了解/未涉及/未关注）代表不计分，以此计算出各类指标的满意度。

六、名词解释及计算方式方法

满意度:是通过评价分值的计算，得到被测评对象对相关指标的满意程度评分。

➤ **具体计算方法:**

以 f1、f2、f3、f4、f5 分别表示选择选项 “A、B、C、D、E” 的人数所占百分比，则：**单项评价指标满意度**= $f1*100+f2*80+f3*60+f4*30+f5*0$

全院员工总体满意度=指标 “您对自己所在的医院总体满意吗？” 的满意度

各类岗位员工满意度=该岗位员工各项评价指标满意度的平均值



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：711 人

测评时间：2024 年 4 月 7 日至 4 月 17 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 84.73；
- ◎ 总体忠诚度（您愿意继续为本院工作）为 82.71；
- ◎ 总体推荐度（愿意推荐其他医务工作者来本院工作）为 83.33。

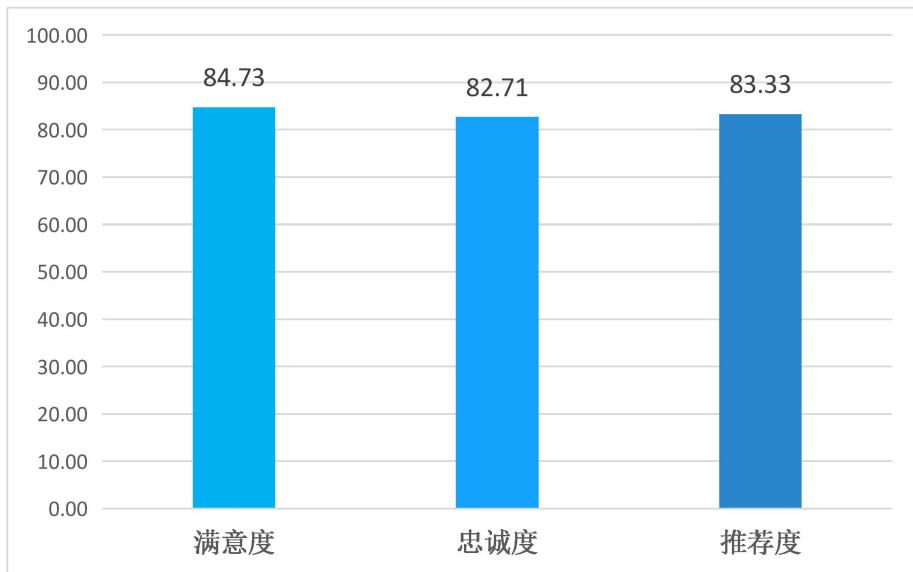


图 2-1 员工满意度、忠诚度及推荐度统计图



(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 84.73，本期较 2023 年环比增长 1.58%，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	76.01	767
2	2021 年	78.64	673
3	2022 年	79.29	898
4	2023 年	83.41	984
5	2024 年	84.73	711
环比增长率		1.58%	-

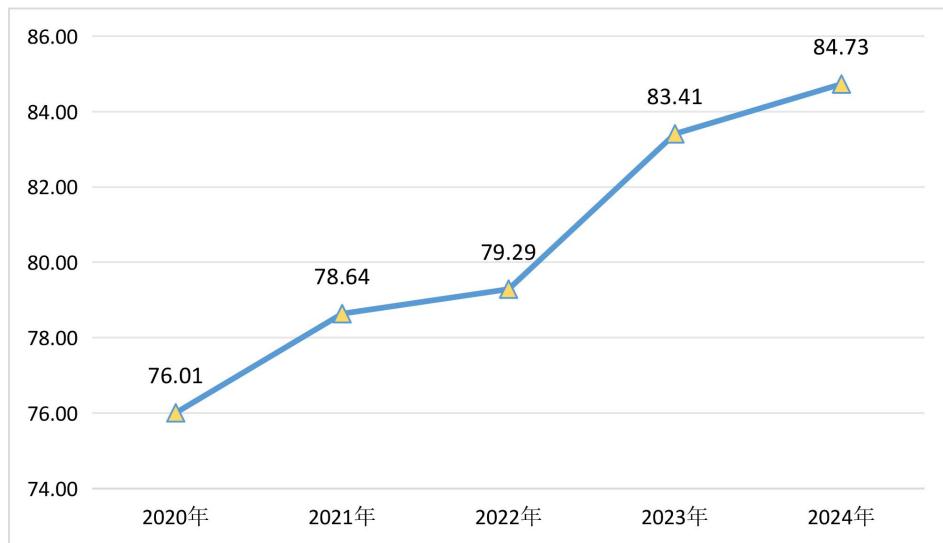


图 2-2 员工满意度历史对比统计图

三、员工满意度评价指标结果

(一) 二级指标满意度对比分析

本期测评结果显示，在 10 项二级评价指标中，满意度最高的是【领导支持】 87.72，满意度最低的是【薪酬待遇】 78.61。



本期较 2023 年（环比），所有指标满意度均有所上升（除新增指标外），其中上升最多的是【价值体现】，环比增长 7.51%。具体如下：

表 2-2 二级指标满意度对比分析（本期满意度降序）

序号	二级指标	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年	环比增长率
1	领导支持	-	-	-	-	87.72	新增
2	工作状态	78.11	80.31	82.55	84.79	87.10	2.72%
3	人际关系	80.09	81.77	82.86	85.97	86.92	1.11%
4	医院文化	-	-	-	-	85.68	新增
5	环境设施	-	-	-	-	85.23	新增
6	职业感知	73.61	75.89	77.16	81.04	84.35	4.08%
7	个人发展	69.22	73.26	74.54	79.68	83.26	4.49%
8	价值体现	68.94	72.55	74.21	76.73	82.49	7.51%
9	医院日常管理	71.39	74.92	75.85	80.07	81.63	1.95%
10	薪酬待遇	-	-	-	-	78.61	新增

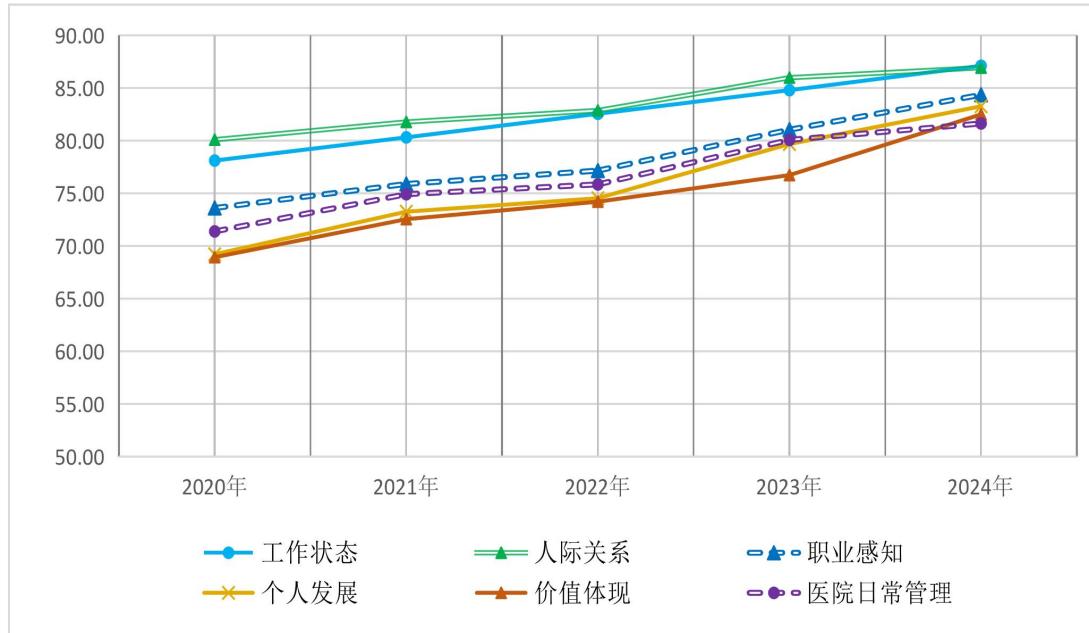


图 2-3 员工满意度二级指标满意度趋势图



(二) 三级指标测评对比分析

本期测评的 24 项三级指标中，员工满意度最高的是【工作稳定性】94.37，满意度最低的是【膳食服务】71.32。

本期较 2023 年（环比），所有指标满意度均有所上升（除新增指标外），其中满意度上升最多的是【膳食服务】，环比增长 8.79%。具体如下：

表 2-3 三级指标满意度指标分析（本期满意度降序）

序号	三级指标	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年	环比 增长率
1	工作稳定性	90.29	91.29	91.62	94.10	94.37	0.29%
2	同事关系	80.09	81.77	82.86	85.97	89.09	3.63%
3	信息传达	-	-	-	-	88.41	新增
4	上级指导	-	-	-	-	87.93	新增
5	学科建设	76.07	79.45	80.41	84.60	87.13	2.99%
6	领导班子	75.85	79.17	79.83	83.80	86.82	3.60%
7	职业安全防护	74.42	79.63	80.60	82.64	86.26	4.38%
8	学术氛围	-	-	-	-	85.96	新增
9	制度与流程	-	-	-	-	85.72	新增
10	工作环境	76.34	78.81	79.36	82.07	85.43	4.09%
11	纠纷处置	72.93	76.11	78.07	80.96	85.40	5.48%
12	部门协作	71.63	76.31	77.53	81.59	84.74	3.86%
13	发展前景	75.16	76.97	77.35	81.82	84.51	3.29%
14	职业认同	72.05	74.80	76.97	80.25	84.19	4.91%
15	设备设施	72.80	76.57	76.71	80.27	83.99	4.63%
16	职业发展	70.64	74.09	75.29	80.52	83.71	3.96%
17	专业培训	69.47	74.42	75.47	80.49	83.54	3.79%
18	晋升机制	67.56	71.27	72.87	78.03	82.53	5.77%
19	工作成就	68.94	72.55	74.21	76.73	82.49	7.51%
20	人力配备	66.55	72.02	74.69	79.10	82.35	4.11%
21	工作压力感知	65.92	69.33	73.47	75.47	79.82	5.76%



序号	三级指标	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年	环比 增长率
22	绩效制度及调薪周期	-	-	-	-	79.32	新增
23	薪酬匹配度	-	-	-	-	77.90	新增
24	膳食服务	55.88	56.25	55.46	65.56	71.32	8.79%

注：表 2-3 中蓝色字体表示各期满意度最高指标，红色字体表示各期满意度最低指标。

(三) 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【护理】86.63，满意度最低的是【药师】78.48。具体如下：

表 2-4 各岗位员工评价指标满意度对比分析

序号	评价指标	药师	医院行政管理（职能）	医学技术人员	临床中高层管理（医技护）	医生	护理
1	工作压力感知	73.04	84.29	81.18	78.61	74.48	83.29
2	工作稳定性	93.48	95.71	97.06	98.33	91.79	95.18
3	绩效制度及调薪周期	68.04	78.57	78.82	80.83	73.88	83.50
4	薪酬匹配度	67.83	77.14	78.24	75.28	73.08	81.92
5	工作成就	74.35	84.29	83.53	87.78	80.70	83.76
6	专业培训	79.13	78.57	81.76	81.94	81.79	85.50
7	晋升机制	78.70	80.00	81.76	83.33	80.55	84.13
8	职业发展	78.70	81.43	82.35	87.22	81.29	85.47
9	发展前景	79.57	84.29	82.35	86.94	80.45	87.24
10	职业认同	80.43	82.86	82.35	86.11	81.94	85.87
11	职业安全防护	82.17	87.14	82.94	86.11	83.03	88.74
12	工作环境	80.00	85.71	83.53	88.33	83.28	87.11
13	设施设备	81.30	84.29	82.94	83.33	80.35	86.39
14	人力配备	72.17	79.29	82.35	78.61	79.55	85.53
15	同事关系	81.30	91.43	83.53	92.22	87.26	91.11
16	部门协作	79.13	82.86	84.12	85.56	82.49	86.66
17	上级指导	83.04	88.57	84.12	88.89	85.07	90.26



序号	评价指标	药师	医院行政管理（职能）	医学技术人员	临床中高层管理（医技护）	医生	护理
18	信息传达	82.61	88.57	82.94	91.67	86.47	90.32
19	领导班子	82.61	87.14	84.12	91.11	84.03	88.63
20	学术氛围	81.30	84.29	82.94	86.11	83.18	88.32
21	纠纷处置	80.00	85.71	80.59	87.22	82.74	87.71
22	学科建设	82.17	84.29	82.94	87.78	84.63	89.47
23	制度与流程	78.48	85.71	82.94	86.67	82.64	88.39
24	膳食服务	63.91	67.14	67.65	68.06	68.21	74.66
/	平均值	78.48	83.72	82.38	85.34	81.37	86.63

注：表 2-4 中绿色底纹表示此类员工满意度最高的指标，红色底纹表示此类员工满意度最低的指标。

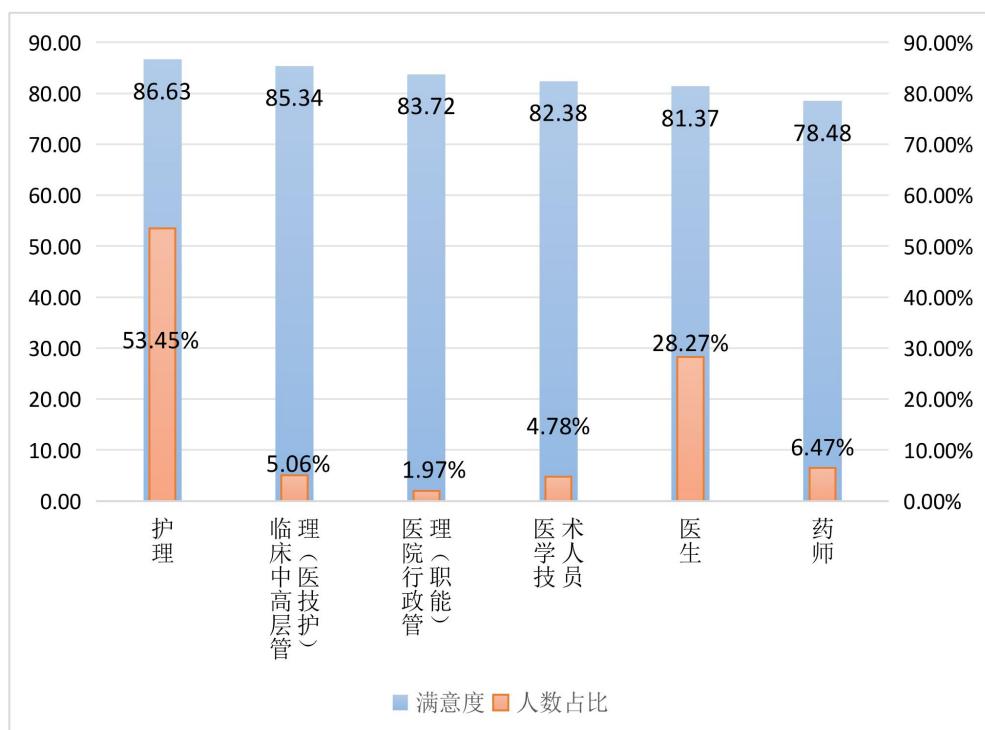


图 2-4 各岗位员工人数占比及满意度测评结果



四、员工满意度提升建议

本次测评结果显示，本期员工满意度较上期有明显的上升，员工对工作压力感知和膳食服务的评价偏低但保持较高增长，望持续关注。另外，员工对绩效制度及调薪周期和薪酬匹配度的满意度也偏低，希望本期重点关注。结合医院员工的开放性建议与意见，现有提升建议如下：

1. 完善薪酬制度，增强激励效果

(1) 提升薪酬的外、内部公平性

在外部公平性方面，第一，要了解市场上其他三甲医院医护人员的薪酬水平。第二，要对收集到的薪酬数据进行分析，以调查数据为参考，根据医院的发展战略方向，确定不同岗位在市场上的薪酬水平地位，以此确保制定的薪酬策略在市场上具有竞争性或至少使员工产生外部公平感。

在内部公平性方面，要注意编内人员和合同制人员的薪酬公平性；另一方面，也要注意合同制医护人员不同岗位之间的相对公平性，即在岗位薪酬设计上，要体现岗位价值差异、职业风险差异、业务能力差异等。

(2) 制定合理的奖金分配体系

首先，要在医院层面规范奖金分配指标，督促各科室制定科学合理的奖金分配办法。其次，要建立院级调控奖惩机制，也可以建立院内统筹资金，一方面用于对收益较少科室的补贴，保障院内医护人员收入差距不至过大；另一方面，用于对考核结果优秀科室的奖励，以促进医疗事业的良性发展。最后，要建立监督机制和定期调整机制。可以设立投诉信箱、举报电话，对各科室的奖金分配进行监督管理。

(3) 对固定工资实施宽带薪酬制度

在每个职称等级内部设置多个不同档次的工资，当医护人员在达到某一称职等级后，可以根据其工作年限，业务熟练程度、技能高低、绩效考核结果等，来综合评定其工资档次，从而避免工资在一段时间内保持不变，只能随职称晋升而调整，无法达到激励效果现象的发生。



2. 免费提供多种学习资源，丰富业余活动

医生、护士、医技人员都属于需要终生学习的职业，需要不断接受继续教育，不断考取或评审职称。因此，医院可以针对资格证书考试、职称考试等专业考试购买相关学习辅导资料，免费为院内医护人员提供，也可以成立院内辅导班，邀请相关专家教授定期进行辅导授课。此外，可以收集本院工作人员各种合理的学习需求，不限于专业学习，可以将其扩大至合理的兴趣爱好，由医院购买相关资源和服务面向本院人员免费提供。也可以邀请其他领域的学者、专家开办人文讲座，丰富医护人员的业余生活。为了丰富医护人员的业余活动，可以组织一些兴趣社团，并由医院出资举办一些活动赛事，例如球类比赛、游戏比赛等。另外，还可以开辟院内健身房、解压室，来缓解医护人员工作疲惫，释放工作压力，丰富业余生活。

3. 加强服务监督管理，改善食堂服务质量

改善食堂膳食（餐饮）服务。民以食为天，强健的体魄是最基本条件，医护人员的工作特殊而繁重，上班不规律，一份饱含爱心的餐食对医务人员来说，不再是简单的果腹，还充分体现医院文化，员工感受到的是医院那份切实对职工关心的餐饮文化，那份院领导全心为职工着想的殷殷爱心。针对食堂出现的问题，加强严格管理，确定领导机构，加强明确责任，专项调查分析并制定行之有效的改进措施，对改进效果进行持续监督管理。确保采购新鲜、优质的食材，避免浪费和降低成本。与可靠的供应商建立长期合作关系，争取更有利的价格和优质的食材。合理控制食材成本和加工成本，确保食品价格合理，提高性价比。精简菜单，减少浪费，提高食堂经营效益。培训厨师团队，提升他们的烹饪技能和创意，确保菜品口味和质量。定期评估菜品质量，根据反馈及时调整菜单。制定明确的服务标准和规范，要求员工按照标准提供服务，确保服务一致性和优质性。

★ 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、总体测评结果

本次测评员工 711 人，根据统计，本次测评的医院员工总体满意度为 84.73。

二、测评基础信息统计

(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 30.66%，女性占比 69.34%。

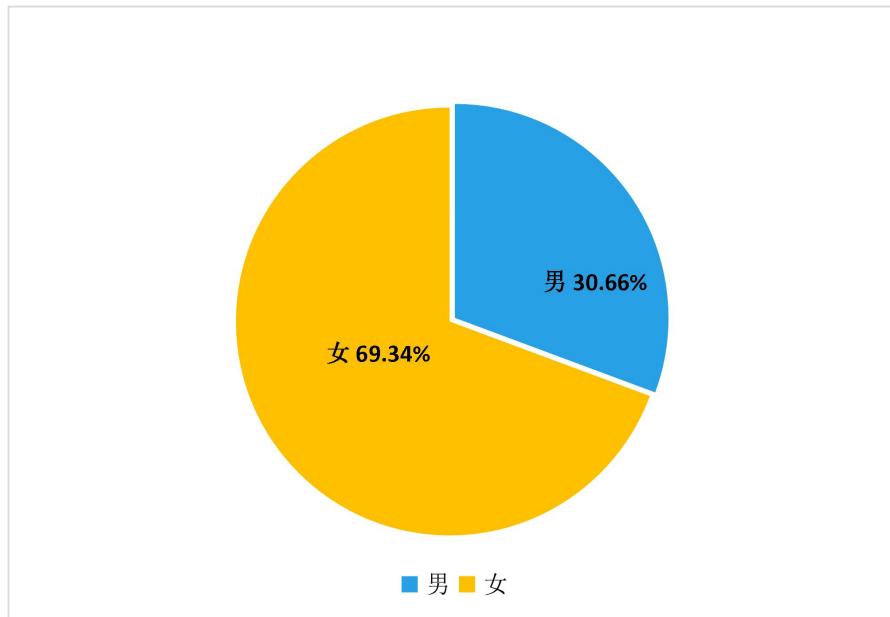


图 3-1 员工性别分布图



(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 48.38%。具体如下：

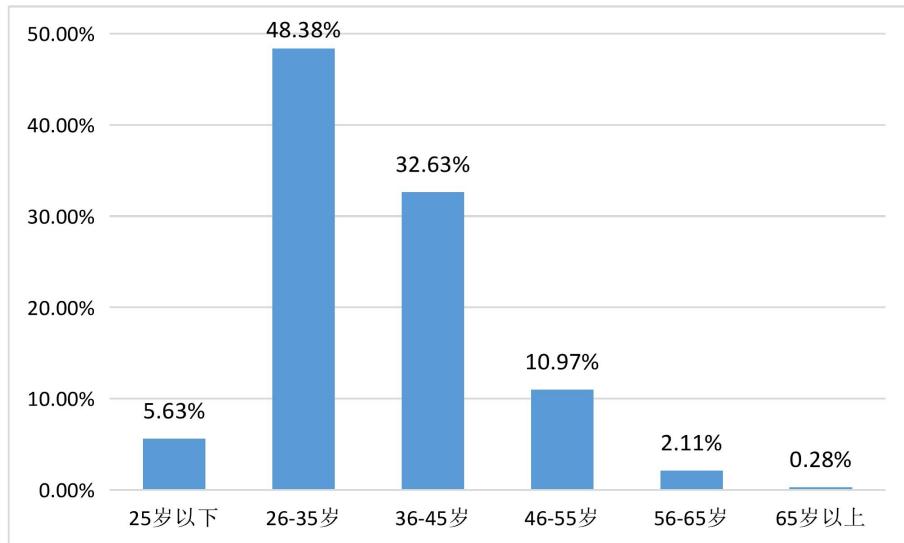


图 3-2 员工年龄分布图

(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 11-20 年的员工最多，占比 36.71%。具体如下：

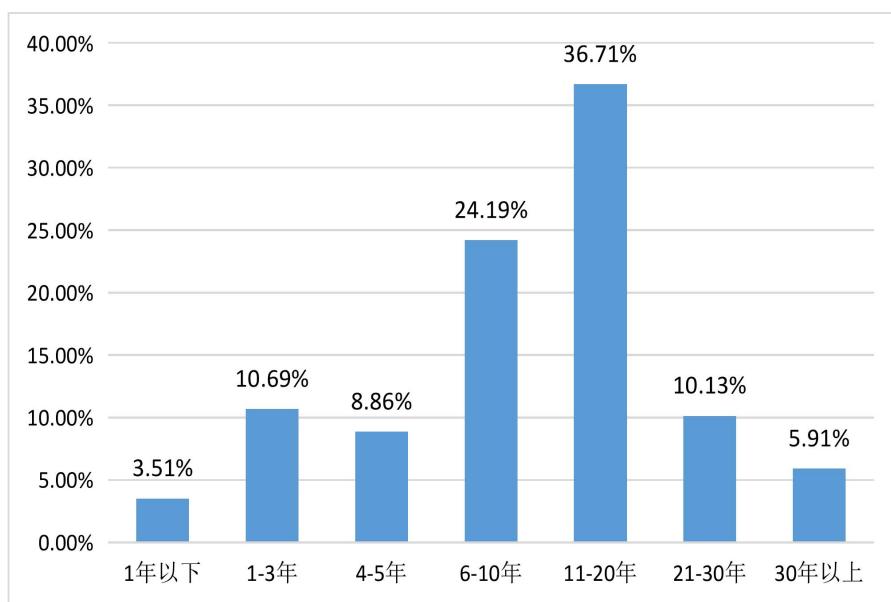


图 3-3 工作年限分布图



(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 1.97%；临床中高层管理（医技护）占比 5.06%；医学技术人员占比 4.78%；医生占比 28.27%；护理占比 53.45%；药师人员占比 6.47%。具体如下：

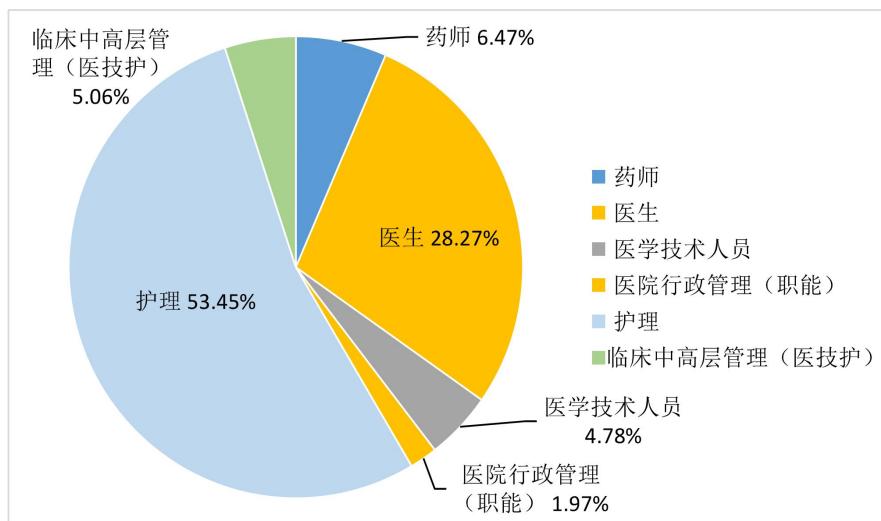


图 3-4 员工类别分布图

(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 25.88%，本科学历占比 67.37%，硕士研究生学历占比 6.75%。具体如下：

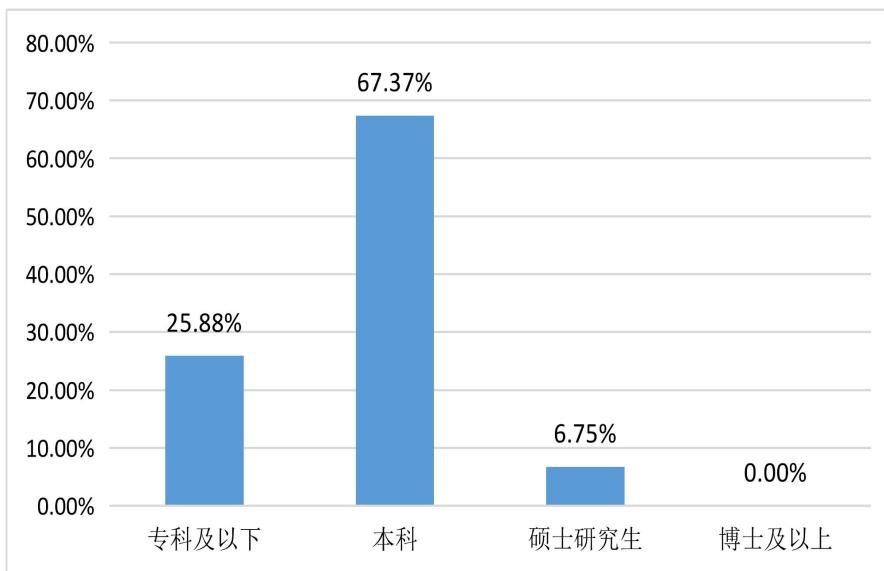


图 3-5 员工学历分布图



(六) 测评样本职称分布

本次测评的员工中，初级职称占比 52.18%，中级职称占比 30.94%，副高级职称占比 9.28%，正高级职称占比 2.11%，无职称占比 5.49%。具体如下：

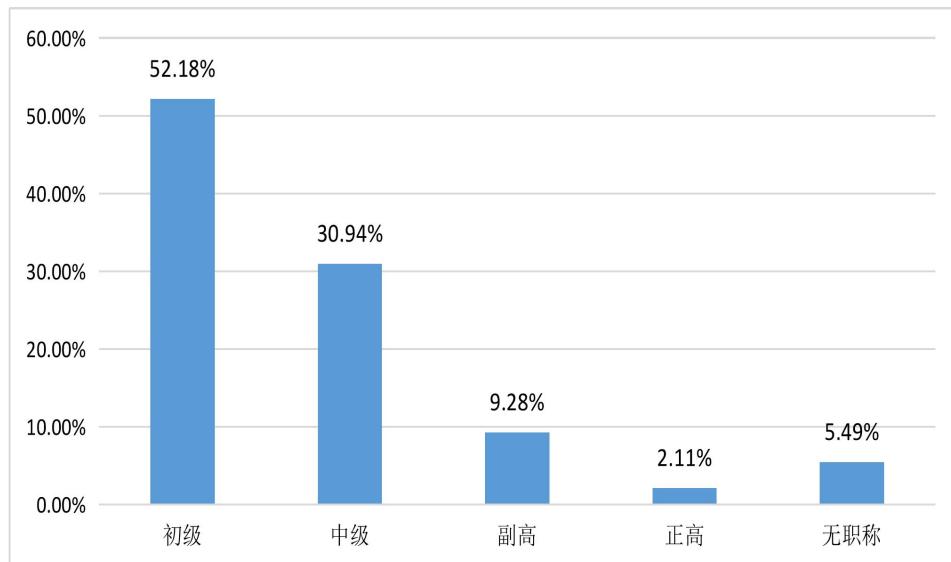


图 3-6 员工职称分布图

(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 40.65%，聘用人员占比 58.51%，其他人员占比 0.84%。具体如下：



图 3-7 职工性质分布图



综上：

在本次测评的员工中，护理人员较多，占比 53.45%；
 在年龄分布上，26-35 岁的员工较多，占比 48.38%；
 在学历分布上，本科学历的员工较多，占比 67.37%；
 在职称分布上，初级职称的员工较多，占比 52.18%；
 在工作年限的分布上，11-20 年的员工较多，占比 36.71%；
 在职工性质上，聘用人员较多，占比 58.51%。

三、医院日常管理

员工对【医院日常管理】的综合满意度为 81.63，关于医院日常管理的 4 项三级指标中，满意度最高的是【学科建设】87.13，满意度最低的是【膳食服务】71.32，具体如下：

表 3-1 医院日常管理满意度分析（满意度降序）

序号	类别	指标描述	满意度
1	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	87.13
2	制度与流程	对医院现行的管理制度与工作流程合理性满意度	85.72
3	人力配备	对科室/部门人力配备满意度	82.35
4	膳食服务	对食堂菜品质量满意度	71.32
综合满意度			81.63

四、工作状态

员工对【工作状态】的综合满意度为 87.10，其中对【工作压力感知】的满意度为 79.82，对【工作稳定性】的满意度为 94.37。具体分析如下：

（一）工作压力感知

测评统计显示，认为当前工作负荷合理的员工占比 72.29%，认为不合理（不合理+很不合理）的员工占比 4.50%。具体如下：

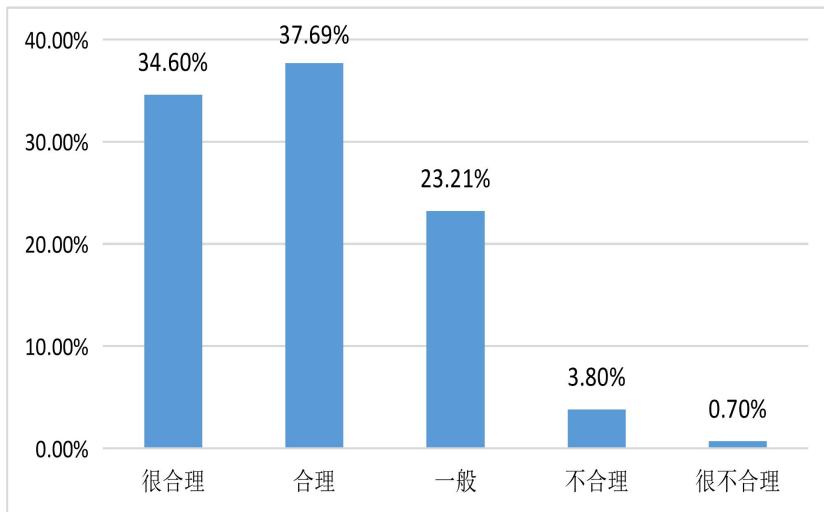


图 3-8 工作压力感知统计图

(二) 工作稳定性

测评统计显示，有 80.02% 员工从未产生过离职的想法。具体如下：

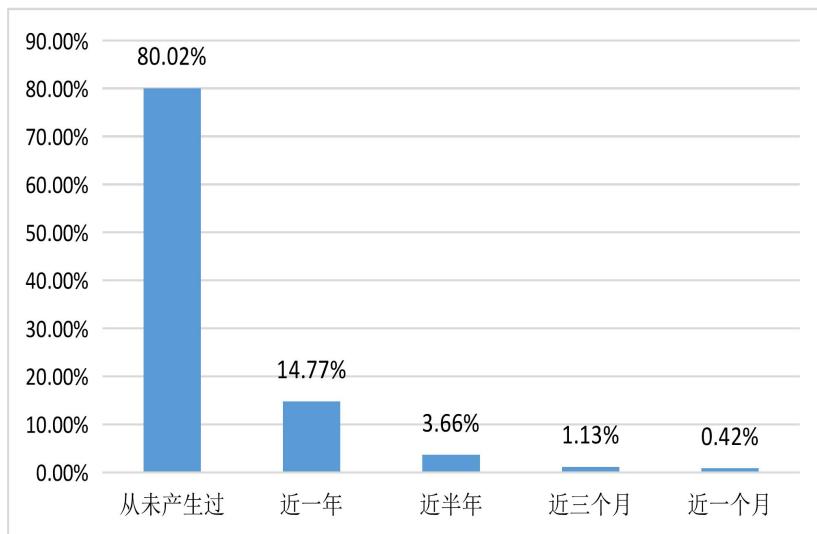


图 3-9 工作稳定情况统计图

五、薪酬待遇

员工对于【薪酬待遇】的满意度为 78.61，其中对【绩效制度及调薪周期】的满意度为 79.32，对【薪酬匹配度】的满意度为 77.90。具体分析如下：

(一) 绩效制度及调薪周期

测评统计显示，对当前绩效制度及调薪周期感到满意的员工占比 68.08%，感到不满意（不满意+很不满意）的员工占比 5.48%。具体如下：

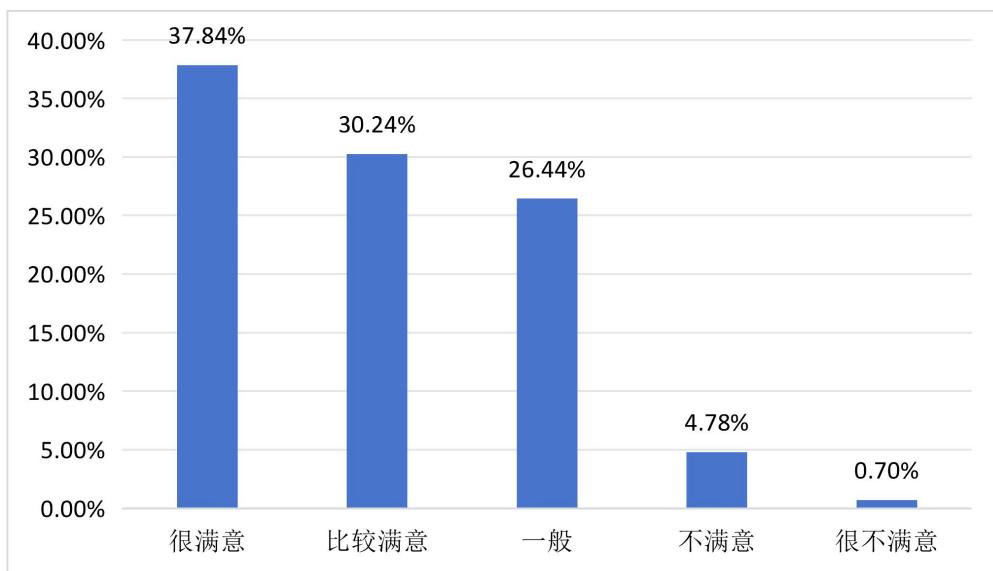


图 3-10 绩效制度及调薪周期满意情况统计图

(二) 薪酬匹配度

测评结果显示，以工作的付出对比，认为目前在医院获得的收入（工资、奖金、补贴等）匹配的员工占比 65.27%，认为不匹配（不匹配+非常不匹配）的员工占比 5.76%。具体如下：

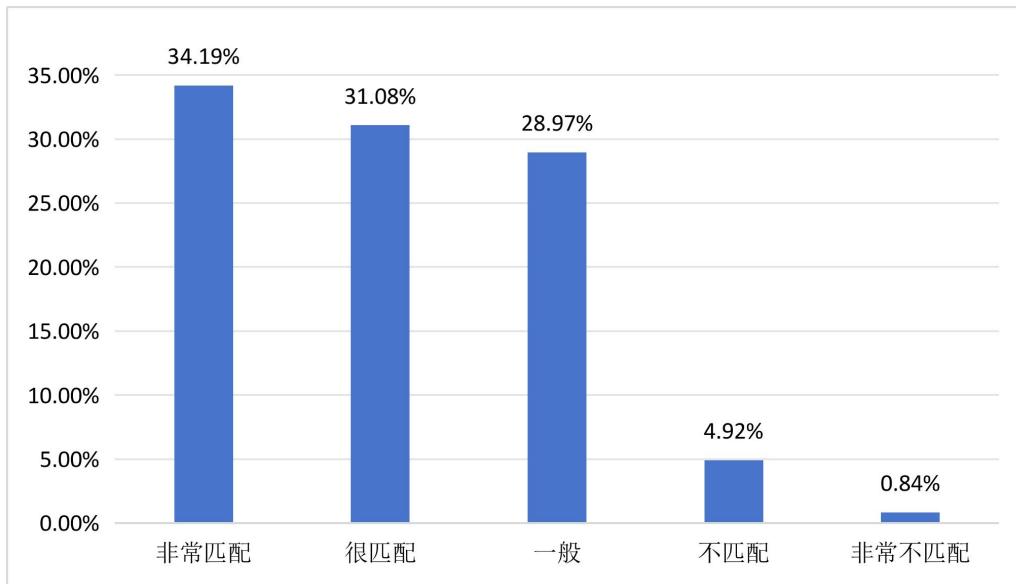


图 3-11 薪酬匹配度满意情况统计图



六、价值体现

员工对【工作成就】的满意度为 82.49，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 74.69%。具体如下：

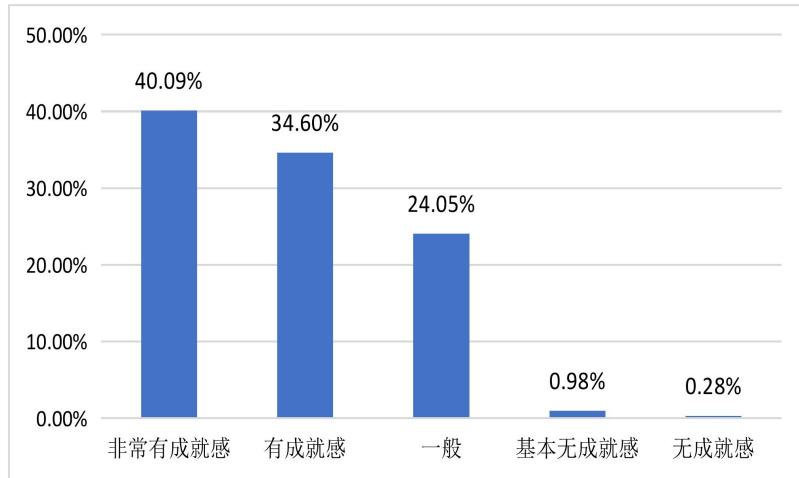


图 3-12 工作成就满意情况统计图

七、个人发展

员工对【个人发展】的综合满意度为 83.26，其中对【专业培训】的满意度为 83.54，对【晋升机制】的满意度为 82.53，对【职业发展】的满意度为 83.71，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 77.21%，不满意的员工占比 1.13%。具体如下：

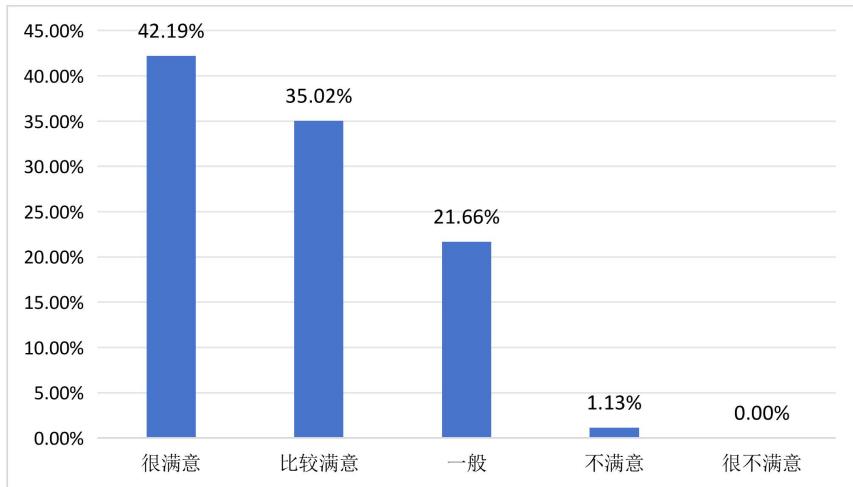


图 3-13 专业培训满意情况统计图



(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 76.23%，认为不合理的员工占比 1.69%。具体如下：

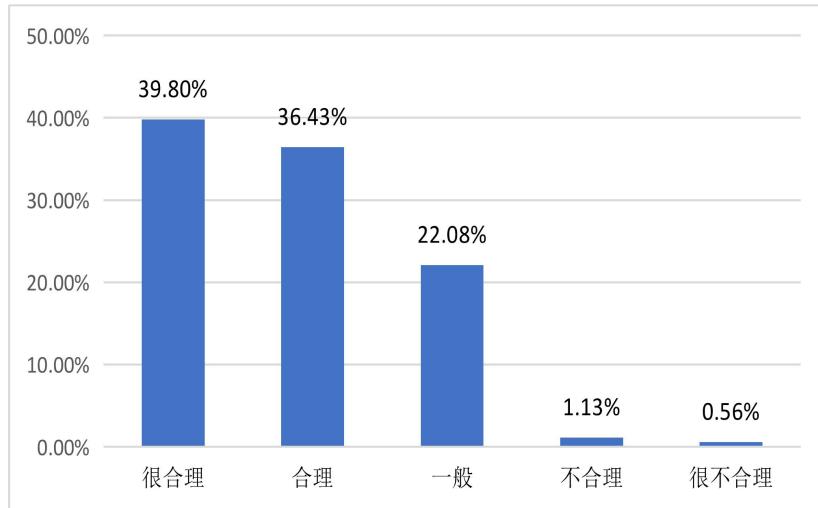


图 3-14 晋升机制感知统计图

(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 76.51%，不满意的员工占比 0.42%。具体如下：

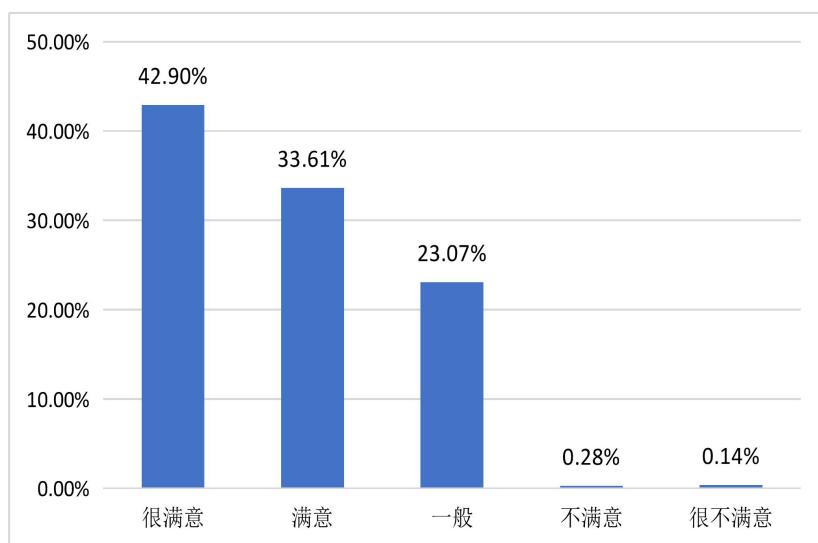


图 3-15 职业发展满意情况统计图



八、职业感知

员工对【职业感知】的综合满意度为 84.35，其中对【职业认同】的满意度为 84.19，对【发展前景】的满意度为 84.51。分析如下：

(一) 职业认同

测评统计显示，有 79.19% 的员工认为医院和患者对其工作及个人尊重。具体如下：

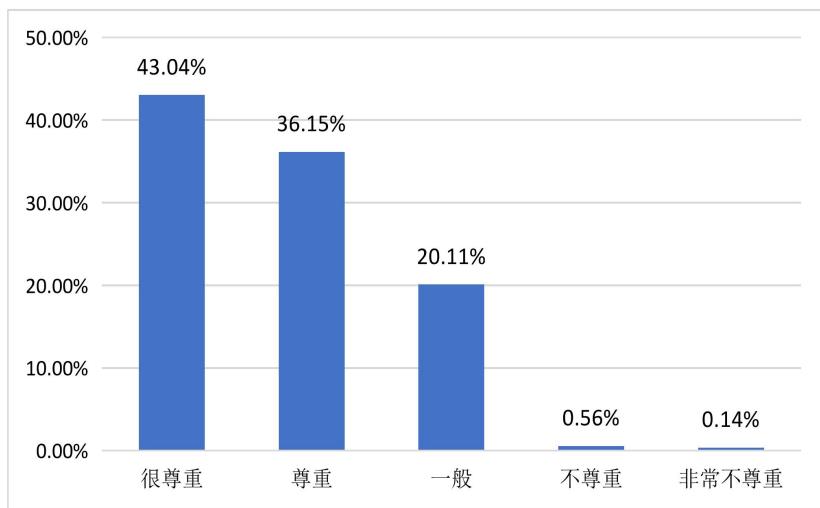


图 3-16 职业认同情况统计图

(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 79.89%，信心不大的员工占比 2.25%。具体如下：

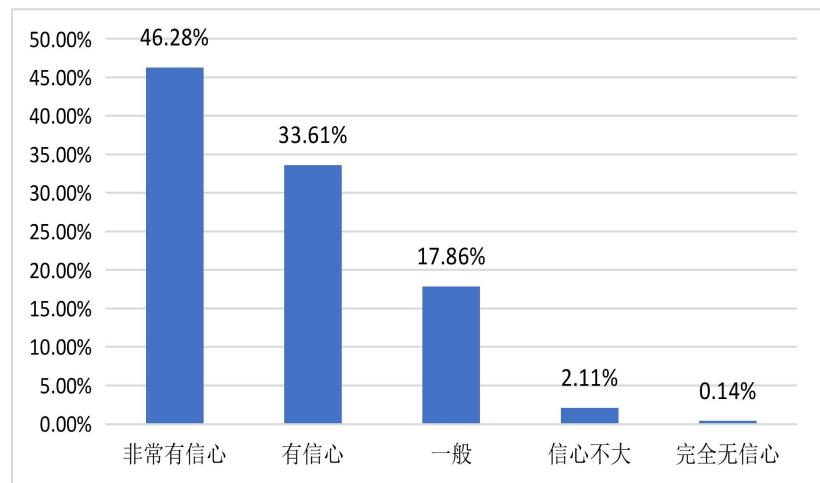


图 3-17 发展前景感知统计图



九、人际关系

员工对【人际关系】的综合满意度为 86.92，其中对【同事关系】的满意度为 89.09，对【部门协作】的满意度为 84.74。具体分析如下：

(一) 同事关系

测评统计显示，认为内部员工之间相处之间愉快的人数占比 90.30%。具体如下：

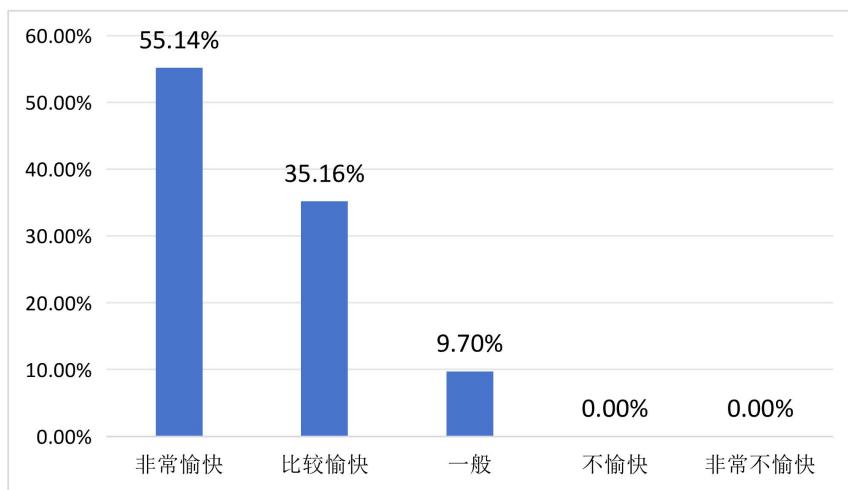


图 3-18 同事关系感知统计图

(二) 部门协作

测评统计显示，对医院各部门之间沟通渠道和配合程度感到满意的员工占比 80.87%，感到不满意的员工占比 0.42%。具体如下：

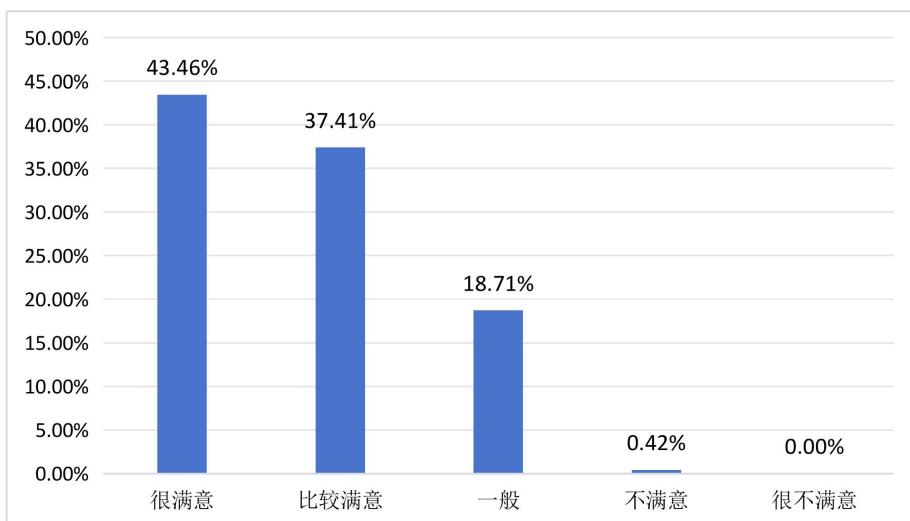


图 3-19 部门协作情况统计图



十、环境设施

员工对【环境设施】的综合满意度为 85.23 分，其中对【职业安全防护】的满意度为 86.26 分，对【工作环境】的满意度为 85.43 分，对【设施设备】的满意度为 83.99 分。分析如下：

(一) 职业安全防护

测评统计显示，对医院提供的职业防护措施感到满意的员工占比 83.97%。具体如下：

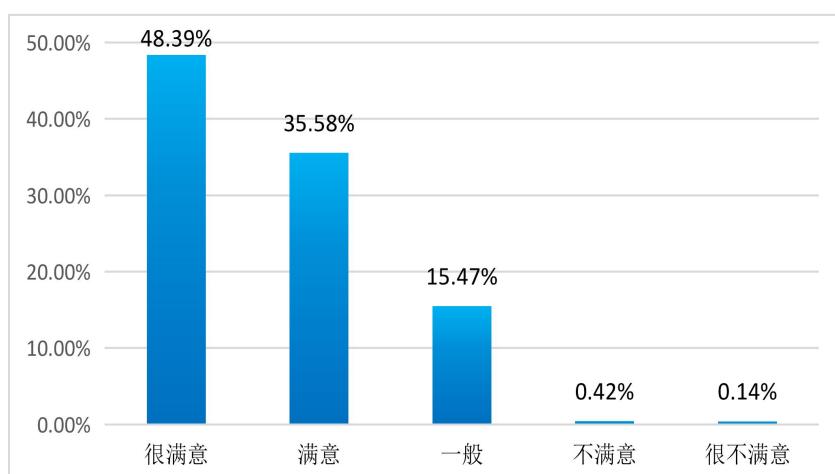


图 3-20 职业安全防护满意情况统计图

(二) 工作环境

统计结果显示，对工作环境感到舒适的员工占比 81.44%。具体如下：

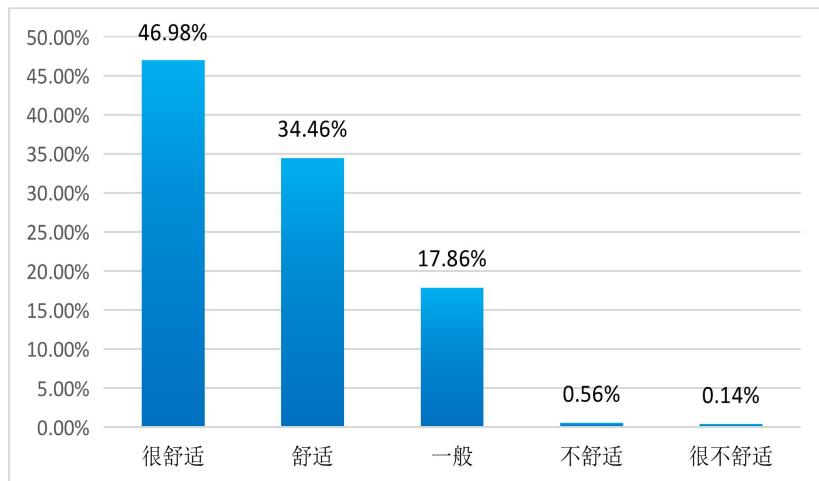


图 3-21 工作环境舒适情况统计图



(三) 设施设备

测评统计显示，对医院的设施设备满意的员工占比 78.91%。具体如下：

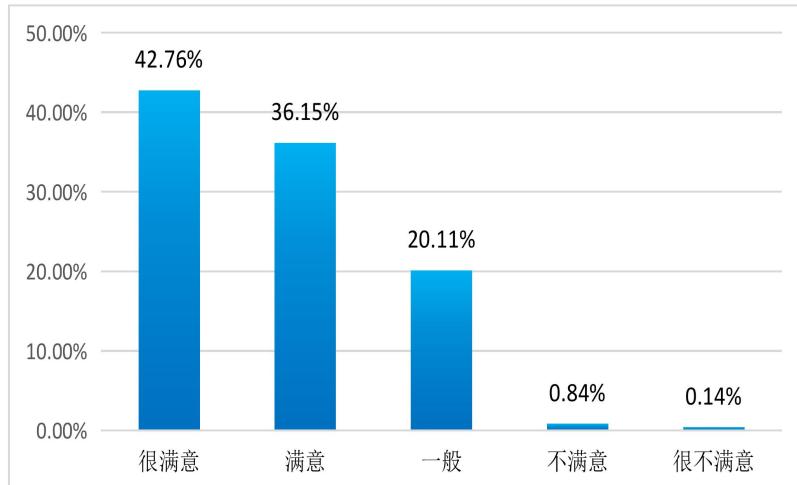


图 3-22 设备设施满意情况统计图

十一、领导支持

员工对【领导支持】的综合满意度为 87.72，其中对【上级指导】的满意度为 87.93，对【信息传达】的满意度为 88.41，对【领导班子】的满意度为 86.82。具体分析如下：

(一) 上级指导

测评统计显示，当员工在工作遇到困难时，对上级领导提供的专业指导和鼓励帮助感到满意的人数占比为 85.94%。具体如下：

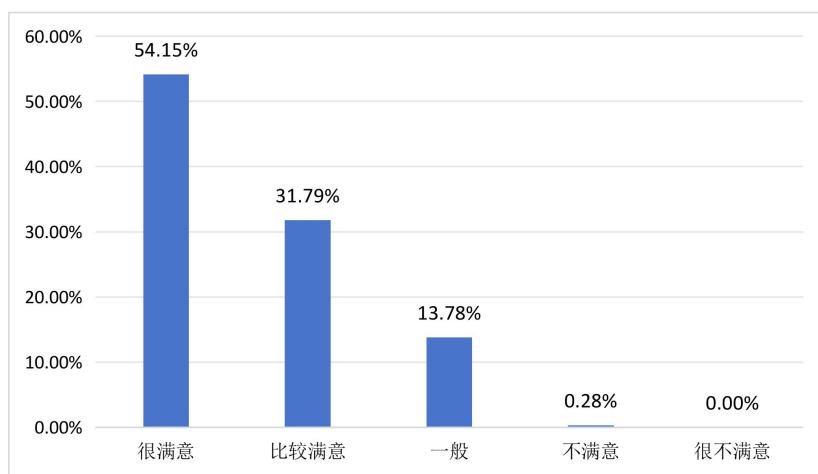


图 3-23 上级指导满意度统计图



(二) 信息传达

员工对上级领导准确、及时传达医院及上级部门的政策和会议、资讯等感到满意的人数占比为 87.62%。具体如下：

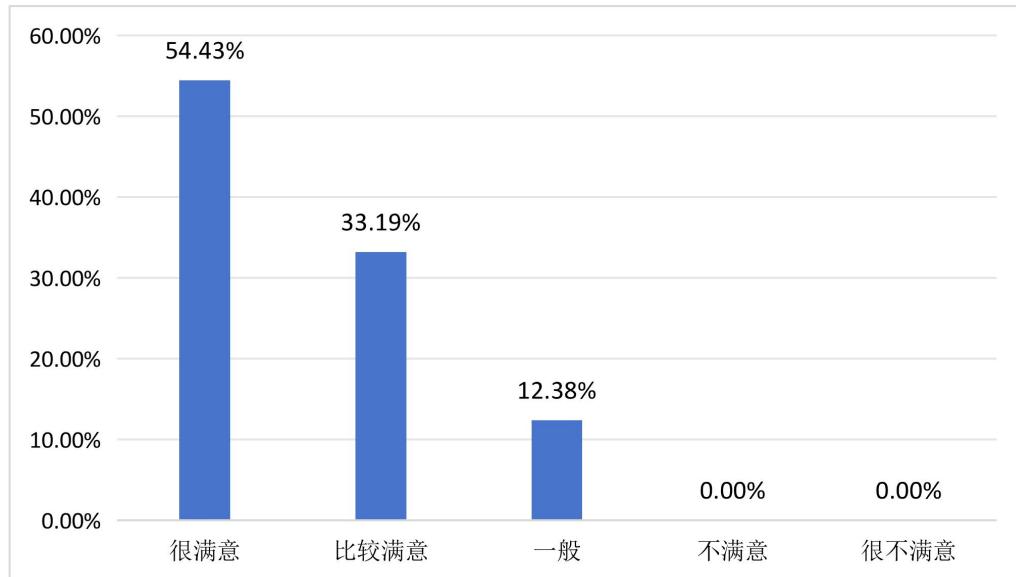


图 3-24 信息传达满意度统计图

(三) 领导班子

测评统计显示，员工对医院领导班子感到满意的人数占比为 83.83%。具体如下：

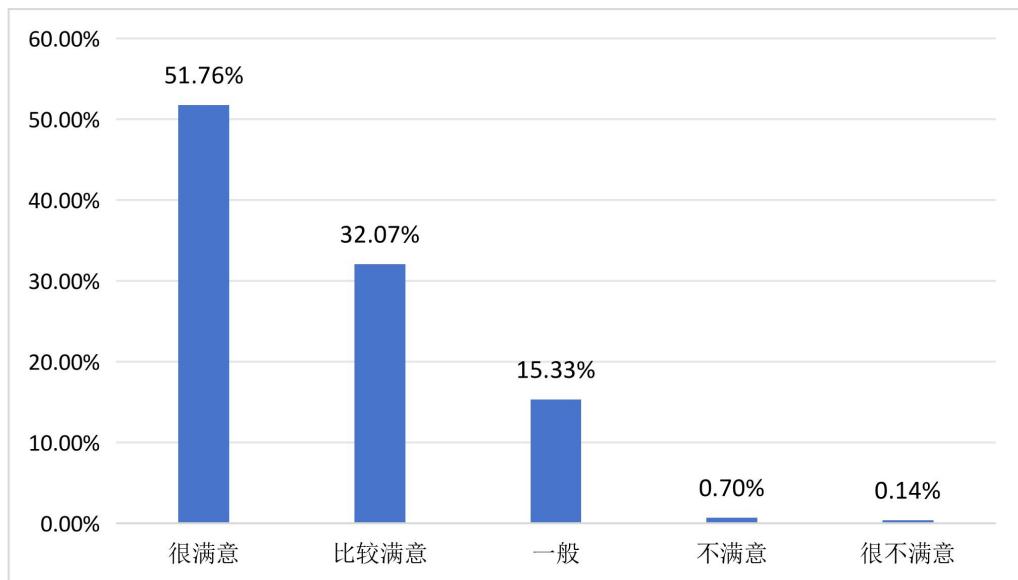


图 3-25 领导班子满意度统计图



十二、医院文化

测评统计显示，员工对【医院文化】的总体满意度为 85.68，其中对【学术氛围】的满意度为 85.96，对【纠纷处置】的满意度为 85.40。具体分析如下：

(一) 学术氛围

测评统计显示，员工对医院开展的学术交流活动、学术氛围活跃度感到满意的人数占比为 81.86%。具体如下：

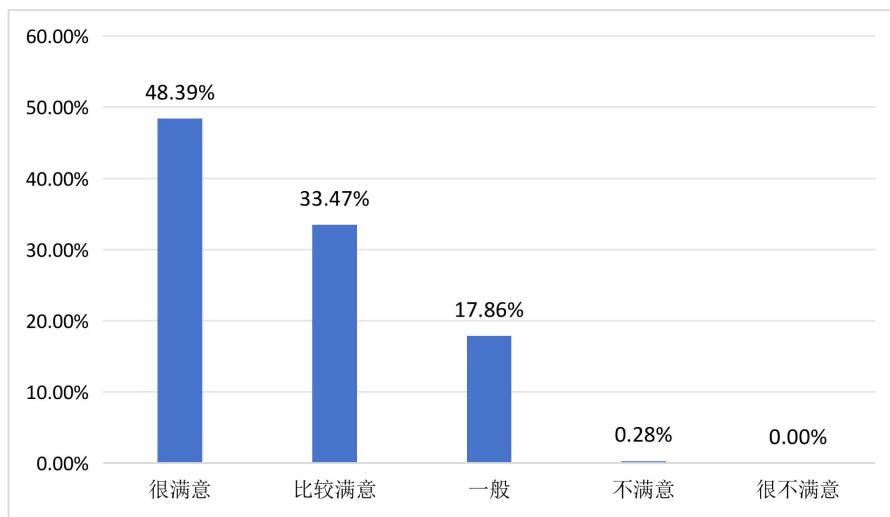


图 3-26 学术氛围满意度统计图

(二) 纠纷处置

测评统计显示，员工对医院处置纠纷和意外事件的方法和措施感到满意的人数占比为 81.30%。具体如下：

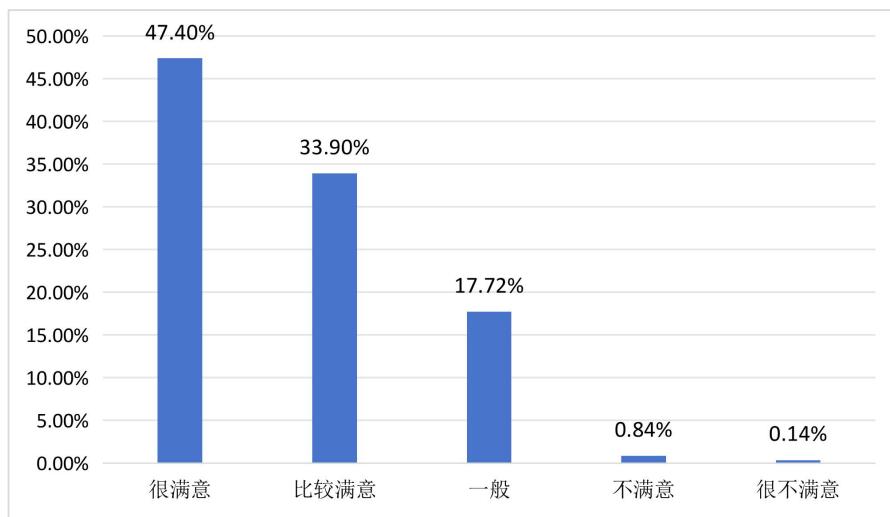


图 3-27 纠纷处置满意情况统计图



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 118 条。具体如下：

表 4-1 员工意见明细

岗位	序号	反映的情况或意见或建议	提及次数
护理	1	食堂的饭菜味道差，难吃。	18
	2	食堂对外承包了的，没有体现给职工福利。	1
	3	护士薪酬低，医院对护理职业不重视。	1
	4	各科室之间的奖金分配不公平。	1
	5	食堂价格贵。	10
	6	编外员工的福利待遇差。	1
	7	门诊空调制冷制热很差，随时是冬冷夏热。	2
	8	食堂菜品不够新鲜，看着没有一点食欲，饭有时候是剩的。	2
	9	食堂卫生差，经常吃出异物。	5
	10	外出学习机会太少。	1
	11	绩效奖金体现不了按劳分配原则，强度大小与绩效额度不成正比。	3
	12	供应室设备太老化，如全自动清洗机，低温灭菌器，压力容器。	1
	13	工作压力太大，除了病房里的正常工作，还要疲于迎接各种检查、比赛，休息时间还要开会，做 PPT。	1
	14	食堂随意涨价，存在乱收费的情况。	4
	15	奖金低，没看到什么补贴。	3
	16	事情太多，忙不完。	3

阆中市人民医院 2024 年 3 月员工满意度测评报告



岗位	序号	反映的情况或意见或建议	提及次数
护理	17	没有体现多劳多得。	2
	18	职称晋升太难，且名额太少。	3
	19	工作强度大，人员少。	4
	20	建议提高护士薪酬待遇，奖金福利。	9
	21	希望行政后勤部门能多为临床考虑一下，提升办事效率，避免三番五次跑。	2
	22	建议食堂能给本院职工优惠，而不是节假日涨价。	1
	23	建议增加绩效分配，缩小医护差距。	1
	24	建议古城院区修建一个食堂，并给予一定的生活补助。	3
	25	希望医院重视人才培养。	2
	26	希望职称晋升一视同仁。	2
	27	希望清洁工工作做到位。	2
	28	工作绩效低。	2
临床中高层管理（医技护）	29	食堂菜品质量差。	1
	30	工作负荷大。	1
	31	工作人员少，病人多。	1
	32	食堂饭菜分量少，不新鲜，价格高。	1
	33	建议给临床医护人员减压，希望清洁工卫生打扫干净，减少投诉。	1
	34	工作强度大，收入偏低，家庭生活压力大。	1
药师	35	办公室位置夏天较其他地方热，温度太高，空调效率低。	1
	36	建议适当增加药剂科工资绩效，使得绩效与工作量相符。	3
	37	建议增加用餐补贴。	1
	38	建议增加药学专业技术人员，提高科室全日制本科以上学历占比，加强科室发展及学科建设。	1
	39	门诊就诊上班时间影响本地人正常就医，特别是夏季作息时间。	1
	40	办公地点窄。	1

阆中市人民医院 2024 年 3 月员工满意度测评报告



岗位	序号	反映的情况或意见或建议	提及次数
药师	41	人员少，一旦有人请病假，剩余人员必须加班完成工作。	2
	42	工作量越来越大，奖金恒定多年未变，建议增加工作奖金。	2
	43	医院对药学人员不够重视，感受不到专技人员价值。	2
	44	药学工作人员相对其他同类医院较少。	1
	45	食堂菜品单一，味道一般，服务态度不好。	4
	46	建议降低医院食堂用餐价格，改善医院职工用餐体验。	3
	47	提高药学人员的福利待遇。	4
	48	建议医院提高各科室工作人员的服务态度，定期进行提升服务能力的培训，增加医院的职工凝聚力和患者的就诊满意度。	1
	49	希望上级领导能用心增加专业指导。	2
医生	50	手术间空调温差大，无法正常调控。	1
	51	希望有明确的绩效考核方案，激励员工。	1
	52	医院奖金分配不均衡、不公平。	3
	53	奖金过低，工作量与绩效不匹配。	12
	54	与同级别医院比较收入比较低，且没有员工福利。	4
	55	食堂重油重盐，且选择太少，过于单一。	2
	56	食堂菜量不够，基本不够吃。	2
	57	食堂饭菜味道差，不好吃。	12
	58	食堂送到手术室的手术餐菜品不丰富，味道欠佳，汤菜单一。	2
	59	食材质量欠佳。	5
	60	味道差，剩菜变花样又炒出来吃，很多饭菜吃了就拉肚子。	1
	61	食堂长年垄断经营，菜品质量差，价格高，过年涨价。	1
	62	建议老城院区建一个食堂。	5
	63	食堂价格贵，对医院员工没有福利。	6

阆中市人民医院 2024 年 3 月员工满意度测评报告



岗位	序号	反映的情况或意见或建议	提及次数
医生	64	菜品极少，每天只有三荤两素选择。	1
	65	对医患纠纷事件医院处置得不够及时。	1
	66	一线人员在纠纷意外事件上承担的责任太大，压力太大，希望能及时处理问题，体贴一线人员。	3
	67	建议给院内职工非机动车车位增加防水雨棚。	1
	68	建议提高医护人员的职业素养，特别是护理人员，不仅会打针，还要学会正确观察病情，提高专业能力。	1
	69	建议解决古城院区停车位紧缺问题。	1
	70	建议医院鼓励人员外出学习。	1
	71	后勤人员有点多，与临床沟通不到位。	1
	72	建议合理实行电子病历系统更新，目前所推广电子病历不仅大大降低医生工作效率且其中医疗文书医患沟通部分格式、关键信息纰漏容易引起纠纷且无法保护医生。	1
	73	1. 老城院区修建一个食堂；2. 老城院区弄一个专门的职工电梯。	1
	74	神经外科手术开颅系统设备急需更新换代，严重影响手术工作开展。	1
	75	职能部门人浮于事，临床医生压力山大，建议优化管理，让医生有更多时间回归临床。	1
	76	加强中层管理，科室主任竞争上岗，取消终身制。	1
	77	建议提高待遇。	6
	78	建议提升临床医生满意度及增加医生人数，减少其他部门人员。	1
	79	建议设备采购定一个严格的论证程序，购买真正有需求的设备。	1
	80	机器故障率太高，很多设施设备难用。	3
	81	手术设备极度老化，显示不清，已不适合临床使用，建议设备更新。	3
	82	建议医院各部门以临床为中心。	1
	83	建议院领导层重视学术活动。	1
	84	没有时间参加学术活动。	1
	85	学习和培训机会很少，没怎么学习交流。	4

阆中市人民医院 2024 年 3 月员工满意度测评报告



岗位	序号	反映的情况或意见或建议	提及次数
医生	86	建议加大对医技科室重视程度，特别是科研和双新方面。	1
	87	建议配备常规防护面具、护目镜、一次性手术衣等。	1
	88	无职业防护措施，建议参考同市中医院配备安保系统。	2
	89	在管理制度上建议增加解决问题机制。	1
	90	管理制度与工作流程太繁琐，建议尽早实现电子化申请，审批。	1
	91	晋升岗位少。	1
	92	工作强度大，无正常休假，无法释放工作压力。	2
	93	工作时间长，假期太少。	3
	94	医疗以外的事情太多，太杂。	7
	95	工作量太大，负荷太重。	9
	96	后勤闲杂人员太多，一线的人太少。	1
	97	工作量大，工作人员太少。	3
	98	住院医师管床太多，平均在 15 到 20 个。	1
	99	多年未进新人，医生年龄段集中，值夜班可能需要到 50 岁。	1
	100	二线人员比一线多，分配不合理。	1
	101	建议增加对学科建设的政策导向与激励措施。	1
	102	新业务新技术开展，应当给予奖励补贴，重视人才与技术。	2
	103	医院对员工没有情谊感，希望加大对一线医生的关爱。	4
	104	工资、奖金、补贴发的太低。	9
	105	工资对比同等医院，收入太少。	4
	106	临床收入用于分配的比例过低。把门诊专项、夜班费混在一起。	1
	107	同工不同酬，工作量与薪酬不匹配。	1
	108	收入太低，收入与工作量不成正比。	6
	109	劳动强度大，加班时间长，无正常节假日。	2

阆中市人民医院 2024 年 3 月员工满意度测评报告



岗位	序号	反映的情况或意见或建议	提及次数
医学技术人员	110	食堂又贵又难吃，不卫生。	1
	111	合理安排工作时间长度，解决值班人员生活问题。	1
	112	提高医务人员的收入待遇与绩效分配，开展多样化的工会福利，加强食堂管理。	1
	113	提高员工收入。	1
	114	建议提高医务人员综合素质。	1
	115	希望古城院区有食堂。	1
医院行政管理（职能）	116	食堂饭菜难吃，还贵。	1
	117	护理岗位人员紧张。	1
	118	医院停车困难。	1

★ 以上是本次员工测评数据分析报告的全部内容。