



# 阆中市人民医院(2022年5月)

## 员工满意度测评分析报告

重庆尉菡科技有限公司

二〇二二年六月



## 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 .....	6
(三) 三级指标测评结果 .....	7
四、改进建议 .....	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
五、工作回报 .....	15
六、价值体现 .....	15
七、个人发展 .....	16
八、职业感知 .....	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 2022 年 5 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 2022 年 5 月 24 日至 5 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：898 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：898 人

测评时间：2022 年 5 月 24 日至 5 月 30 日

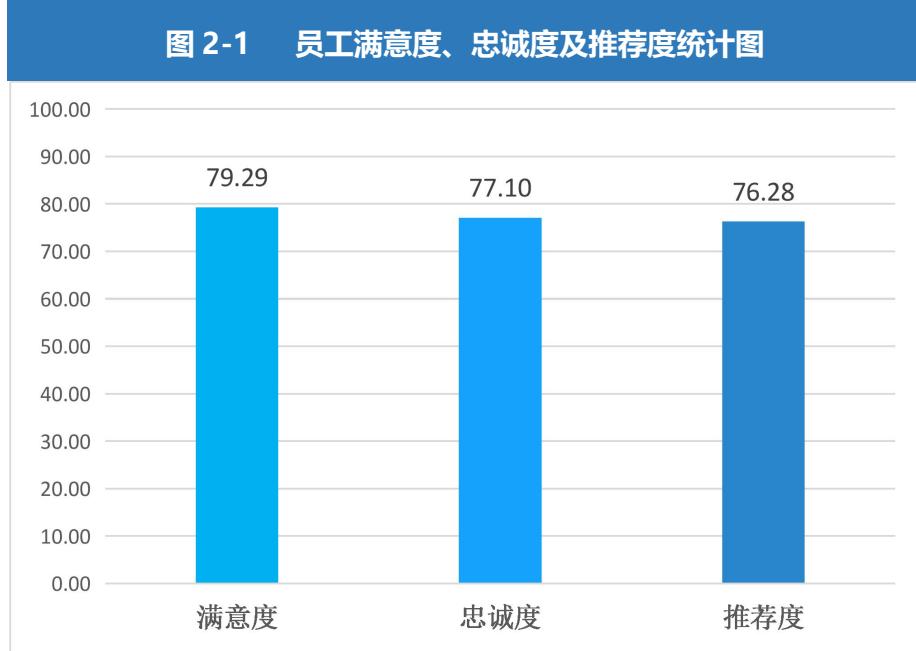
### 二、总体测评结果

#### (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 79.29；
- ◎ 忠诚度（您愿意继续为本院工作）为 77.10；
- ◎ 推荐度（愿意推荐其他医务工作者来本院工作）为 76.28。

图 2-1 员工满意度、忠诚度及推荐度统计图





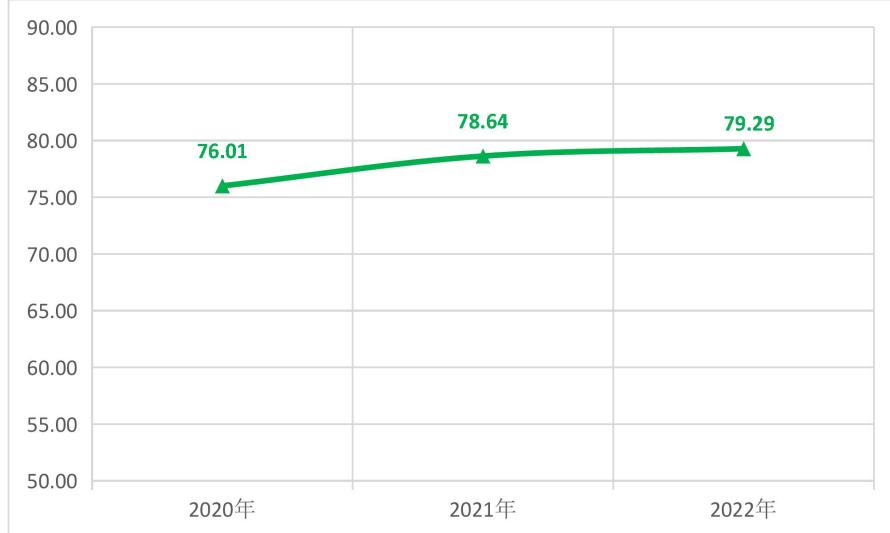
## (二) 总体满意度历史对比分析

测评结果显示，本次测评中员工对医院的总体满意度为 79.29，本期较 2021 年环比增长 0.83%，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
环比增长率		0.83%	-

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

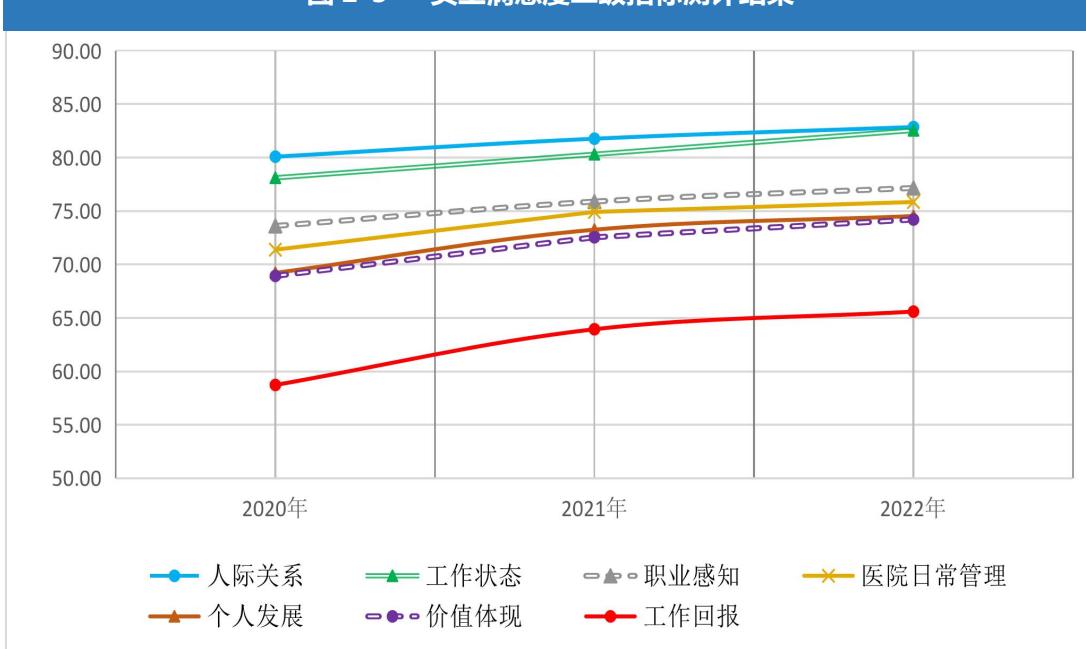
本期测评结果显示，在 7 项二级评价指标中，满意度最高的是【人际关系】 82.86，满意度最低的是【工作回报】 65.60。

本期较 2021 年（环比），所有指标均有所上升，其中上升最多的是【工作状态】，环比增长 2.79%。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	环比增长率
1	人际关系	80.09	81.77	<b>82.86</b>	<b>1.33%</b>
2	工作状态	78.11	80.31	82.55	<b>2.79%</b>
3	职业感知	73.61	75.89	77.16	<b>1.67%</b>
4	医院日常管理	71.39	74.92	75.85	<b>1.24%</b>
5	个人发展	69.22	73.26	74.54	<b>1.75%</b>
6	价值体现	68.94	72.55	74.21	<b>2.29%</b>
7	<b>工作回报</b>	58.74	63.95	<b>65.60</b>	<b>2.58%</b>

图 2-3 员工满意度二级指标测评结果





## (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【行政后勤人员】85.03，满意度最低的是【医生】69.55。具体如下：

注：下表中绿色底纹表示满意度靠前 5 项，红色底纹表示满意度靠后 5 项。

表 2-3 各岗位员工分类指标满意度对比分析（总体满意度降序）

序号	岗位类别	个人发展	工作回报	工作状态	价值体现	人际关系	医院日常管理	职业感知	总体满意度
1	行政后勤人员	83.49	76.74	90.70	83.49	89.77	85.43	85.59	85.03
2	临床中高层管理 (医技护)	77.86	62.83	84.72	78.68	83.77	77.34	81.42	78.09
3	护理	76.07	69.82	83.68	74.61	84.25	77.89	78.42	77.82
4	药师	76.27	65.00	84.56	73.82	82.35	77.19	78.53	76.82
5	医学技术人员	73.78	68.65	86.36	70.00	80.27	75.83	77.30	76.03
6	医院行政管理 (职能)	74.62	67.69	81.54	77.69	76.92	75.64	78.08	76.02
7	医生	68.03	53.19	76.62	70.86	78.76	68.38	71.03	69.55

图 2-4 各岗位员工满意度测评结果





### (三) 三级指标测评结果

本期测评的 19 项三级指标中，员工满意度最高的是【工作稳定性】91.62，满意度最低的是【膳食服务】55.46。

本期较 2021 年（环比），除【膳食服务】环比下降 1.40% 外，其他各项指标的满意度均有所上升，其中满意度上升最多的是【压力感知】，环比增长 5.97%。具体如下：

注：下表中绿色底纹表示各期满意度最高指标，红色底纹表示各期满意度最低指标。

表 2-4 三级指标满意度指标分析（2022 年满意度降序）

序号	三级指标	2020 年	2021 年	2022 年	环比增长率
1	工作稳定性	90.29	91.29	91.62	0.36%
2	同事关系	80.09	81.77	82.86	1.33%
3	职业安全防护	74.42	79.63	80.60	1.22%
4	学科建设	76.07	79.45	80.41	1.21%
5	领导班子	75.85	79.17	79.83	0.83%
6	工作环境	76.34	78.81	79.36	0.70%
7	纠纷处置	72.93	76.11	78.07	2.58%
8	部门协作	71.63	76.31	77.53	1.60%
9	发展前景	75.16	76.97	77.35	0.49%
10	职业认同	72.05	74.80	76.97	2.90%
11	设施设备	72.80	76.57	76.71	0.18%
12	专业培训	69.47	74.42	75.47	1.41%
13	职业发展	70.64	74.09	75.29	1.62%
14	人力配备	66.55	72.02	74.69	3.71%
15	工作成就	68.94	72.55	74.21	2.29%
16	压力感知	65.92	69.33	73.47	5.97%
17	晋升机制	67.56	71.27	72.87	2.24%
18	薪酬福利	58.74	63.95	65.60	2.58%
19	膳食服务	55.88	56.25	55.46	-1.40%



## 四、改进建议

本次测评结果显示，员工对【薪酬福利】、【膳食服务】的评价偏低且开放性意见较多，医院可重点关注根据实际情况进行改善。建议如下：

### （一）完善薪酬制度、采取多样化员工福利

根据医院医务人员具体岗位工作职责，构建合理的薪酬激励制度，在科学合理的薪酬制度下，能够不断发挥医学技术人员的主动创造性。同时薪酬制度也应该包括职工岗位职责完成质量、技术、工作能力和工作态度等多项因素相结合，最终得到合理的评价制度，保证每位职工的努力都能获得对等的回报，这样有助于激发医务人员的工作热情，让职工认识到能者多得、多劳者多得这样的价值观念，从而最大化调动起职工的主观能动性。医院要根据不同职工的实际情况，例如教育水平、性别及年龄等因素来考虑周全，推出多样化的福利形式，例如为医务人员提供外出学习培训的机会、福利津贴、组织外出旅游、逢年过节慰问职工、定期进行职工体检等，这些都会对员工起到一定的激励作用。

### （二）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

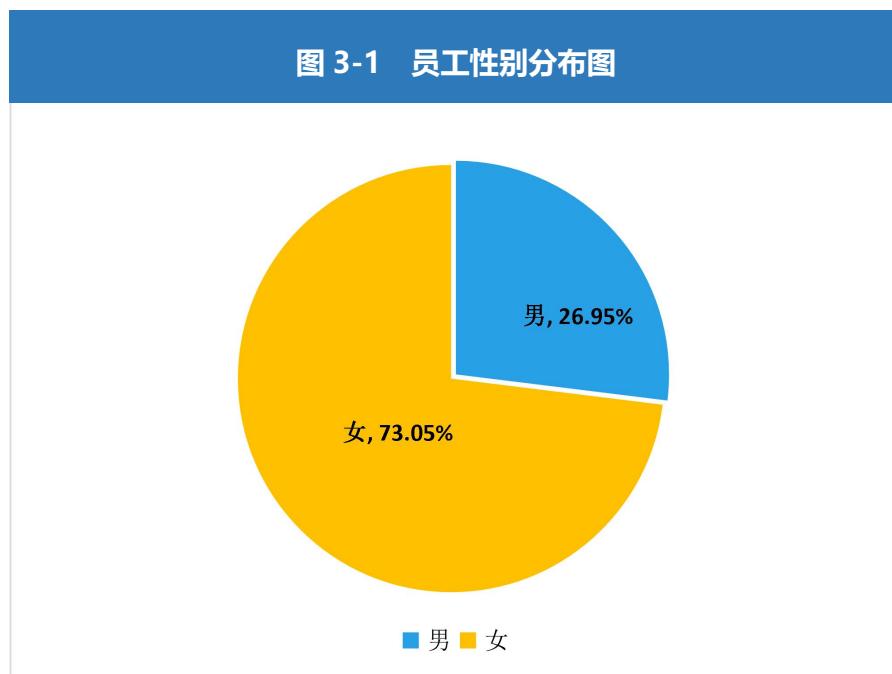
### 一、测评结果

本次测评员工 898 人，根据统计，本次测评的医院员工总体满意度为 79.29。

### 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 26.95%，女性占比 73.05%。

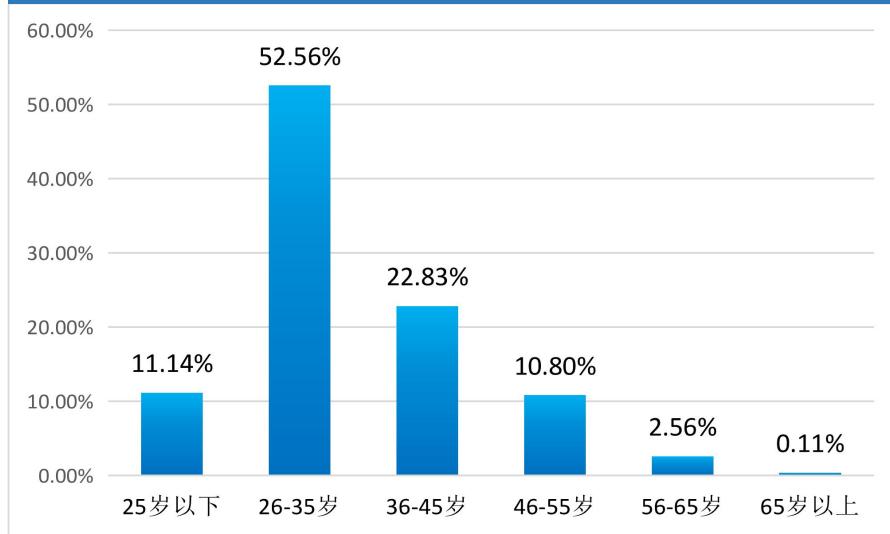


#### (二) 测评样本年龄分布

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 52.56%。



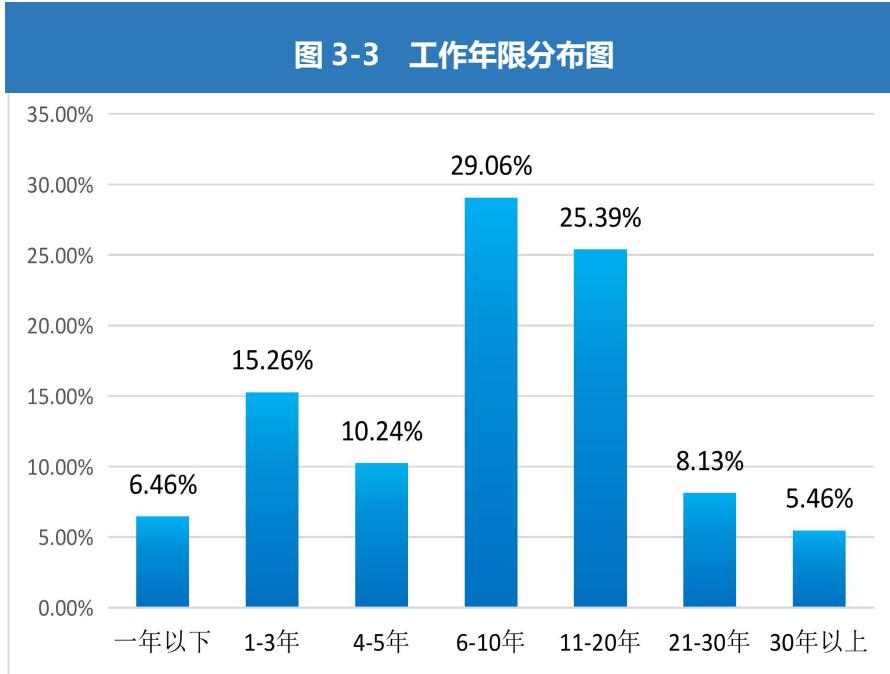
图 3-2 员工年龄分布图



### (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 29.06%。

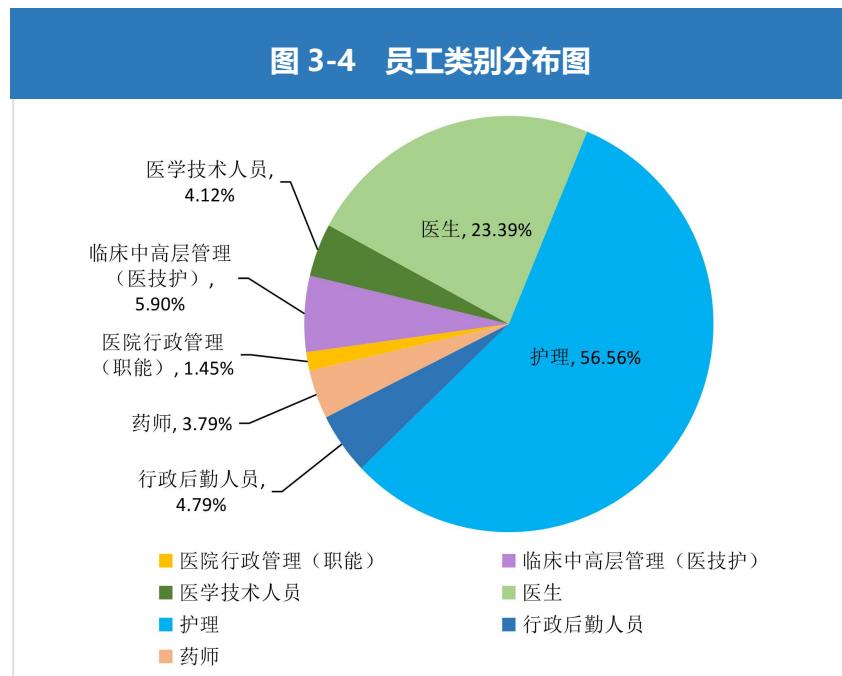
图 3-3 工作年限分布图





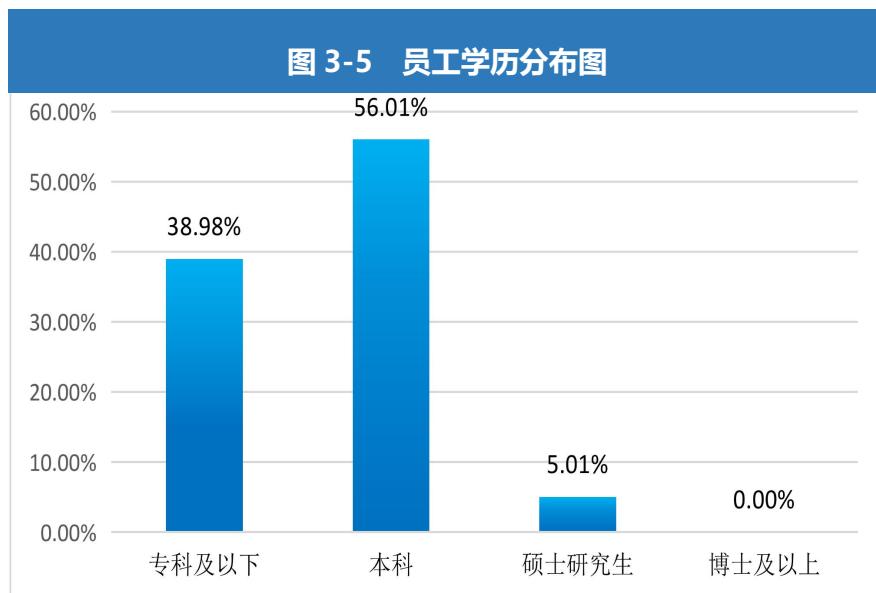
#### (四) 测评样本类别分布

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 1.45%；临床中高层管理（医技护）占比 5.90%；医学技术人员占比 4.12%；医生占比 23.39%；护理占比 56.56%；行政后勤人员占比 4.79%。



#### (五) 测评样本学历分布

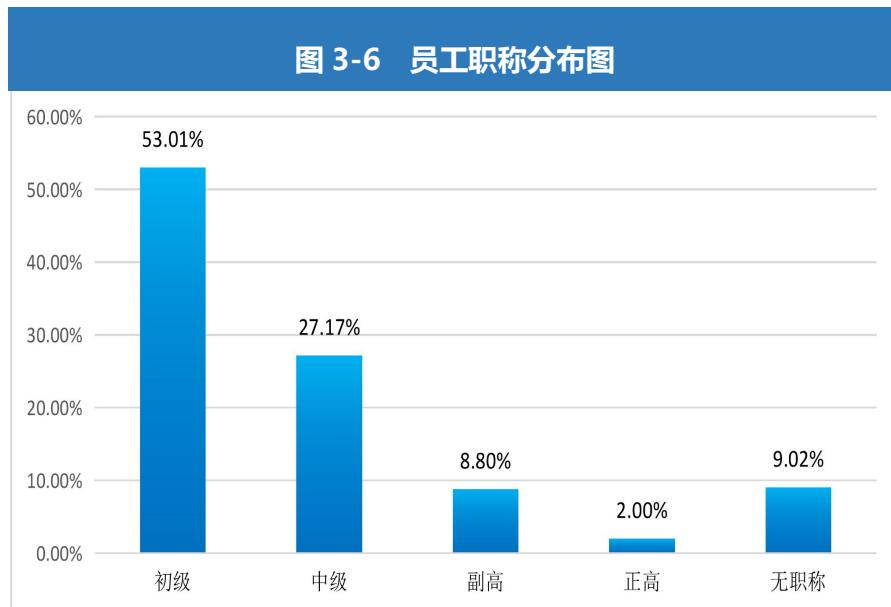
本次测评的员工中，专科及以下学历占比 38.98%，本科学历占比 56.01%，硕士研究生学历占比 5.01%。





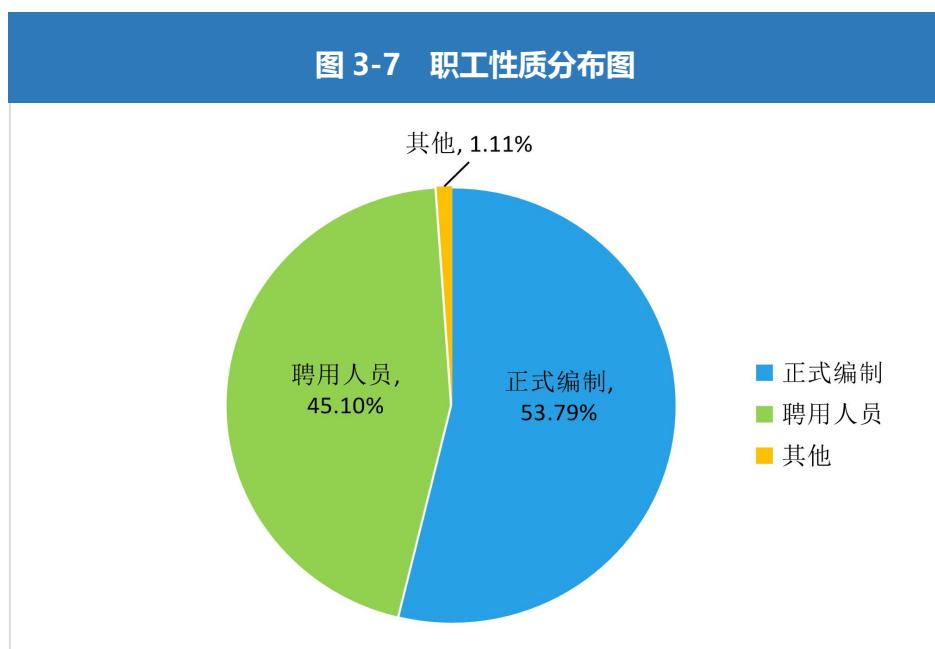
## (六) 测评样本职称分布

本次测评的员工中，初级职称占比 53.01%，中级职称占比 27.17%，副高级职称占比 8.80%，正高级职称占比 2.00%，无职称占比 9.02%。



## (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 53.79%，聘用人员占比 45.10%，其他人员占比 1.11%。





综上：

在本次测评的员工中，护理人员较多，占比 56.56%；  
 在年龄分布上，26-35 岁的员工较多，占比 52.56%；  
 在学历分布上，本科学历的员工较多，占比 56.01%；  
 在职称分布上，初级职称的员工较多，占比 53.01%；  
 在工作年限的分布上，6-10 年的员工较多，占比 29.06%；  
 在职工性质上，正式编制较多，占比 53.79%。

### 三、医院日常管理

员工对【医院日常管理】的综合满意度为 75.85，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】80.60，满意度最低的是【膳食服务】55.46，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	职业安全防护	对医院提供的职业安全防护措施的满意度	80.60
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	80.41
3	领导班子	对医院领导班子的总体满意度	79.83
4	工作环境	对医院的整体工作环境舒适程度的满意度	79.36
5	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	78.07
6	部门协作	对各科室/部门间配合程度的满意度	77.53
7	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	76.71
8	人力配备	对科室/部门人力配备满意度	74.69
9	膳食服务	对食堂菜品质量满意度	55.46

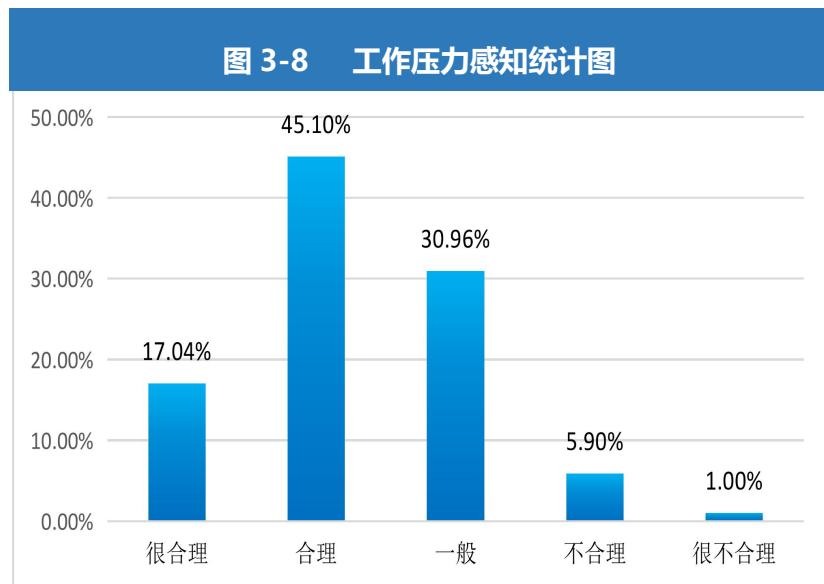


## 四、工作状态

员工对【工作状态】的综合满意度为 82.55，其中对【压力感知】的满意度为 73.47，对【工作稳定性】的满意度为 91.62。具体分析如下：

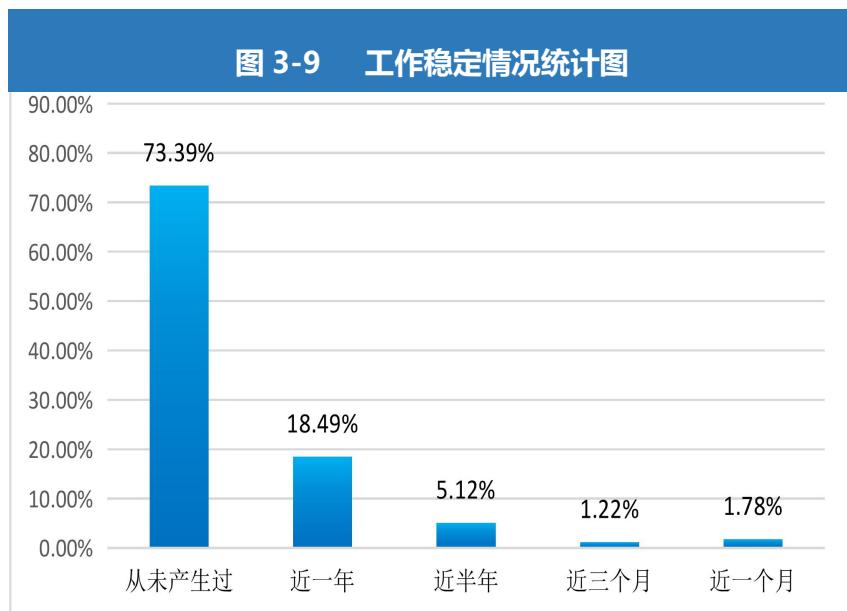
### (一) 压力感知

测评统计显示，认为当前工作负荷合理的员工占比 62.14%，认为不合理（不合理+很不合理）的员工占比 6.90%。



### (二) 工作稳定性

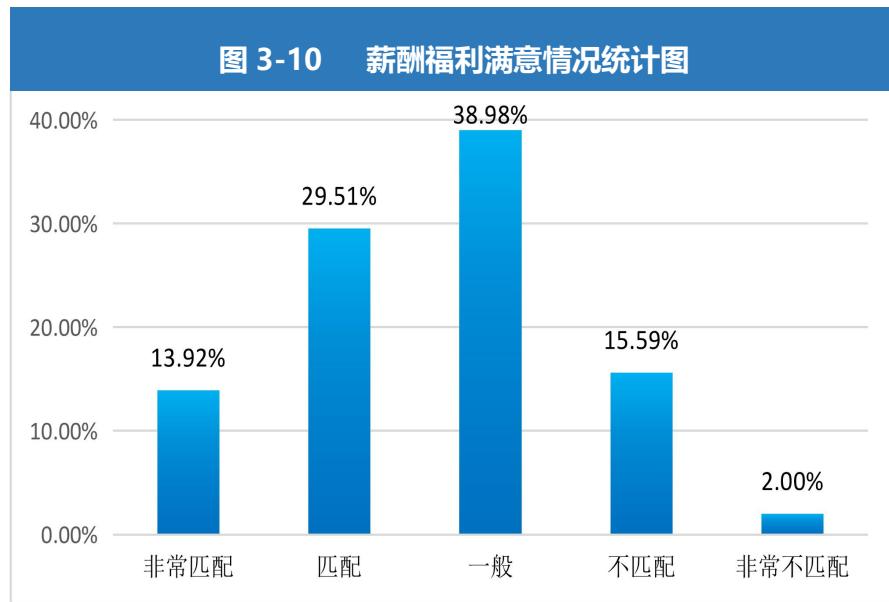
测评统计显示，有 73.39% 员工从未产生过离职的想法。





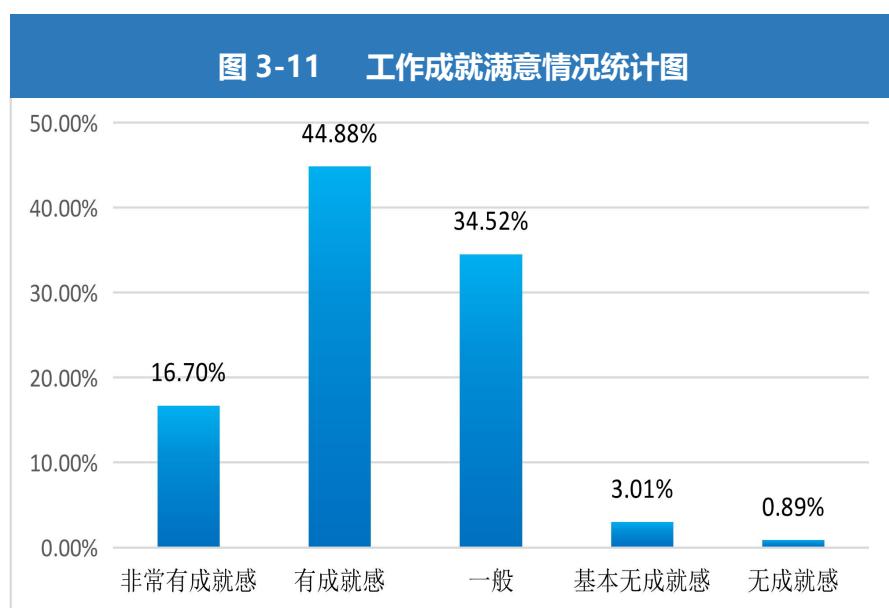
## 五、工作回报

员工对于【薪酬福利】的满意度为 65.60，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 43.43%，认为不匹配的员工占比 17.59%。



## 六、价值体现

员工对【工作成就】的满意度为 74.21，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 61.58%。



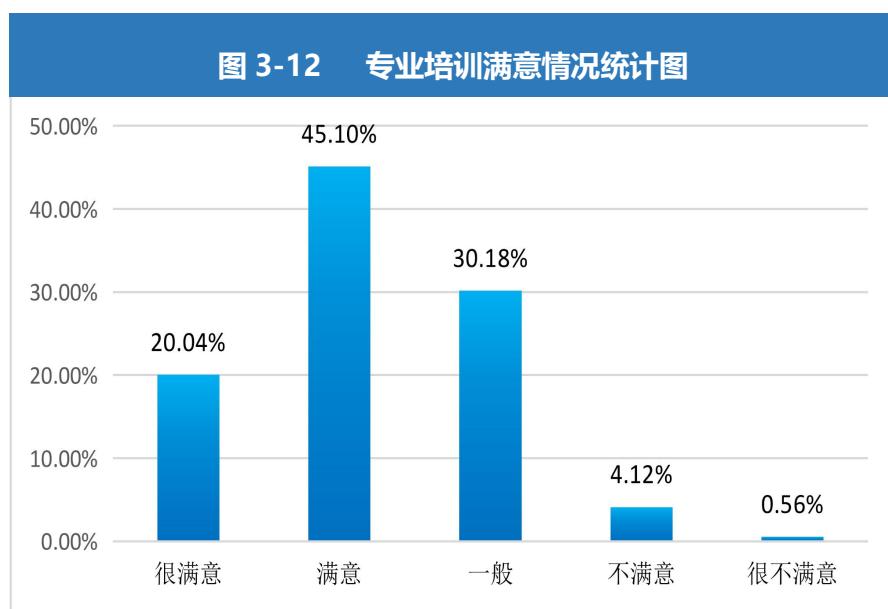


## 七、个人发展

员工对【个人发展】的综合满意度为 74.54，其中对【专业培训】的满意度为 75.47，对【职业发展】的满意度为 75.29，对【晋升机制】的满意度为 72.87，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 65.14%，不满意的员工占比 4.68%。

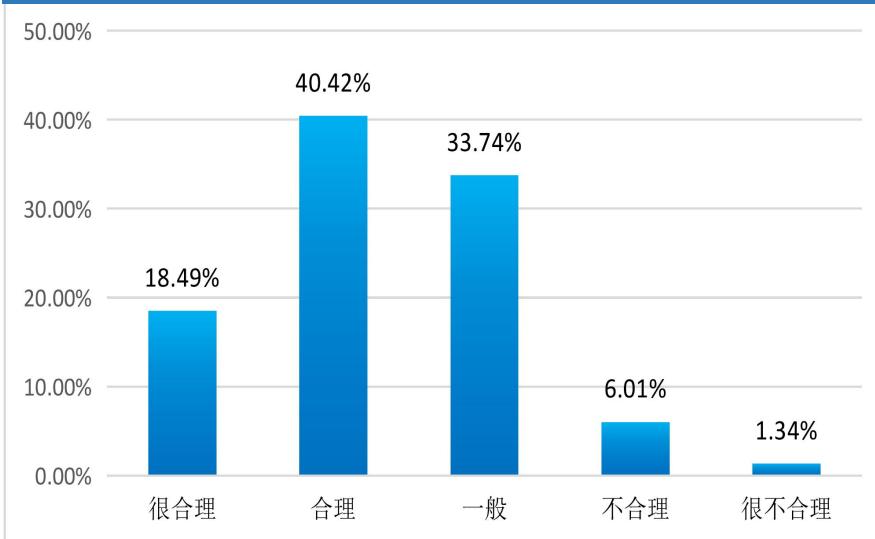


### (二) 晋升机制

统计结果显示，认为医院晋升制度合理的员工占比 58.91%，认为不合理的员工占比 7.35%。



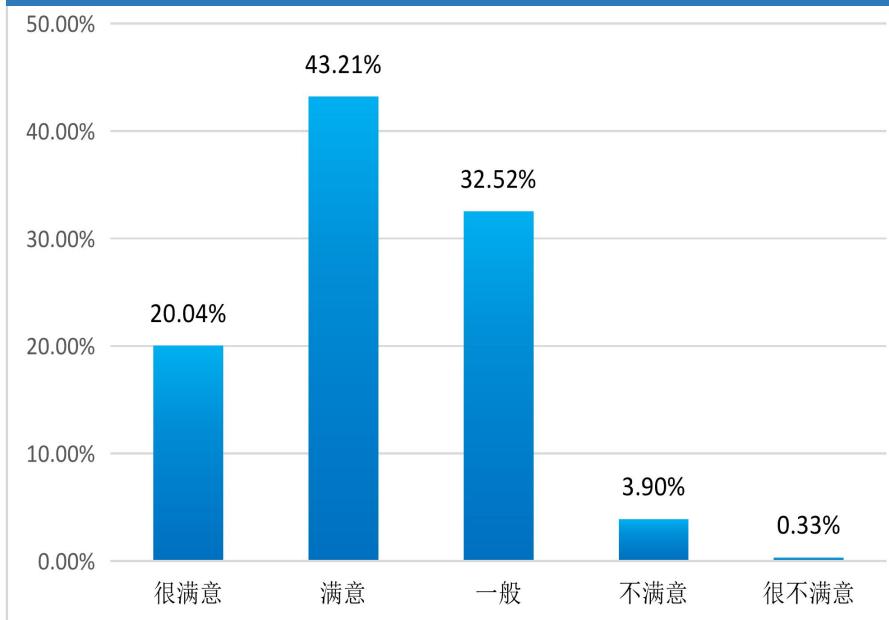
图 3-13 晋升机制感知统计图



### (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 63.25%，  
不满意的员工占比 4.23%。

图 3-14 职业发展满意情况统计图





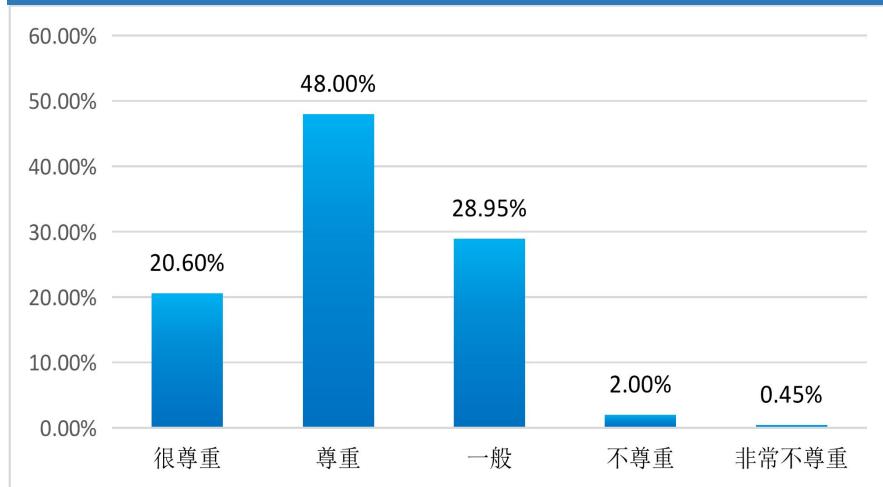
## 八、职业感知

员工对【职业感知】的综合满意度为 77.16，其中对【职业认同】的满意度为 76.97，对【发展前景】的满意度为 77.35。分析如下：

### (一) 职业认同

测评统计显示，有 68.60% 的员工认为医院和患者对其工作及个人尊重。

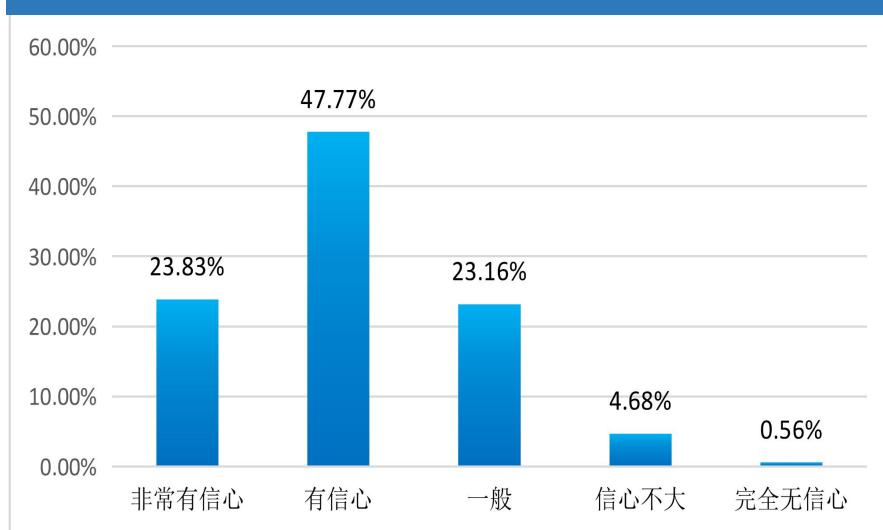
图 3-15 职业认同情况统计图



### (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 71.60%，信心不大的员工占比 4.68%。

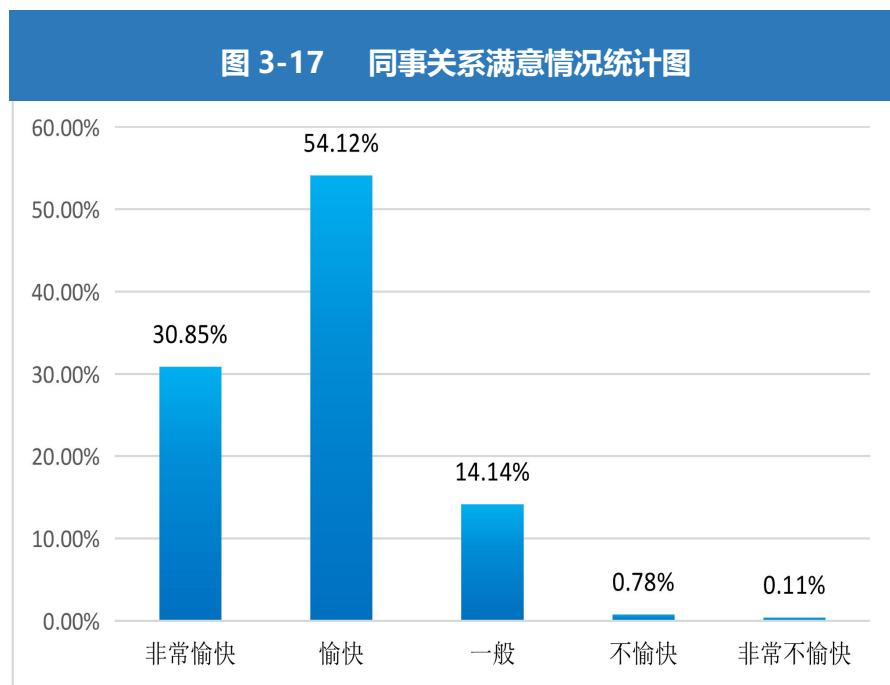
图 3-16 发展前景感知统计图





## 九、人际关系

测评统计显示，员工对【同事关系】的满意度为 82.86，其中认为目前同事关系愉快的员工占比 84.97%。





## 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 88 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】等方面的意见较多。具体如下：

表 4-1 员工意见整理

岗位	序号	意见或建议	提及次数
护理	1	后勤支持临床力度要加强。	1
护理	2	建议给值班人员配送工作餐，或给予餐食补贴。	2
护理	3	建议加强人才队伍建设，提高服务质量。	4
护理	4	建议开会或者学习不要经常占用休息时间。	1
护理	5	建议每年派 3 人左右轮流外出学习进修。	1
护理	6	建议少一点开会和学习考试，让大家能好好的睡觉，节假日时候也可以发点补助，让大家有冲劲，晋升职称只要考过了就该通过。	1
护理	7	建议食堂对本院职工免费或低价开放。	1
护理	8	建议提高薪酬福利待遇。	6
护理	9	建议提升护士夜班费，加强科研成果项目建设，开展一些特色护理门诊。	1
护理	10	奖金太低，希望多发奖金。	2

## 阆中市人民医院 2022 年 5 月员工满意度测评报告



岗位	序号	意见或建议	提及次数
护理	11	老城没有食堂，平时节假日都没有贴心的福利，望医院稍加考虑。	1
护理	12	食堂菜品价格高，味道差。	1
护理	13	希望补贴交通费及食堂生活费。	1
护理	14	希望采购科能提高效率，采购物资能多主动与临床沟通。	1
护理	15	希望多一些干实事的人，有的后勤科室闲人太多。	1
护理	16	希望工会福利能落实。	1
护理	17	希望过节发点福利。	1
护理	18	希望恢复年终奖，提高奖金。	1
护理	19	希望领导及食堂工作人员能真真切切的为病人和职工考虑，把食堂搞好，让我们有幸福感，愿意在单位食堂就餐，而不用每天为吃什么焦虑。	1
护理	20	希望医院能人性化管理。	1
临床中高层管理（医技护）	21	建议多引进高端人才。	1
临床中高层管理（医技护）	22	建议加大人才培养力度，让中层干部年轻化。	1
临床中高层管理（医技护）	23	建议加强医院传统文化建设，职能科室特别是医务科、护理部应抓紧对年轻职工业务能力的培养。	1
临床中高层管理（医技护）	24	建议进一步优化绩效分配方案。	1
临床中高层管理（医技护）	25	建议临床科室有自己的学习室，会议室。	1
临床中高层管理（医技护）	26	建议提高待遇。	1

## 阆中市人民医院 2022 年 5 月员工满意度测评报告



岗位	序号	意见或建议	提及次数
临床中高层管理（医技护）	27	建议医院高层加大对各专科的宣传，牢固树立本地区的核心地位。	1
临床中高层管理（医技护）	28	建议医院加强食堂管理，改善员工食堂饭菜质量，增加就餐时间。	1
临床中高层管理（医技护）	29	建议医院将职工食堂像政府食堂一样管理，成为职工的福利，让职工有归属感。	1
行政后勤人员	30	建议提高工资待遇。	1
行政后勤人员	31	建议提高业务技能，增强服务意识。	1
行政后勤人员	32	建议增强各科室、各部门之前的协调。	1
行政后勤人员	33	建议注重实践与理论相结合，实事求是，务实实干，一切与实际相结合，	1
药师	34	建议菜品多样化。	1
药师	35	建议改进绩效分配方案。	1
药师	36	<b>建议改善食堂饭菜。</b>	2
药师	37	建议提高福利待遇。	1
医生	38	多开展有学分的学术活动。	1
医生	39	多听取员工意见，对员工反映的问题特别是职工代表大会集中反应频次较多的同类问题，应该进行有效的改进，比如食堂伙食等。	1
医生	40	多引进学历高的人才，人才提拔应公开透明、有章可循；内科医生短缺，外科医生扎堆；外科病源流失，很多原因是交通便捷后随子女到大型医院就诊的人增多，那么能开展的业务一定要精。	1
医生	41	<b>建议改进食堂饭菜。</b>	4
医生	42	改善食堂，建议设立医务人员专有食堂。	1

## 阆中市人民医院 2022 年 5 月员工满意度测评报告



岗位	序号	意见或建议	提及次数
医生	43	希望管理更加人性化，收入向临床倾斜。	1
医生	44	古城设置落后，不能更好地为患者服务。	1
医生	45	建议打造地区独角兽学科，走出地沿狭窄，塑造医院长期品牌效应。	1
医生	46	建议发饭卡及餐补。	1
医生	47	建议改善工作环境。	1
医生	48	建议根据员工的特长安排合适的岗位。	1
医生	49	建议加强本单位人才的培养。	1
医生	50	建议加强人文关怀。	1
医生	51	建议流程合理化简单化，如药房频繁更改药品规格剂量，同样药项目设置多个，影响工作效率；重大项目未设置，如药品说明书、用药注意事项禁忌等。	1
医生	52	建议食堂价格可以给职工一些优惠，菜品更丰富一些，味道更好一些。	1
医生	53	建议改善员工餐饮，希望有目标项目奖。	1
医生	54	建议提升硬件，引进人才，创新技术，辐射周边。	1
医生	55	建议透明绩效分配制度。	1
医生	56	建议外科科室整合于同一个院区。	1
医生	57	建议业务单位多抓业务。	1
医生	58	建议在不能提高福利待遇的情况下，就多提供休息时间，少开会。	1
医生	59	建议在古城院区设立食堂。	1

## 阆中市人民医院 2022 年 5 月员工满意度测评报告



岗位	序号	意见或建议	提及次数
医生	60	建议招聘专业人员，制定医院及各科室奖金分配的详细方案，拿出具体指导措施并以工资条形式公开透明化。	1
医生	61	建议重视学科建设，加速人才培养，开展新技术，政策向临床倾斜。	1
医生	62	希望重视员工福利及待遇，建议免去员工及家人挂号费，既往节假日及重要日子如生日等福利不应取消。	1
医生	63	建议重视职工生活福利，加强对职工身心安全的保障，维护医护人员合法权益及尊严。	1
医生	64	软件系统有待加强。	1
医生	65	食堂价格贵。	1
医生	66	提高对内科的重视。	1
医生	67	个人认为医生应该搞好业务，本次人员调整让我对医生的本职工作产生怀疑，个人认为一个科几个主任不利于科室的发展。	1
医生	68	希望多关爱一线工作人员。	1
医生	69	希望多注重学术氛围。	1
医生	70	希望工会重启员工节假日福利。	1
医生	71	希望合理安排休假。	1
医生	72	希望建立员工食堂。	1
医生	73	希望能依能力用人。	1
医生	74	希望食堂成为职工的福利。	1
医生	75	希望提高福利待遇。	11

## 阆中市人民医院 2022 年 5 月员工满意度测评报告



岗位	序号	意见或建议	提及次数
医生	76	希望提高员工福利，尤其是节假日福利。	2
医生	77	希望完善晋升机制，配置足够医生，真正注重科室学科发展，促进医疗质量及技术进步，合理安排科室分工，不能闲的很闲，累的很累，改善薪酬分配制度，真正做到多劳多得，体现劳动价值。	1
医生	78	希望医院尽可能买新设备，提高医护归属感。	1
医生	79	希望重视人才，努力提高业务水平，合理增加节日福利。	1
医生	80	值班人员太少，建议增加值班的医生。	1
医生	81	职工电梯有时候会有异响，乘坐的时候心里不踏实，建议进行全面检修。	1
医生	82	重视对新入院职工的关心，包括工资、学习机会方面。	1
医学技术人员	83	建议食堂做全方位改进更新。	2
医学技术人员	84	建议提高对护理和医技的学历要求。	1
医学技术人员	85	尽量多引进高端人才。	1
医学技术人员	86	希望提高职工满意度，不仅仅是搞个问卷调查，要解决最基本的、职工最关心的问题。	1
医院行政管理（职能）	87	急诊外科需要增加医生。	1
医院行政管理（职能）	88	加大高层次人才引进力度。	1

**★ 以上是本次员工测评数据分析报告的全部内容。**