

卫生部医院管理研究所

卫医评审办[2013]36号

关于开展《全国部分医院员工满意度调查》 的通知

各有关单位：

医院员工是医疗服务的执行者，是提高医疗质量、改善服务水平的关键环节。受国家卫生和计划生育委员会医政医管局委托，经研究，医院管理研究所、医院评审评价项目办公室与中卫医疗评估咨询（北京）有限公司决定开展《全国部分医院员工满意度调查》，旨在了解医院的员工满意度，促进医院管理水平的提供，并为政府卫生行政部门制定相关政策提供参考依据。

为此，我评审办拟于8月28日—9月30日开展《全国部分医院员工满意度调查》，请贵单位协助做好相关工作。

电子版调查通知、问卷等文件可由 www.niha.org.cn 首页“工作动态”栏目或 <http://www.health-china.cn:8080/> 下载。

医院评审评价项目办公室联系人：王圣友

电话：010-62014906；

传真：010-62014905；

中卫医疗评估咨询（北京）有限公司联系人：黄森

电话：010-65078937-1021；

手机：13021232197；

传真：010-65078077；

电子邮箱：manyidu@health-china.cn。

附件：

附件 1：《全国部分医院员工满意度调查》医院名单

附件 2：调研工作须知

附件 3：致员工的信

附件 4：全国部分医院员工满意度调查问卷

医院评审评价项目办公室
(卫生部医院管理研究所 代章)

2013年8月27日

附件 1：《全国部分医院员工满意度调查》医院名单

| | |
|-----|-----------------|
| 北京市 | |
| 1 | 北京医院 |
| 2 | 北京协和医院 |
| 3 | 中日友好医院 |
| 4 | 中国医学科学院阜外心血管病医院 |
| 5 | 中国医学科学院肿瘤医院 |
| 6 | 中国医学科学院整形外科研究所 |
| 7 | 中国医学科学院皮肤病医院 |
| 8 | 北京大学第一医院 |
| 9 | 北京大学人民医院 |
| 10 | 北京大学第三医院 |
| 11 | 北京大学口腔医院 |
| 12 | 北京大学第六医院 |
| 13 | 北京积水潭医院 |
| 14 | 北京大学肿瘤医院 |
| 15 | 首都医科大学宣武医院 |
| 16 | 首都医科大学附属北京天坛医院 |
| 17 | 首都医科大学附属北京同仁医院 |
| 18 | 首都医科大学附属北京安贞医院 |
| 19 | 首都医科大学附属北京儿童医院 |

| | |
|--------|----------------|
| 20 | 首都医科大学附属北京妇产医院 |
| 21 | 首都医科大学附属北京友谊医院 |
| 22 | 首都医科大学附属北京朝阳医院 |
| 天津市 | |
| 23 | 中国医学科学院血液病医院 |
| 24 | 天津市人民医院 |
| 25 | 天津医科大学总医院 |
| 26 | 天津市第三中心医院 |
| 河北省 | |
| 27 | 河北省人民医院 |
| 山西省 | |
| 28 | 山西省人民医院 |
| 内蒙古自治区 | |
| 29 | 内蒙古自治区人民医院 |
| 辽宁省 | |
| 30 | 辽宁省人民医院 |
| 31 | 中国医科大学附属第一医院 |
| 32 | 中国医科大学附属盛京医院 |
| 吉林省 | |
| 33 | 吉林大学第一医院 |
| 34 | 吉林大学第二医院 |
| 35 | 吉林大学中日联谊医院 |

| | |
|------|-------------------|
| 36 | 吉林大学口腔医院 |
| 37 | 吉林省人民医院 |
| 黑龙江省 | |
| 38 | 哈尔滨医科大学第一附属医院 |
| 39 | 哈尔滨医科大学第二附属医院 |
| 40 | 黑龙江省医院/黑龙江省中日友谊医院 |
| 上海市 | |
| 41 | 复旦大学附属中山医院 |
| 42 | 复旦大学附属华山医院 |
| 43 | 复旦大学附属儿科医院 |
| 44 | 复旦大学附属妇产科医院 |
| 45 | 复旦大学附属耳鼻喉科医院 |
| 46 | 复旦大学附属肿瘤医院 |
| 47 | 上海交通大学医学院附属瑞金医院 |
| 48 | 上海交通大学医学院附属仁济医院 |
| 49 | 上海交通大学医学院附属新华医院 |
| 50 | 上海市第一人民医院 |
| 51 | 上海市第六人民医院 |
| 52 | 上海交通大学医学院附属第九人民医院 |
| 江苏省 | |
| 53 | 江苏省人民医院 |
| 54 | 南京鼓楼医院 |

| | |
|-----|-------------------|
| 浙江省 | |
| 55 | 浙江省人民医院 |
| 56 | 浙江大学医学院附属第一医院 |
| 57 | 浙江大学医学院附属第二医院 |
| 58 | 浙江大学医学院附属邵逸夫医院 |
| 安徽省 | |
| 59 | 安徽省立医院 |
| 福建省 | |
| 60 | 福建省立医院 |
| 江西省 | |
| 61 | 江西省人民医院 |
| 山东省 | |
| 62 | 山东大学齐鲁医院 |
| 63 | 山东大学第二医院 |
| 64 | 山东省立医院 |
| 河南省 | |
| 65 | 河南省人民医院 |
| 66 | 郑州大学第一附属医院 |
| 湖北省 | |
| 67 | 华中科技大学同济医学院附属同济医院 |
| 68 | 华中科技大学同济医学院附属协和医院 |
| 69 | 华中科技大学同济医学院附属梨园医院 |

| | |
|---------|-------------------|
| 70 | 武汉大学人民医院（湖北省人民医院） |
| 湖南省 | |
| 71 | 中南大学湘雅医院 |
| 72 | 中南大学湘雅二医院 |
| 73 | 中南大学湘雅三医院 |
| 74 | 湖南省人民医院 |
| 广东省 | |
| 75 | 中山大学附属第一医院 |
| 76 | 中山大学孙逸仙纪念医院 |
| 77 | 中山大学附属第三医院 |
| 78 | 中山大学肿瘤防治中心 |
| 79 | 中山大学中山眼科中心 |
| 80 | 中山大学附属口腔医院 |
| 81 | 广东省人民医院 |
| 广西壮族自治区 | |
| 82 | 广西壮族自治区人民医院 |
| 83 | 广西医科大学第一附属医院 |
| 海南省 | |
| 84 | 海南省人民医院 |
| 85 | 海南省农垦总局医院 |
| 重庆市 | |
| 86 | 重庆医科大学附属第一医院 |

| | |
|-------|--------------------------|
| 四川省 | |
| 87 | 四川大学华西医院 |
| 88 | 四川大学华西第二医院 |
| 89 | 四川大学华西口腔医院 |
| 90 | 四川大学华西第四医院 |
| 91 | 四川省人民医院 |
| 贵州省 | |
| 92 | 贵州省人民医院 |
| 云南省 | |
| 93 | 云南省第一人民医院 |
| 94 | 昆明医科大学第一附属医院 |
| 西藏自治区 | |
| 95 | 西藏自治区人民医院 |
| 陕西省 | |
| 96 | 西安交通大学医学院第一附属医院 |
| 97 | 西安交通大学医学院第二附属医院 |
| 98 | 西安交通大学口腔医院 |
| 99 | 陕西省人民医院(西安交通大学医学院第三附属医院) |
| 甘肃省 | |
| 100 | 甘肃省人民医院 |
| 101 | 兰州大学第一医院 |
| 青海省 | |

| | |
|----------|----------------|
| 102 | 青海省人民医院 |
| 103 | 青海大学附属医院 |
| 宁夏回族自治区 | |
| 104 | 宁夏回族自治区人民医院 |
| 新疆维吾尔自治区 | |
| 105 | 新疆维吾尔自治区人民医院 |
| 106 | 新疆医科大学第一附属医院 |
| 新疆生产建设兵团 | |
| 107 | 新疆生产建设兵团医院 |
| 108 | 石河子大学医学院第一附属医院 |

附件 2：调研工作须知

一、调查对象：

各参与医院符合条件的所有员工均作为本次调查的对象，具体包括：医生、护士、医技、后勤、管理岗位的在编及合同制员工。

以下五种情况不列入调查对象：外院职工、离退休职工返聘、临时工、进修实习人员、声明拒绝参加本次调查者

二、需要医院给予的配合

1、医院告知

请各参与医院在接到通知后 5 个工作日内，告知所有医院员工此次满意度调查的目的、时间和参与方式（详见附件 3）。

2、电子调查问卷发放

请各参与医院在接到通知后 7 个工作日内，将电子版《致员工的信》、《全国医院员工满意度调查电子问卷》（见附件 3、4）公布并发给每位符合调查条件的员工。

3、员工填写问卷并提交

请各参与医院的员工接到电子调查问卷后 5 个工作日内将填好的电子版调查问卷，发送至指定的电子邮箱：manyidu@health-china.cn。调查问卷回收截止日期为 2013 年 9 月 30 日。

附件 3： 致员工的信

尊敬的员工：

感谢您参与全国三级医院员工满意度调查！

医院员工是医疗事业发展的核心力量，也是医疗体制改革的主力军。无论您处于何种工作岗位、担当怎样工作职责，都是患者获得高品质医疗服务的保障。科学的医院管理能够形成团结、协作的工作氛围，会给员工的工作带来积极影响。员工满意度是医院管理科学性与合理性的一种反映，同时员工满意度是医院评审评价标准中社会评价的重要组成部分，对改善医院管理具有重要意义。

为此，国家卫生计生委医院评审评价项目办公室与独立的第三方调查评估机构——中卫医疗评估咨询（北京）有限公司共同开展全国医院员工满意度调查项目，希望通过本次调查得到您的宝贵意见。

您的信息将得到严格保密，请您如实填写，并将填写完整的电子问卷保存后发送至：manyidu@health-china.cn。

医院评审评价项目办公室
员工满意度调查项目组

咨询时间：周一至周五，9:00—17:30

联系地址：北京市东城区东长安街一号东方广场 E1 座 711 房间 邮编：100738

电子邮箱：manyidu@health-china.cn

如您想询问调查的有关问题，请直接与我们联系

咨询电话：4006505109（免费）

咨询时间：周一至周五，9:00—17:30

全国医院员工满意度调查问卷

填写说明

本调查旨在了解您在医院工作过程中的体验，内容包括员工基本信息和满意度问卷两部分。在填答过程中，需要您在相应栏目中填写相应文字或选择相应选项。问卷的完整填答对结果分析很重要，请您完整填写，不要缺项或漏项，感谢您在百忙之中填写问卷！

作为具有公信力的独立第三方机构，我们承诺不向任何机构或个人泄露您的个人信息。

填写示例

文字录入：

所在医院（请填写全称）：

北京大学第一医院

所在科室或部门（请填写全称）：

神经内科

选项录入

婚姻状况：

1. 未婚 2. 已婚 3. 离异 4. 丧偶

特别说明

当您打开这个文件时没有启用宏时，若文字录入不能直接在“内容”列中填写，请参照旁边列的说明，对应填写在黄格内。

问卷内容

一、员工基本信息

| 序号 | 内容（请在本列填写或选择相应内容） |
|----|-------------------|
|----|-------------------|

| | | |
|----|-----------------|--|
| 1 | 所在医院（请填写全称）： | <input type="text"/> |
| 2 | 所在科室或部门（请填写全称）： | <input type="text"/> |
| 3 | 性别： | <input type="radio"/> 1.男 <input type="radio"/> 2.女 |
| 4 | 年龄： | <input type="text"/> (岁) |
| 5 | 婚姻状况： | <input type="radio"/> 1.未婚 <input type="radio"/> 2.已婚 <input type="radio"/> 3.离异 <input type="radio"/> 4.丧偶 |
| 6 | 在目前医院工作时间： | <input type="text"/> 年 |
| 7 | 最高学历： | <input type="radio"/> 1.中专及以下 <input type="radio"/> 2.大专 <input type="radio"/> 3.本科 <input type="radio"/> 4.硕士 <input type="radio"/> 5.博士 <input type="radio"/> 6.其它 <input type="text"/> |
| 8 | 职称： | <input type="radio"/> 1.初级 <input type="radio"/> 2.中级 <input type="radio"/> 3.副高级 <input type="radio"/> 4.正高级 <input type="radio"/> 5.其它 <input type="text"/> |
| 9 | 工作岗位： | <input type="radio"/> 1.医疗 <input type="radio"/> 2.护理 <input type="radio"/> 3.医技 <input type="radio"/> 4.后勤 <input type="radio"/> 5.行政管理 <input type="radio"/> 6.其它 <input type="text"/> |
| 10 | 劳动关系： | <input type="radio"/> 1.编制 <input type="radio"/> 2.合同 <input type="radio"/> 3.其它 <input type="text"/> |
| 11 | 个人月收入（平均）： | <input type="radio"/> 1.2000元以下 <input type="radio"/> 2.2000元~2999元 <input type="radio"/> 3.3000元~4999元 <input type="radio"/> 4.5000元~7999元 <input type="radio"/> 5.8000元~9999元 <input type="radio"/> 6.10000元及以上 |

满意度问卷

请您根据下面场景与您工作情况的符合程度将对应答案的数字填写在“答案”栏中

以下为单选题：1非常不符合；2不符合；3一般；4符合；5非常符合

| 序号 | 问卷条目(请在下面选择相应选项) |
|----|---|
| 1 | 我和同事间出现矛盾时，能有效沟通并解决问题。 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| 2 | 工作上有困难时，同事会帮助我。 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| 3 | 当我对工作有意见或建议时，能与我的科室领导进行沟通。 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| 4 | 我的工作能使个人能力、特长得到发挥。 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| 5 | 医院主管领导能够发现并解决管理中出现的问题。 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| 6 | 医院的人事制度能够调动我的工作积极性。 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| 7 | 我知晓自己的岗位职责和技能要求。 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| 8 | 我所在的科室人员配备适当。 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| 9 | 我对医院的发展充满信心。 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| 10 | 我在医院有安全感。 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| 11 | 工作需要时，保障部门可以及时提供支持。 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| 12 | 医院会诊、检查等科室间工作的协调很顺畅。 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |

| | | |
|----|--|---|
| 13 | 我愿意在医院完成我的职业生涯。 | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| 14 | 医院的绩效工资分配制度能够起到激励员工的作用。 | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| 15 | 我有相同的机会参加培训或进修。 | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| 16 | 我有机会和渠道参与医院质量管理与患者安全的活动。 | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| 17 | 医院的值（加）班制度合理。 | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| 18 | 我对医院的带薪休假制度满意。 | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| 19 | 我认为医院的职务晋升机制合理。 | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| 20 | 医院有完善的职称评定制度。 | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| 21 | 我认为通过提供技术服务获得的收入与工作付出相符。 | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| 22 | 我对医院的建议或意见： <div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div> | |

感谢您参与本次调查！

请您把填好的问卷发送到电子邮箱：manyidu@health-china.cn

您的反馈意见将帮助医院进一步提升管理水平。