

基于职工满意度的公立医院托管效果研究

刘阳* 张纯洁 曹炜 苏彬彬 和一恒 臧英 宋辛祈 穆婉莹 王志锋
北京大学公共卫生学院 北京 100191

【摘要】目的:调查托管背景下医院职工的工作满意度及托管认可度,找出医院托管后存在的问题。方法:采用明尼苏达满意度问卷短式(MSQ)量表与自制量表进行问卷调查。结果:医院职工工作满意度(3.80 ± 0.86)及托管认可度(3.95 ± 0.77)整体均较高,托管认可度最高的为医院的文化内涵(84.8%)、管理理念(82.8%),总体满意度最低的为收入与工作量(53.7%)、工作条件与环境(55.3%)。行政后勤人员满意度高于医务人员($P=0.001$)。结论:托管后医院已取得一些成绩,但在很多方面仍需加强,医院应关注职工的需求,提升医院职工满意度,推进医院持续发展。

【关键词】 公立医院; 托管; 医院职工; 满意度; 认可度

中图分类号:R197 文献标识码:A doi:10.3969/j.issn.1674-2982.2017.03.005

Effect of the public hospital trusteeship based on the employee satisfaction

LIU Yang, ZHANG Chun-jie, CAO Wei, SU Bin-bin, HE Yi-heng, ZANG Ying, SONG Xin-qi, MU Wan-ying, WANG Zhi-feng

School of Public Health, Peking University, Beijing 100191, China

【Abstract】 Objective: To investigate the hospital employee satisfaction and trustworthiness in the background of the trusteeship mode and to find out the problems after trusteeship. Methods: Minnesota satisfaction questionnaire (MSQ) and the self-made questionnaire were used to conduct the survey. Results: The overall employee satisfaction (3.80 ± 0.86) and trustworthiness (3.95 ± 0.77) were higher. The highest level of trustworthiness concerned the cultural connotation (84.8%) followed by the management concept (82.8%) for overall satisfaction. The lowest level of employee satisfaction concerned income and workload (53.7%), followed by the working conditions and environment (55.3%). The administrative staff satisfaction was higher compared to that of medical staff ($p=0.001$), which showed significant statistical differences. Conclusions: The hospital has made some achievements after the trusteeship system reform, however, it still needs improvement and further strengthening in many aspects. The hospital must always keep abreast of the demands of workforce and improve the staff satisfaction so as to promote its continuous and sustainable development.

【Key words】 Public hospital; Trusteeship; Hospital employee; Satisfaction; Trustworthiness

新医改实施以来,医院托管作为我国公立医院体制改革的一种形式,已在部分地区进行了试点,对托管效果的评价与研究的重要性也愈发凸显。医院职工作为医院托管的重要利益相关者,其对托管策略和措施的认可度与改革效果密切相关,医务人员工作满意度作为评价医院成功与否的重要指标也逐渐受到公立医院管理者的重视。^[1]充分了解医院职工的满意度,发现医院存在的问题,对于医院政策制

定者及时调整完善托管方案,提高医院职工的工作积极性和参与改革的主动性,进而推动托管工作具有极大的促进作用。

1 资料与方法

1.1 资料来源

2013年11月,北京中医医院正式托管北京市顺义区中医医院,将医院更名为北京中医医院顺义医

* 作者简介:刘阳,女(1991年—),硕士研究生,主要研究方向为社会医学与卫生事业管理。E-mail: lwliuyang@163.com
通讯作者:王志锋。E-mail: zhfwangwf@163.com

院。研究对象为 2015 年北京中医医院顺义医院的在职职工,包括医生、护士、医技人员、行政管理人员和后勤工作人员,采取分层抽样的方式,开展现场问卷调查。共发放 324 份问卷,回收有效问卷 311 份,有效率为 97.8%。

1.2 研究方法

本研究采用职工无记名自填问卷的方式进行调查,问卷分为个人基本情况、工作满意度情况和托管认可情况三部分。个人基本情况包括年龄、性别、职业类型、职称等个人信息。工作满意度调查参考在国内外应用较广泛、权威的明尼苏达满意度问卷(MSQ)短式量表。^[2]托管认可度调查通过前期医院资料整理和文献资料提取,列举出 21 项反映托管前后变化的项目,调查职工对托管各方面的认可度,量表 Cronbach's α 系数为 0.969,可靠性较好,效度分析采用因子分析,按特征根大于 1 的原则,共提取 2 个公因子,方差累积贡献率为 67.92%。托管认可情况限托管前入职工作答。问卷采用国际上通用的 Likert 5 等级分类量表进行评分,1 为很不满意,2 为不太满意,3 为一般,4 为比较满意,5 为非常满意。采用 Epidata3.1 录入数据,导入 SPSS 22.0 进行描述性分析、单因素方差分析和独立样本 *t* 检验。以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 人口社会学特征

在被调查的职工当中,年龄最大为 60 岁,最小为 20 岁,平均年龄 32.83 ± 8.31 岁。女性 223 人(71.7%)。77.8% 的职工已婚,托管前入职的职工有 250 人(80.4%)。教育程度为本科的最多,共 163 人(52.4%)。医生和护士分别为 100 人和 102 人,共占总调查人数的 65.0%。初级职称人数最多,共 149 人(47.9%)。被调查职工月平均收入集中于 3 000 ~ 7 000 元(76.9%)。聘用方式为正式编制的职工占 60.5%(表 1)。

2.2 工作满意度及分项满意度

工作满意度及分项满意度各项得分由高到低顺序见表 2。将“非常满意”与“比较满意”两项合并为“满意”,将“很不满意”和“不太满意”两项合并为“不满意”。总体来说,职工满意度较高(3.80 ± 0.86),选择满意的有 208 人(66.9%)。20 个分项满意度均值均在 3 分以上,其中最满意的是同事间相

处的方式(4.19,满意度为 90.0%),其次是能够为其他人做些事情的机会(满意度 87.2%,均值 4.14)、工作的稳定性(满意度 85.9%,均值 4.11)和独立工作的机会(满意度 83.9%,均值 4.03)。满意比例较低的几个方面为收入与工作量(满意度 53.7%,均值 3.32)、工作条件与环境(声音、装修、空间等)(满意度 55.3%,均值 3.35)和职业晋升的机会(满意度 58.2%,均值 3.57)。其中,对工作条件与环境及收入与工作量两项不满意的比例分别为 29.6% 和 30.2%。

表 1 调查对象基本情况(N=311)

变量	人数 (人)	构成比 (%)	变量	人数 (人)	构成比 (%)
性别			职业类型(多选)		
男	88	28.3	医生	100	32.2
女	223	71.7	护士	102	32.8
年龄			医技	42	13.5
<30	144	46.3	行政管理	30	9.6
30~	92	29.6	后勤	41	13.2
40~	62	19.9	技术职称		
50~	13	4.2	正高	2	0.7
婚姻状况			副高	19	6.1
已婚	242	77.8	中级	89	28.6
未婚	64	20.6	初级	149	47.9
离异	4	1.3	无	52	16.7
丧偶	1	0.3	月平均收入(元)		
来院时间			0~	30	9.6
托管前	250	80.4	3 000~	66	21.2
托管后	61	19.6	4 000~	56	18.0
教育程度			5 000~	59	19.0
初中及以下	3	1.0	6 000~	58	18.7
高中或中专	27	8.7	7 000~	19	6.1
大专	86	27.7	8 000~	11	3.5
本科	163	52.4	9 000~	12	3.9
硕士	30	9.6	聘用方式		
博士	2	0.6	在编	188	60.5
			合同制	123	39.5

2.3 职工托管认可度及分项认可度

职工托管认可度及分项认可度各项得分由高到低顺序见表 3。将“对托管后非常认可”与“对托管后比较认可”两项合并为“对托管后认可”,将“对托管前非常认可”与“对托管前比较认可”两项合并为“对托管前认可”。总体来说,职工对托管的认可程度较高(3.95 ± 0.77),选择认可的有 188 人(75.2%)。托管后职工选择满意的比例最高的几项为医院的文化内涵(满意度 84.8%,均值 4.23)、医院的管理理念(定位、方向等)(满意度 82.8%,均值 4.17)、工作条件及环境(满意度 78.0%,均值 4.10)、医院的凝聚力(满意度 78.3%,均值 4.07)。职工最不认可的

几项为工作压力(满意度 64.0%, 均值 3.60)、工作强度及工作时长(满意度 65.2%, 均值 3.72)和绩效考核方法的公平性、合理性(满意度 65.6%, 均值 3.72),且职工对此三项托管前更认可的比例最高,

分别为 21.2%、14.4% 和 12.8%。选择职业晋升机制、信息传达路径畅通程度和医院对我的关心程度在托管前后无明显差别的比例均在 30% 以上。没有人在科研能力的提升方面对托管前更认可。

表 2 医院职工工作满意度现状(N=311)

序号	指标	$\bar{x} \pm s$	满意度构成比(%)		
			满意	一般	不满意
1	同事间相处的方式	4.19 ± 0.73	90.0	5.8	4.2
2	能够做一些不违背我良心的事情	4.14 ± 0.82	83.3	12.9	3.8
3	能够为其他人做些事情的机会	4.14 ± 0.71	87.2	10.6	2.2
4	我的工作的稳定性	4.11 ± 0.75	85.9	10.3	3.8
5	我的上级做决策的能力	4.07 ± 0.88	80.7	12.2	7.1
6	我的上级对待他/她的下属的方式	4.03 ± 0.92	76.9	16.7	6.4
7	独立工作的机会	4.03 ± 0.74	83.9	11.6	4.5
8	告诉其他同事该做些什么的机会	3.93 ± 0.77	71.1	27.0	1.9
9	我能够从工作中获得的成就感	3.89 ± 0.90	73.7	18.6	7.7
10	能够充分发挥我能力的机会	3.88 ± 0.83	71.7	22.8	5.5
11	医院政策实施的方式	3.83 ± 0.88	69.7	24.1	6.2
12	能自己作出判断的自由	3.83 ± 0.87	73.0	19.0	8.0
13	自主决定如何完成工作的机会	3.80 ± 0.90	69.8	22.5	7.7
14	在团体中成为重要角色的机会	3.79 ± 0.83	67.8	25.7	6.5
15	做好工作所得的赞扬和奖励	3.76 ± 0.98	66.9	22.8	10.3
16	能够一直保持忙碌的状态	3.73 ± 1.00	68.5	17.7	13.8
17	有尝试不同工作领域的机会	3.66 ± 0.96	60.8	27.3	11.9
18	职业晋升的机会	3.57 ± 0.96	58.2	28.6	13.2
19	工作条件与环境(声音、装修、空间等)	3.35 ± 1.22	55.3	15.1	29.6
20	我的收入与我的工作量	3.32 ± 1.22	53.7	16.1	30.2
	总体满意度	3.80 ± 0.86	66.9	28.0	5.1

表 3 医院职工托管认可情况(N=250)

序号	指标	$\bar{x} \pm s$	认可度构成比(%)		
			对托管后认可	托管前后无明显差别	对托管前认可
1	医院的文化内涵	4.23 ± 0.72	84.8	14.4	0.8
2	医院的管理理念(定位、方向等)	4.17 ± 0.77	82.8	16.0	1.2
3	上级领导的管理能力	4.10 ± 0.88	74.8	22.4	2.8
4	工作条件及环境	4.10 ± 0.84	78.0	18.8	3.2
5	科研能力的提升速度和水平	4.08 ± 0.76	74.8	25.2	0.0
6	医院的凝聚力	4.07 ± 0.86	78.3	17.7	4.0
7	科研积极性	4.03 ± 0.81	72.4	26.4	1.2
8	业务能力的提升速度和水平	4.02 ± 0.82	71.6	27.2	1.2
9	医院对我行为规范的要求	4.01 ± 0.88	75.2	20.4	4.4
10	工作积极性	4.00 ± 0.87	72.4	24.4	3.2
11	学习和参加培训的机会	3.98 ± 0.86	68.4	29.2	2.4
12	工作成就感和自豪感	3.97 ± 0.90	68.8	27.6	3.6
13	工资水平	3.97 ± 0.81	77.2	17.2	5.6
14	我与同事之间的关系	3.95 ± 0.98	67.6	28.0	4.4
15	科室设置及职能调整	3.93 ± 0.88	69.6	26.4	4.0
16	职业晋升机制	3.86 ± 0.82	65.2	31.2	3.6
17	信息传达路径畅通程度	3.85 ± 0.88	63.6	34.0	2.4
18	医院对我的关心程度	3.80 ± 0.90	60.0	36.0	4.0
19	绩效考核方法(公平性、合理性)	3.72 ± 1.02	65.6	21.6	12.8
20	工作强度及工作时长	3.72 ± 1.07	65.2	20.4	14.4
21	工作压力	3.60 ± 1.13	64.0	14.8	21.2
	总体托管认可度	3.95 ± 0.77	75.2	22.4	2.4

2.4 不同特征职工满意度和托管认可度比较

对总体工作满意度进行单因素分析,采用独立样本 t 检验和方差分析进行相关检验。结果发现,不同来院时间($t = -4.382, P < 0.001$)、职业类型($t = 4.655, P = 0.001$)和聘用方式($t = -2.154, P = 0.032$)的差异有统计学意义,托管后来院职工满意度高于托管前来院职工,合同制职工满意度高于在编职工(表 4)。

表 4 医院职工满意度的单因素分析($N = 311$)

	n	\bar{x}	s	t/F	P
来院时间				-4.382	<0.001
托管前	250	3.71	0.88		
托管后	61	4.16	0.69		
职业类型				4.655	0.001
医生	100	3.71	0.73		
护士	102	3.64	0.90		
医技	42	3.79	0.90		
行政	28	4.21	0.74		
后勤	39	4.15	0.96		
聘用方式				-2.154	0.032
在编	188	3.71	0.84		
合同制	123	3.93	0.88		

经最小显著性差异(Least significant difference, LSD)法对不同职业类型进行两两比较,医生与护士($P = 0.540$)、医技人员间($P = 0.625$),护士与医技人员间($P = 0.337$),行政与后勤人员间($P = 0.772$)的差异无统计学意义,医生与行政($P = 0.005$)、后勤人员间($P = 0.006$),护士与行政($P = 0.001$)、后勤人员间($P = 0.001$),医技人员与行政($P = 0.038$)、后勤人员间($P = 0.050$)的差异有统计学意义,行政后勤人员满意度高于医生、护士和医技人员。

对总体托管认可度进行单因素分析,结果发现,不同职业类型的差异有统计学意义($t = 4.820, P = 0.001$)(表 5)。

表 5 医院职工托管认可情况的单因素分析($N = 250$)

职业类型	n	\bar{x}	s	F	p
医生	87	3.87	0.70		
护士	88	3.88	0.77		
医技	28	3.75	0.80	4.820	0.001
行政	20	4.50	0.69		
后勤	27	4.26	0.81		

经 LSD 法对不同职业类型进行两两比较,医生与护士($P = 0.990$)、医技人员间($P = 0.447$),护士

与医技人员间($P = 0.441$),行政与后勤人员间($P = 0.276$)的差异无统计学意义,医生与行政($P = 0.001$)、后勤人员间($P = 0.020$),护士与行政($P = 0.001$)、后勤人员间($P = 0.020$),医技人员与行政($P = 0.001$)、后勤人员间($P = 0.012$)的差异有统计学意义,行政后勤人员满意度高于医生、护士和医技人员。

3 讨论与建议

托管后,北京中医医院顺义医院引进北京中医医院先进的管理理念,规范管理体系,重视医疗、教学、科研的一体化发展,初步取得了较好的经济效益和社会效益,在诊疗人数、服务质量、运行效率等方面均有所提升。

3.1 托管后医院职工满意度较高

调查显示,医院职工托管后工作满意度较高(3.80 ± 0.86 , 满意度 66.9%),对托管的认可度也较高(3.95 ± 0.77 , 满意度 75.2%),尤其对医院的文化内涵(4.23 ± 0.72 , 满意度 84.8%)和医院的管理理念(4.17 ± 0.77 , 满意度 82.8%)有较高的认可度。托管后,在先进管理理念的引领下,医院确定了三年发展规划目标,通过改革人事制度、优化绩效分配方案、建立严格的质量管理体系等措施,提高了医院的医疗服务水平和经营管理水平。有研究显示,医院托管后运营数据提升明显,总诊疗人次在托管一年内由 62.3 万人次升至 91.6 万人次,同比增长 46.9%^[3],人员工作效率明显提升。这表明托管在职工认同方面取得了一定成效,职工对托管的认可度较高,工作积极性增强,归属感和职业自豪感提升明显,为医院改革的持续推进提供了较大动力。

3.2 不同特征职工工作满意度存在差距

本研究显示,托管后来院职工工作满意度高于托管前,这可能是由于托管后来院职工在来院工作前已对托管有一定的了解,与“老职工”相比,对医院托管的接受性更强。医生、护士和医技人员的工作满意度及托管认可度均低于行政后勤人员,而医生、护士、医技人员之间的总体满意度没有差异,这与刘琳琳等人对潍坊市滨海区人民医院被潍坊市人民医院托管后对医院职工满意度的研究结果相符。^[4]医务人员相对于行政后勤人员其工作时间不规律、工作负荷大、职业风险高,因此满意度低于行政人

员。托管后合同制职工的满意度高于在编人员,可能是由于医院在托管后针对提高编外人员待遇的做法得到了职工的认可。数据显示,2014年编外人员人均月工资为6 794元,同比增加41.2%,高于在编人员人均月工资的涨幅(33.2%)。^[3]

3.3 关注职工满意度较低项,注意职工情绪波动

本次调查结果显示,医院职工感到最不满意的两个方面为收入与工作量、工作条件与环境,这与其他相关研究的结果相符。^[5-6]本次工作满意度调查中,职工对此两项表示不满意的比例均在30%左右,远高于其他项。职工对医院的现有环境较不满意,又对托管后医院针对改善医院环境方面取得的成效较为满意,表明托管对医院的环境改善确实起到了一定的作用,但程度有限,仍需加以关注。从满意度结果看,职工对薪酬回报存在不满意。一方面,收入水平提高的同时也带来了更大的工作压力,在较大的工作强度下职工可能会对收入有更高的要求;另一方面在托管过程中,由于原医院规模较小,医务人员长期处于相对较“宽松”的环境,医疗技术质量和服务水平也相对较弱^[7],面对新的管理模式、工作节奏、价值观念等会有一些情绪,需要时间适应、磨合^[8]。医院管理者要考虑到职工之前的工作量水平,关注医院大踏步发展对职工带来冲击、压力与不适,给予适当的支持和鼓励,激发职工工作的积极性和创造性,从而在改革中发挥更大的作用。

3.4 托管前后“无差异”项也反映职工需求

本次调查中,在工作满意度中选择“一般”最多的为职业晋升的机会(28.6%)。在托管认可度中选择“托管前后无明显差别”最多的为医院对我的关心程度(36.0%),其次为信息传达路径畅通程度(34.0%)和职业晋升机制(31.2%)。这表明,托管后医院在关注医院职工自身发展、听取职工意见等方面还有待加强。从工作满意度调查可知,医院职

工对目前职业晋升机会的满意度相对较低(满意度58.2%,均值3.57),仅高于收入与工作量、工作条件与环境两项。这说明职工认为医院对职工的关心不足,尚未建立良好的沟通渠道,对他们的需求无法快速了解,职业晋升机制也需完善。医院要建立健全有效、完备的激励机制,激发职工工作积极性,增强责任感和危机感,使人力资源在医院改革的进程中得到最大化的利用。

参 考 文 献

- [1] 王小林. 中山医院员工满意度的调查研究[D]. 上海: 复旦大学, 2007.
- [2] Gruneberg M M. Understanding Job Satisfaction[M]. Palgrave Macmillan UK, 1994.
- [3] 王洪, 刘清泉, 孙颂歌. 市、区、镇一体化区域中医医联体的建设与初步成效[J]. 中医药管理杂志, 2016(15): 166-168.
- [4] 刘琳琳, 戴青梅, 张小金, 等. 托管模式下医院员工满意度的调查及相关因素分析[J]. 潍坊医学院学报, 2013, 35(4): 309-311.
- [5] 黄维, 杨土保, 秦家碧, 等. 长沙市某公立医院职工满意度第三方评估研究[J]. 中国卫生统计, 2014, 31(5): 738-740.
- [6] 戴青梅, 孙建军, 秦德春, 等. 托管模式下公立医院员工满意度调查[J]. 中华医院管理杂志, 2012, 28(9): 718-720.
- [7] 许立新. 医院托管模式及人才队伍建设的探析[J]. 南京医科大学学报: 社会科学版, 2007, 29(4): 232-235.
- [8] 孙建军, 戴青梅, 张凤, 等. 托管模式下公立医院的发展变化与分析[J]. 中国当代医药, 2013(9): 162-163, 165.

[收稿日期:2016-10-11 修回日期:2016-12-02]

(编辑 薛云)