

南方医科大学第五附属医院文件

院院字〔2016〕264号

关于印发《南方医科大学第五附属医院 员工满意度调查管理规定(试行)》的通知

各部门、科室：

现将《南方医科大学第五附属医院员工满意度调查管理规定(试行)》印发给你们，请认真学习，遵照执行。

南方医科大学第五附属医院

2016年12月27日



南方医科大学第五附属医院

员工满意度调查管理规定(试行)

第一章 总则

第一条 为不断提高员工满意度和员工忠诚度，掌握员工思想动态和心理需求，了解员工对医院的管理体制和流程、工作环境和氛围、机构管理、工资待遇、培训机会、职称晋升、发展前景等意见和建议。对反映出影响员工满意度的问题并及时处理，不断增强员工对医院的向心力、凝聚力。

第二条 适用范围：医院全体在职员工。

第三条 定义

(一)**员工满意**：是指员工通过对医院可感知的效果与他的期望值相比较后所形成的感觉状态。

(二)**员工满意度**：员工接受医院的实际感受与其期望值比较的程度(员工满意度=评价满意的人数/回答有效的被调查员工总人数×100%)

第二章 调查原则

第三条 真实性原则

医院满意度调查应做到公开、公正、公平，以取得员工真实意见，并客观、公正的发布调查的结果。

第四条 保密性原则

调查采取无记名形式调查，所有参加调查的员工填写问卷由工会保存，无特殊情况其他科室不得随意查阅。

第五条 有效性原则

满意度调查结束后，需及时对员工进行反馈，对满意度未达标的项目，在制定年度计划时，须包含满意度改进计划，后期进行跟进监督检查。

第三章调查内容及方式

第六条 调查内容

调查的内容包括：医院工作环境和氛围、机构管理、工资待遇、培训机会、职称晋升、发展前景等。

第七条 调查方式

(一) 调查采取无记名问卷调查的方式进行调查。

(二) 问卷调查采取随即抽样调查的方式。

(三) 调查人数不低于全院职工总人数的 20%。

(四) 调查中，每份问卷客观题超过 10% 题目未作答时，问卷即为废卷，不纳入满意度结果统计。

第四章调查程序

第八条 调查维度及指标确认

(一) 每年三月份，由工会拟定医院年度员工满意度调查指标，包括调查维度、指标分类、综合满意度达标值和各单项满意度达标值。

(二) 满意度指标拟定后下发各相关部门确认，如认为调查维度或指标值等内容存在问题，由各相关部门主任书面上报原因说明及调整建议至工会，工会统一上报医院党政联席会，经医院党政联席会认可，由工会对满意度调查指标进行调整。

第九条 问卷设计

每年 8 月 31 日前，工会依据确定的满意度调查指标，围绕确定的维度完成满意度调查问卷设计及审批。

第十条 调查实施

(一) 工会于 9 月 1 日至 10 月 15 日，组织医院职工满意度调查。工会随机抽取参与满意度调查名单，以科室为单位下发满意度调查通知，并依据通知实施满意度调查，以纸质版或电子版两种形式调查。

(二) 调查结束后，工会于 10 月 31 日前，出具满意度调查报告，并全院公示。

第五章 调查结果运用

第十一条 员工满意度调查结果，作为医院及各科室制定年度工作计划依据之一，依据上年度确定的满意度达标值评定，未达标项即为需改进的项目。

第十二条 各相关部门对未达标的项目进行分析，属于医院体系存在的问题，在年度计划中设置改进计划，并注明此项目工作作为满意度改进计划；对于管理方法存在的问题即时进行员工疏导或改进。

第十三条 对低于目标值 30%的指标，各相关部门需要进行专项调查，详细分析存在的问题及原因，提交调查分析报告至工会，由工会递交至院领导审批。

第六章权责

第十四条 工会

- (一) 负责对全院员工年度满意度调查工作的组织与实施。
- (二) 负责全院员工满意度调查数据收集、满意度调查报告的统计。
- (三) 负责对全院员工满意度结果的反馈、追踪、协同及监督工作。

第十五条 各职能科室

- (一) 配合工会进行医院员工满意度调查工作的实施。
- (二) 对本此调查结果中存在问题的项目进行分析，提出改进计划并负责实施；如建议问题为投诉，即应实行“首诉负责制”，根据其投诉内容转相关部门办理。

第七章附则

第十六条 本规定由工会负责解释，自发布之日起执行。

(此页无文字)