

3.3 应以总体的风险组合的观点看待风险管理 风险管理在整个医院范围内、在每个经营层面和部门内都有应用,但目前未能以一种医院总体的风险组合的观点来看待。风险管理是帮助实现组织目标和使命的一种方式的过程。财务因素在医院整体目标中占有重要地位,各种财务目标是顾客成功的促进因素,也是完成使命的限制条件。但是,大型综合医院是非营利性组织,非营利组织的使命不是为了追求财务收益和经济利益,而是如何最好地满足服务对象,即非营利组织的终极目标是完成使命,满足服务对象的要求,而不是追求财务方面的成功。从调查结果来看,现有的风险管理只拘泥于各种内部业务流程,具体如准备应急预案、处理医疗纠纷等。事实上,风险管理决策应来源于客户维度所体现的价值定位,不能只依赖于内部效率和质量指标,各种风险管理手段也应根据使命满足顾客要求做相应调整。三鹿“三聚氰胺”奶粉事件就是企业没能以整体风险组合观对企业进行风险管理,无视社会责任,盲目追求经济利益,导致企业“猝死”。风险管理的重要作用之一就是预防和避免对组织产生重大影响和引起重大损失的风险事件的发生。

3.4 应将风险管理的架构和机制视为医院基础建设的重要组成部分 医院对风险管理需求程度高,时间迫切,其现状是表面“风平浪静”,实则“暗涌频仍”。调查结果认为大型综合医院风险管理现状处于较为完好的状态。但实际上医院在风险管理方面只是刚刚在某些方面、某些部门和部分流程中初步开展,远非真正意义上的全面风险管理,风险管理的组织框架尚未建

• 卫生管理 •

全^[5],更缺乏风险管理的文化氛围,也未将风险管理纳入医院战略制订的过程中。有的医院在国家经济政策扶持力度不够时,运用不合理的融资方法,或者负债结构和负债比例失调,增加了医院的风险因素。

3.5 应将风险管理整合到医院的基本经营活动之中 风险管理只是医院管理的一个助推器,无法在经济主体内单独运行,必须与其他管理方式,如绩效管理、战略管理等相联系,才能为医院目标的实现提供合理保证,达到实现履行社会责任、合理分配卫生资源、提高战略执行能力等可持续发展的管理目标。

参考文献:

- [1] 余江,王振维,徐剑铖,等.大型综合性医院风险类别与分析[J].重庆医学,2008,37(24):1371-1374.
- [2] 戴青梅,瞿丽萍,陈丽英,等.30所医院医疗风险现状调查及预防对策[J].中国医院管理,2007,27(4):9-11.
- [3] 运怀英,王兴家.高职医学生医疗风险意识现状的调查及对策[J].中国高等医学教育,2005,19(5):8-9,48.
- [4] 陈绍辉,何春生,黄淑云.医疗职业风险防范与化解机制研究[J].中华医院管理杂志,2005,21(8):521-526.
- [5] 杨淑娟,陈森,赫名飞,等.医疗防御措施——风险管理体系的建立[J].中国医院管理,2006,26(10):81.

(收稿日期:2013-03-08 修回日期:2013-05-10)

三级综合医院不同群体员工满意度差异分析

刘萍¹,安顺凤²,潘梁军^{3△},王显萍²

(1.石河子大学,新疆石河子 832001;2.新疆医科大学第五附属医院党办,乌鲁木齐 830001;

3.新疆维吾尔自治区人民医院,乌鲁木齐 830001)

doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2013.24.044

文献标识码:B

文章编号:1671-8348(2013)24-2931-03

医院在大力倡导以患者为中心,创造优质服务的今天,提供卫生服务的医院工作人员的满意度也同样值得关注,医务工作者在提供卫生服务的同时面临着巨大的风险,同样承受的心理压力也很大,不同群体的员工满意度也有一定差异。本研究旨在通过研究乌鲁木齐市三级综合医院员工满意度不同群体职工的差异,有针对性地提出相应的对策和策略,从而提高员工满意度。

1 资料与方法

1.1 一般资料 抽取3家乌鲁木齐市三级甲等综合医院在职员工进行调查,调查对象包括医生、护士、医技、药剂、行政人员、后勤人员的医院在职职工。参与调查的人员按性别分:男性296人,占30.0%,女性691人,占70.0%;按岗位分类:医生323人,占32.7%,护士402人,占40.7%,医技42人,占4.3%,药师62人,占6.3%,行政人员100人,占10.1%,工勤人员58人,占5.9%;按职称分类:初级职称508人,占51.5%,中级职称257人,占26.0%,副高级职称121人,占12.3%,正高级职称32人,占3.2%;按学历分类:中专及以下106人,占

13.0%,大专学历291人,占29.5%,本科学历362人,占36.7%,硕士研究生及以上205人,占20.8%。自行设计员工满意度调查问卷,调查问卷包括院领导和部门领导、工作环境、工作本身、医患关系、同事关系、薪酬福利、晋升、生活娱乐、医院管理、质量控制等36个条目,采用Likert五点测量法,分为非常满意5分,满意4分,一般3分,不满意2分,非常不满意1分。

1.2 研究方法 应用Epidata3.02软件建立数据库进行数据双录入,结果应用SPSS17.0软件进行统计分析。预调查结果采用可靠性分析及因子分析,结果采用描述性统计分析、*t*检验及方差分析,以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 调查结果 本次调查共发放1050份问卷,回收1027份问卷,其中有效问卷为987份,有效率为96.1%。预调查结果采用Reliability Analysis进行可靠性分析,调查表Cronbach's Alpha总体信度系数为0.933,说明调查表的可靠性较好;信度分析采用因子分析,按特征根大于1的原则,共提取11个公因

子,方差的累积贡献率为 77.58%,基本涵盖员工满意度调查各个方面,问卷信度较好。

2.2 不同群体员工总体满意度差异分析 见表 1。

表 1 乌鲁木齐市三级综合医院不同岗位员工

总体满意度差异分析

项目	分类	均数	标准差	F(t)	P
性别	男	3.58	0.61	3.562	0.000
	女	3.44	0.57		
岗位	医生	3.44	0.56	16.107	0.000
	护士	3.35	0.56		
	医技	3.64	0.41		
	药技	3.84	0.65		
	行政人员	3.66	0.59		
	后勤人员	3.81	0.59		
	职称			2.933	0.020
初级	3.46	0.58			
中级	3.45	0.59			
副高级	3.49	0.59			
正高级	3.63	0.57			
其他	3.71	0.71			
学历	中专及以下	3.52	0.59	4.416	0.006
	大专	3.38	0.60		
	本科	3.53	0.57		
	硕士研究生及以上	3.50	0.59		

2.2.1 不同性别员工满意度差异分析 对不同性别员工进行两独立样本 t 检验得出 $t=3.562, P=0.000$,说明不同性别员工总体满意度比较差异有统计学意义,可以认为男性满意度高于女性满意度。

2.2.2 不同岗位员工满意度差异分析 经方差分析得 $F=16.107, P=0.000$,说明不同岗位员工总体满意度比较差异有统计学意义。在此之后进行多重检验(LSD),医生满意度与其他岗位员工满意度比较差异有统计学意义($P<0.05$),即医生满意度高于护士且低于其他员工;护士满意度与其他岗位员工满意度比较差异有统计学意义($P<0.05$),可以认为护士满意度在员工满意度水平中处于最低水平;医技与药技、行政人员、后勤人员间满意度比较差异无统计学意义($P>0.05$);药技人员与行政人员满意度比较,差异无统计学意义($P=0.43$)。由此可得出不同岗位员工满意度比较,护士和医生满意度较低,护士满意度最低(3.35),但其水平达到一般满意水平,医技、药技、行政人员、后勤人员的员工满意度较高。

2.2.3 不同职称员工总体满意度差异分析 经方差分析得 $F=2.933, P=0.02$,在 $\alpha=0.05$ 检验水准下,不同职称员工总体满意度比较差异有统计学意义。在此之后经多重比较(LSD),初级职称与正高级及其他职称组满意度比较差异有统计学意义($P<0.05$),可以认为初级职称人员满意度低于正高级职称及其他组员工满意度,但与中级、副高级员工满意度比较差异无统计学意义($P>0.05$);中级职称员工满意度与初级职称员工及副高级员工满意度比较差异无统计学意义($P>0.05$),与正高级及其他组员工满意度比较差异有统计学意义($P<0.05$),可以认为中级职称低于正高级及其他组职工;副高级职称与其他组员工满意度比较差异无统计学意义($P>0.05$),正高级与初级、中级职工满意度比较差异有统计学意义($P<0.05$),与副高级、其他组员工满意度比较差异无统计学意义($P>0.05$);其他组职工满意度与初级、中级员工满意度

比较差异有统计学意义($P<0.05$),与副高级、正高级员工满意度比较差异无统计学意义($P>0.05$)。从数据中可以看出,随着职称的升高满意度都有一定幅度的提高,到了正高级职称,满意度明显提高,而其他组员工基本上就是没有职称的员工,他们工作年限时间短或工勤类的员工,本身需求低,比较容易满意,因此,满意度较高。

2.2.4 不同学历员工总体满意度差异分析 经方差分析得 $F=4.416, P=0.006$,在 $\alpha=0.05$ 检验水准下,不同学历职工总体满意度比较差异有统计学意义。在此之后经多重比较(LSD),大专学历的职工满意度最低,且与其他组比较差异有统计学意义;其他任何两组学历员工间比较差异无统计学意义,可以认为大专学历的员工总体满意度低于其他学历员工满意度。

3 讨论

医务人员作为医院最主要的人力资源,其工作满意度水平不仅关系到自身健康,而且直接影响到其所提供医疗服务的质量、工作效率及医生队伍的稳定性,乃至影响卫生事业发展。大量的西方国家的研究表明,医生的满意度与患者的满意度直接相关,较低的医生满意度可能导致患者对其提供的医疗服务不满意,医疗服务效率低下,服务质量受影响,医疗服务产出较低等现象,从而影响医疗服务系统整体功能的正常发挥。研究医务人员工作满意度和探讨对策,有利于提高和调动广大医务人员的工作积极性,使之更好地为患者服务,为医院创造更多的社会效益和经济效益^[1]。对提高满意度提出以下建议及对策。

3.1 建立公平的绩效评价体系,合理的薪酬分配制度 本研究中发现,医务人员对工作回报满意度较低。有研究表明,如果医生认为其“自身收入水平较低”,那么会寻求其他方式进行补偿^[2],如收“红包”、药品回扣、大处方、不必要的检查等进行补偿。因此,建立完善公平的绩效评价体系并公平、合理地进行薪酬分配、增加医务人员合法收入等能激发医务工作者的积极性,提高其满意度水平。同时,北京、深圳、山东等地区药品零加成试点,实行医事服务费,其重点体现医务人员的技术劳动价值,能提高中国医务人员的地位,同时能减少乱开大处方现象。

3.2 加强监督管理工作,提供公平竞争机会 提高医护人员的满意度有必要在提高其收入的同时,需要建立良好的医院文化,创造和谐的医疗环境,提高医护人员的自身医疗技术水平,构建医务人员价值观体系^[3]。本研究表明,随着职称的升高满意度水平呈逐渐上升的趋势,医院应该给予员工公平的晋升机会,减少不公平因素方面采取相关措施^[4],建立第三方监督管理部门,晋升制度应坚持公开、公平、公正的原则,医院员工人员对于滥用职权,不公平、不公开、不公正等现象进行监督举报,相关部门应及时给予合理的解释及处理意见。良好的监督体系能积极激发员工的工作积极性,给予员工公平的晋升机会,能有效地降低员工的离职倾向。

3.3 开展多形式的文化及娱乐活动,鼓励员工多方面发展 在医患关系如此紧张的今天,医护人员承担着巨大的风险及压力,医患关系和职业风险的满意度与医院员工对社会地位满意度也成正相关关系,员工对社会地位满意度也不高^[5]。医疗行业的特殊性使得医生的执业具有高风险、高压、高责任的特点,而发生医疗事故只能尽量减少,而不能完全避免。护士直接提供服务于患者,调查显示,护士面临着高强度的工作,其工作压力大,满意度低。因此,在如此紧张的职业环境中,医院应

关心医务人员的身心健康,使他们的工作压力得到释放,才能提供良好的医疗服务。医院应开展多形式的文化娱乐活动,如登山、徒步、户外拓展、郊游、运动会、晚会等,鼓励员工参加进来,根据不同的压力源采取不同的措施,努力创造宽松、和谐的工作环境^[6],减轻工作压力的同时,增加同事间交流与沟通机会。

3.4 建立健全休假制度,合理安排工作、学习、培训时间 在员工开放性意见与建议中,部分工作人员提出了工作、培训、就餐时间冲突,占用休息时间进行相关的培训使员工不能得到充分的休息,休息制度不完善的情况。因此,建议医院建立完善的休假制度,尽量少占用午休时间进行培训,否则,员工既得不到良好的休息,也达不到良好的培训效果;同时,新疆地处中国西部,属偏远地区,工作人员在紧张的工作状态中,希望利用假期时间能够进行旅行来缓解压力,建议医院完善值班制度、加班制度,给予一线员工充足的休假时间。

3.5 开展多种形式培训,鼓励员工继续医学教育 医院的发展不只是完善硬件设施及信息管理系统的建立,更主要的是人才的竞争,加大员工的资本投入,提供多种培训是有必要的^[7]。中国新一轮等级医院评审的应用持续质量改进工具(PDCA 循环)衡量医院所达到的水平,其应用于培训中能得到良好的效果,针对员工对所提供的培训的评价能反映出所提供的培训形式、内容是否达到医院员工满意,员工还可以提出自己想参加的培训,医院按需进行相关培训,能达到良好的培训效果。研究表明,教育程度高的员工,工作满意度相对较高,高学历的员工作为医院发展的骨干力量,在科室或部门的地位比较重要,自我实现的机会比较大^[4]。鼓励员工继续医学教育,如到国内、国外知名的医院进行进修、学术交流、继续深造等,做到与时俱进,不断提高医疗水平。

3.6 加强正面宣传,树立良好的医务人员形象 紧张的医患关系大大制约了医护人员的行为。因此,医院应当与媒体保持友好的关系,其对医疗行业的主观印象及不了解等,会给一定患者造成误解及对医务人员的仇视。医院宣传科及社会媒体应加大正面宣传,创造良好的医患和谐氛围;多组织医疗相关法律法规、医患关系沟通技巧等培训,从根源降低医患纠纷。医院建立三级处理网,即临床科室—纪检办公室—纠纷办,积极处理医患纠纷,维护良好的医疗信誉,树立良好的医务人员形象。

3.7 建立良好的科研奖励政策,鼓励医务人员开展学术交流
• 卫生管理 •

科研水平在一定程度上展示医院的医疗技术水平是否先进,医务人员在进入工作岗位后,从事科研的时间及精力大大减少,科研成果又与晋升挂钩。因此,医院应鼓励员工多搞科研,以大学为依托,提供良好的临床实验条件,相互扶持;建立科研奖励政策,鼓励员工进行课题申报;开展专业学术交流,给员工创造学习平台等。

综上所述,创造良好的医疗环境、提高患者满意度与政府的支持、医护人员的自身因素、医院的文化建设及媒体的宣传是分不开的,医院在“以患者为中心”的现代医疗服务模式中^[8],为了患者的利益的同时,应尽量保护医护人员群体,只有患者与医务人员之间的平衡才能创造和谐的医疗环境。由于不同医院政策、制度及规模配置有所不同,医院与医院之间的满意度也是有一定差异的,但医院都应开展本院员工满意度调查,了解员工满意度现状并提出相应的对策,采用精细化、科学的方法及经验管理相结合,有利于促进医疗质量的提升,促使医患关系的和谐,创造良好的医院文化的同时提高医院的综合竞争力。

参考文献:

- [1] 孙葵. 公立医院医生工作满意度现状评价及策略研究[D]. 山东:潍坊医学院,2008.
- [2] 周子君,林明建,杨辉,等. 部分省市医生满意度调查[J]. 中国医院管理,2003,23(5):4-6.
- [3] 徐媛,夏媛媛. 仪征市人民医院的医院文化建设分析与对策[J]. 医院管理论坛,2011,8(28):30-34.
- [4] 郎颖. 宁夏某医院员工满意度调查与分析[J]. 宁夏医科大学学报,2010,32(4):534-537.
- [5] 高艳,王明晓,张文静,等. 13 所综合医院员工满意度调查分析[J]. 中华医院管理杂志,2011,27(10):745-747.
- [6] 李超红,胡近. 医务人员工作满意度研究[J]. 中国卫生资源,2007,10(1):10-11.
- [7] 赵莉丽,李道革. 提高公立医院员工满意度的策略研究[J]. 医学与社会,2006,19(11):55-56.
- [8] 胡磊,赵娜. 医院网络信息中心满意度调查研究[J]. 重庆医学,2010,39(2):218-219.

(收稿日期:2013-01-08 修回日期:2013-04-22)

重大疾病医疗保障存在的问题及对策研究*

詹长春^{1,2},周绿林²,蒋欣²

(1. 湖北医药学院卫生管理与卫生事业发展研究中心,湖北十堰 442000;

2. 江苏大学管理学院,江苏镇江 212013)

doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2013.24.045

文献标识码:B

文章编号:1671-8348(2013)24-2933-03

重大疾病是导致人们因病致贫、因病返贫的重要原因,完善重大疾病保障制度,提高重大疾病的保障水平是改善民生、

促进社会和谐的一件大事。2012年7月19日,在国务院深化医药卫生体制改革领导小组第十一次全体会议上,中共中央政

* 基金项目:湖北省高校人文社科重点研究基地开放基金重点项目(2011A002);国家社会科学基金资助项目(13BGL139);国家社会科学基金资助项目(12BGL110)。 作者简介:詹长春(1973~),副教授,硕士生导师,主要从事医疗保障的教学与研究工作。