

某三甲医院员工满意度现状分析研究

孙益林^{1,2}, 邓 诺¹, 宋 兵¹, 卢建华¹

(1. 南京医科大学医政学院, 江苏 南京 210029; 2. 南京医科大学第一附属医院监察室, 江苏 南京 210029)

摘要:目的:通过医院员工满意度现状调查,针对问题提出对策,提高员工满意度,改善医疗服务质量,为医院提高员工满意度提供决策依据。方法:采用满意度问卷调查表收集数据,采用SPSS20.0软件进行统计分析。结果:员工满意度总体情况接近比较满意水平;影响因素有工作岗位、学历水平、专业技术职称等方面。结论:医院应当关注员工满意情绪管理,建立员工满意度调查制度,关注不同影响因素和不同群体差异,以提高员工工作满意度。

关键词:医院员工;满意度;医院管理

中图分类号:R197.3

文献标志码:A

文章编号:1671-0479(2015)02-130-005

doi:10.7655/NYDXBSS20150211

员工满意度相对于顾客满意度,是指员工通过对企业所感知的效果与他的期望值相比较后所形成的感觉状态,是员工对其需要已被满足程度的感受。医院员工满意度是考察医院员工对工作或岗位态度的重要指标,对员工工作效率、医院管理水平、医院竞争力和“以患者为中心”的服务宗旨具有极其重要的影响^[1]。我国目前公立医院改革有一个重要考核指标是患者满意度,对医院员工满意度调查与分析相对较少。但实际上患者满意度与医院员工的满意度是密切相关的。提高患者满意度要由医院员工来实现,医院员工满意度是患者满意度的前提。

一、对象和方法

(一)调查对象和方法

本调查以南京市某三甲综合性医院所有在职员工为调查对象,涉及医疗、护理、医技、行政、后勤等全部岗位。采用由国家卫生部医院管理研究所下发的《全国医院员工满意度调查问卷》,应用简单随机抽样的方法开展调查。共回收问卷808份,剔除不合格问卷98份,有效问卷710份。对问卷进行统一编号,采用EpiData3.1软件双轨录入数据,用SPSS20.0统计软件对数据进行统计学描述和分析

处理, $P \leq 0.05$ 为差异有统计学意义。

(二)调查内容

本调查内容除学历、职称、岗位、劳动关系和工作年限分布等调查对象的一般情况外,具体的员工满意度指标包括:科室部门管理、个人能力/特长发挥、岗位职责知晓程度、团队协作、人际关系、排班制度、激励机制、医院领导能力、培训或进修机会、带薪休假制度、职称评定制度、薪酬制度、后勤保障等21项。问卷采用Likert Scale测量尺度5点测量法,每个问题根据“非常不符合、不符合、一般、符合、非常符合”分别给予1、2、3、4、5的分数,分数愈高表示满意程度愈高。然后比较不同背景条件、不同学历、不同职称、不同岗位和不同劳工关系的员工满意度。

二、结果与分析

(一)基本情况

从调查对象学历分布看,本科以上学历者达570人,占比80.3%;博士硕士学历者266人,占比37.5%。职称方面,中级以上职称人数411人,占比57.9%;其中副高、正高人数179人,占比25.2%,高学历、高职称在该院员工中所占比重较高,说明该院员工受教育程度和工作努力程度均较高,职称晋升

收稿日期:2014-12-02

作者简介:孙益林(1983-),男,江苏宜兴人,硕士研究生在读,助理研究员,研究方向为医院管理;卢建华(1955-),女,江苏靖江人,教授,硕士生导师,研究方向为管理学。

机制正常。被调查对象中,医疗、护理和医技岗位人员数量达472人,占比94.7%。

(二)满意度总体情况

调查显示,员工总体满意度为82.04%。满意度排在前三位的为岗位职责知晓程度(97.83%)、团队协作(94.57%)、人际关系(94.46%),排后三位的为排班制度(71.94%)、激励机制(69.58%)、薪酬制度(68.19%)。

(三)不同学历员工满意度情况

按学历将员工分为中专及以下、大专、本科、硕士、博士及其他6组,对不同学历员工进行21项满

意度调查,除对人际关系、团队协作和科室人员配备满意度无差异外,其他18项满意度均存在差异(表1)。

(四)不同职称员工满意度情况

按照技术职称水平,将员工分为初级、中级、副高级、正高级及其他5组,对不同职称员工进行满意度分析,除对科室部门管理、岗位职责知晓程度、医院发展前景、安全感/归属感和个人发展前景5项无差异外,其余16项均存在明显差异(表2)。

(五)不同岗位员工满意度情况

对不同岗位人员各项调查内容两两比较分析显

表1 不同学历员工满意度情况比较

(分, $\bar{x} \pm s$)

项目	中专及以下	大专	本科	硕士	博士	其他	P值
科室部门管理	4.28 ± 0.89	4.23 ± 0.69	4.27 ± 0.86	4.12 ± 0.91	4.47 ± 0.83	3.86 ± 1.35	0.031
个人能力/特长发挥	4.12 ± 0.97	3.99 ± 0.87	4.17 ± 0.81	4.01 ± 0.89	4.16 ± 0.86	3.14 ± 0.69	0.010
岗位职责知晓程度	4.60 ± 0.50	4.44 ± 0.73	4.61 ± 0.60	4.63 ± 0.61	4.72 ± 0.57	4.57 ± 0.56	0.049
医院发展前景	4.20 ± 0.96	3.98 ± 0.86	4.32 ± 0.79	4.19 ± 0.81	4.28 ± 0.71	3.14 ± 0.69	<0.001
安全感/归属感	3.68 ± 1.03	3.53 ± 1.19	4.04 ± 1.06	3.86 ± 1.08	3.75 ± 1.08	3.29 ± 0.76	0.001
科室间协调程度	3.76 ± 0.93	3.93 ± 0.85	4.09 ± 0.81	3.83 ± 0.99	3.78 ± 0.91	3.00 ± 0.82	0.000
个人发展前景	4.08 ± 1.26	3.74 ± 1.29	4.18 ± 1.01	4.15 ± 0.87	4.17 ± 0.89	3.86 ± 0.38	0.006
医院管理制度	3.76 ± 1.01	3.94 ± 1.06	4.20 ± 0.96	3.86 ± 1.01	4.06 ± 0.88	2.86 ± 1.35	<0.001
医院领导能力	3.72 ± 1.06	3.82 ± 0.99	4.02 ± 0.98	3.85 ± 1.09	4.23 ± 0.89	3.00 ± 1.00	0.001
人事制度	3.52 ± 1.12	3.59 ± 1.07	3.88 ± 1.07	3.77 ± 1.07	4.00 ± 0.83	3.71 ± 1.11	0.041
后勤保障	3.84 ± 1.07	3.73 ± 1.07	4.10 ± 0.92	3.96 ± 0.95	4.02 ± 0.87	2.71 ± 1.25	<0.001
激励机制	3.44 ± 1.29	3.53 ± 1.05	3.90 ± 1.05	3.59 ± 1.11	3.70 ± 0.91	2.14 ± 1.22	<0.001
培训或进修机会	3.56 ± 1.12	3.75 ± 1.02	4.07 ± 0.99	4.01 ± 0.91	4.28 ± 0.90	4.14 ± 1.07	<0.001
排班制度	3.48 ± 1.12	3.75 ± 1.02	3.96 ± 0.92	3.52 ± 1.24	3.45 ± 1.12	2.43 ± 1.13	<0.001
带薪休假制度	4.00 ± 1.08	3.81 ± 1.09	4.05 ± 1.04	3.45 ± 1.26	3.41 ± 1.04	3.29 ± 0.49	<0.001
职务晋升机制	3.68 ± 1.28	3.95 ± 0.83	4.08 ± 0.86	3.71 ± 1.04	3.90 ± 0.93	3.29 ± 0.49	0.001
职称评定制度	4.00 ± 1.08	4.09 ± 0.87	4.35 ± 0.78	3.91 ± 1.01	3.94 ± 0.90	3.57 ± 0.54	<0.001
薪酬制度	3.28 ± 1.40	3.30 ± 1.23	3.77 ± 1.20	3.42 ± 1.26	3.41 ± 1.09	3.14 ± 0.69	0.001

表2 不同职称员工满意度情况比较

(分, $\bar{x} \pm s$)

项目	初级	中级	副高级	正高级	其他	P值
个人能力/特长发挥	4.15 ± 0.78	4.00 ± 0.89	3.93 ± 0.99	4.32 ± 0.80	4.50 ± 0.55	0.007
科室间协调程度	4.09 ± 0.84	3.79 ± 0.88	3.71 ± 0.95	4.08 ± 0.88	4.33 ± 0.82	<0.001
医院管理制度	4.14 ± 0.97	3.93 ± 0.98	3.87 ± 1.13	4.14 ± 0.95	4.83 ± 0.41	0.009
人际关系	4.53 ± 0.61	4.43 ± 0.76	4.26 ± 0.89	4.47 ± 0.71	4.67 ± 0.52	0.023
团队协作	4.58 ± 0.61	4.44 ± 0.73	4.36 ± 0.83	4.44 ± 0.73	4.67 ± 0.52	0.047
医院领导能力	4.05 ± 0.92	3.79 ± 1.08	3.91 ± 1.11	4.21 ± 0.89	4.50 ± 0.84	0.004
人事制度	3.87 ± 1.05	3.67 ± 1.06	3.78 ± 1.06	4.06 ± 0.89	4.00 ± 1.27	0.046
科室人员配备	4.01 ± 1.02	3.69 ± 1.06	3.82 ± 1.04	4.08 ± 0.87	4.33 ± 1.21	0.002
后勤保障	4.07 ± 0.98	3.85 ± 0.97	3.85 ± 0.94	4.15 ± 0.88	4.67 ± 0.82	0.007
激励机制	3.78 ± 1.08	3.61 ± 1.08	3.57 ± 1.11	3.86 ± 0.95	4.50 ± 0.84	0.040
培训或进修机会	4.06 ± 0.90	3.90 ± 0.94	3.97 ± 1.10	4.26 ± 0.87	4.67 ± 0.52	0.017
排班制度	3.94 ± 0.99	3.52 ± 1.09	3.51 ± 1.14	3.75 ± 1.12	4.33 ± 1.03	<0.001
带薪休假制度	3.93 ± 1.10	3.63 ± 1.21	3.75 ± 1.09	3.61 ± 1.00	4.33 ± 1.21	0.014
职务晋升机制	4.10 ± 0.81	3.75 ± 0.95	3.78 ± 1.08	3.99 ± 1.01	4.67 ± 0.52	<0.001
职称评定制度	4.30 ± 0.79	4.03 ± 0.92	3.83 ± 0.98	4.11 ± 0.99	4.83 ± 0.41	<0.001
薪酬制度	3.71 ± 1.21	3.36 ± 1.23	3.44 ± 1.18	3.57 ± 1.16	4.00 ± 1.55	0.017

示,除对岗位职责知晓程度和培训/进修机会满意度无差异外,其他19项满意度均存在差异(表3)。

(六)不同劳工关系员工满意度情况
按照劳动关系,将员工分为在编、合同和其他3

组,对不同劳工关系员工进行满意度分析比较,除对个人能力/特长发挥、岗位职责知晓程度、医院发展前景、人事制度和科室人员配备满意度无差异外,其他16项满意度存在显著差异(表4)。

表3 不同岗位员工满意度情况比较 (分, $\bar{x} \pm s$)

项目	医疗	护理	医技	后勤	行政	其他	P值
科室部门管理	4.19 ± 0.87	4.34 ± 0.70	4.16 ± 1.02	4.20 ± 1.10	4.76 ± 0.44	4.31 ± 0.79	0.032
个人能力/特长发挥	3.88 ± 0.91	4.17 ± 0.70	4.24 ± 0.95	4.00 ± 1.00	4.47 ± 0.62	4.06 ± 0.85	<0.001
医院发展前景	3.98 ± 0.88	4.23 ± 0.76	4.47 ± 0.75	4.60 ± 0.55	4.53 ± 0.62	4.50 ± 0.63	<0.001
安全感/归属感	3.51 ± 1.14	3.77 ± 1.10	4.34 ± 0.88	4.40 ± 0.90	4.47 ± 0.62	4.25 ± 0.86	<0.001
科室间协调程度	3.61 ± 0.94	4.01 ± 0.76	4.20 ± 0.84	4.80 ± 0.45	4.35 ± 0.79	4.25 ± 1.00	<0.001
个人发展前景	3.98 ± 0.91	3.88 ± 1.20	4.48 ± 0.78	4.40 ± 0.89	4.65 ± 0.61	4.31 ± 1.01	<0.001
医院管理制度	3.77 ± 1.00	4.22 ± 0.98	4.08 ± 1.06	4.60 ± 0.55	4.35 ± 0.79	4.06 ± 1.12	<0.001
人际关系	4.36 ± 0.70	4.56 ± 0.68	4.40 ± 0.81	4.80 ± 0.45	4.59 ± 0.51	4.31 ± 0.79	0.019
团队协作	4.36 ± 0.73	4.58 ± 0.67	4.51 ± 0.71	4.80 ± 0.45	4.71 ± 0.47	4.38 ± 0.72	0.008
医院领导能力	3.80 ± 1.10	4.00 ± 0.88	4.06 ± 1.07	4.20 ± 1.10	4.47 ± 0.62	4.19 ± 0.75	0.017
人事制度	3.66 ± 1.01	3.74 ± 1.04	4.04 ± 1.08	4.20 ± 1.10	4.35 ± 0.86	4.13 ± 0.89	<0.001
科室人员配备	3.80 ± 0.91	3.78 ± 1.14	4.09 ± 1.05	4.60 ± 0.55	4.06 ± 0.90	4.25 ± 0.68	0.007
后勤保障	3.72 ± 1.03	3.93 ± 0.93	4.32 ± 0.83	4.60 ± 0.89	4.47 ± 0.72	4.13 ± 0.96	<0.001
激励机制	3.44 ± 1.02	3.67 ± 1.10	4.01 ± 1.04	4.20 ± 1.10	4.35 ± 0.79	4.19 ± 1.05	<0.001
排班制度	3.27 ± 1.10	3.84 ± 0.95	4.08 ± 1.04	4.80 ± 0.45	4.24 ± 0.83	3.88 ± 1.09	<0.001
带薪休假制度	3.29 ± 1.07	3.92 ± 1.10	4.10 ± 1.08	4.60 ± 0.55	4.29 ± 0.85	4.38 ± 1.03	<0.001
职务晋升机制	3.65 ± 0.98	4.05 ± 0.78	4.07 ± 0.99	4.80 ± 0.45	4.29 ± 0.77	4.00 ± 1.27	<0.001
职称评定制度	3.78 ± 0.92	4.36 ± 0.75	4.22 ± 0.94	4.80 ± 0.45	4.41 ± 0.62	4.25 ± 0.86	<0.001
薪酬制度	3.23 ± 1.10	3.51 ± 1.28	3.89 ± 1.21	4.40 ± 0.89	4.24 ± 0.83	4.00 ± 1.03	<0.001

表4 不同劳工关系员工满意度情况比较 (分, $\bar{x} \pm s$)

项目	编制	合同	其他	P值
科室部门管理	4.20 ± 0.95	4.26 ± 0.76	4.82 ± 0.50	0.005
安全感/归属感	3.87 ± 1.11	3.92 ± 1.07	2.68 ± 0.89	<0.001
科室间协调程度	3.81 ± 0.93	4.07 ± 0.83	3.68 ± 0.95	<0.001
个人发展前景	4.21 ± 0.93	4.04 ± 1.11	3.27 ± 0.88	<0.001
医院管理制度	3.90 ± 1.04	4.13 ± 0.96	4.41 ± 0.59	0.002
人际关系	4.38 ± 0.79	4.49 ± 0.65	4.77 ± 0.69	0.015
团队协作	4.43 ± 0.74	4.52 ± 0.67	4.91 ± 0.29	0.004
医院领导能力	3.88 ± 1.05	3.98 ± 0.97	4.82 ± 0.50	<0.001
后勤保障	3.87 ± 0.96	4.06 ± 0.97	4.32 ± 0.65	0.008
激励机制	3.65 ± 1.09	3.78 ± 1.08	3.27 ± 0.77	0.045
培训或进修机会	3.96 ± 0.98	4.02 ± 0.92	4.77 ± 0.53	0.001
排班制度	3.57 ± 1.13	3.89 ± 0.99	3.00 ± 1.11	<0.001
带薪休假制度	3.70 ± 1.16	3.89 ± 1.11	3.05 ± 0.65	0.001
职务晋升机制	3.78 ± 1.04	4.05 ± 0.83	4.14 ± 0.47	0.001
职称评定制度	3.98 ± 0.97	4.29 ± 0.79	3.64 ± 0.90	<0.001
薪酬制度	3.47 ± 1.23	3.65 ± 1.23	2.95 ± 0.38	0.011

三、讨论

医务人员作为医院的人力资源,其工作满意度的高低不仅影响到医疗服务质量和医疗安全生产,而且直接关系到患者的满意度,影响医疗服务系统整体功能的发挥。在现代医院管理模式背景下探索

和完善医院经营管理模式,必须千方百计提高员工满意度,调动医院员工的工作积极性,促进医院的建设与发展。

(一)该院员工满意度总体情况较好

调查显示,该院员工总体满意度为82.04%,处于良好状态,特别是满意度排在前3位的岗位职责知晓程度、团队协作、人际关系,表明该院工作氛围较好,工作流程清晰,责任明确,这对保证医疗质量非常重要,今后还应进一步加强。满意度排后3位的排班制度、激励机制、薪酬制度,表明该院员工在减轻工作压力、个人发展、生活改善等方面的诉求强烈,表明该院在微观管理中需要进一步调整策略,提高排班制度、奖惩方式和方法以及绩效分配制度的科学性和可行性。

(二)医院对高学历员工重视程度高

调查显示,不同学历员工满意度有18项指标存在显著差异。学历越高的员工,满意度相应也高,表明他们受到的重视和尊重较多。无论学历与贡献是否成正比,学习能力强的人中,工作能力相应也强的比重肯定大些。给予高学历的人更多的尊重,可以鼓励低学历者向其看齐,提高学历的同时可以更快增长才干,同时也获得更多的发展机会。总之给予高学

历的人多一点尊重利大于弊,更能激发社会正能量。当然低学历者不代表低能力,低学历员工不满意的地方多,表明他们也想得到更多的重视和发展机会,医院应当提供更多学习机会,帮助他们在进一步提高学历增强自己的竞争实力等方面创造条件。

(三)医院职称晋升机制运转正常

调查显示,不同职称员工满意度有16项指标存在显著差异。职称越高的员工,满意度相应也高。表明随着专业技术职称的晋升,员工的满意程度总体呈现递增趋势。对于科室间协调程度、科室人员配备、排班制度、晋升机制和职称评定制度等指标的满意程度,调查显示 $P < 0.001$,存在较为明显的统计学差异。其中拥有正高级职称人员满意程度较高,初级、中级、副高级职称人员的满意程度呈微弱递减趋势。说明员工在职业技术水平达到顶点状态后的工作满意度是最高的,而在晋升过程中呈现的微弱递减趋势表明医院在科室人员配备、排班制度、晋升机制和职称评定等方面工作还需进一步完善。

(四)医院不同岗位设置配备较合理

调查显示,医疗、护理、医技岗位员工占被调查对象的94.7%,其中医疗护理岗位占69.6%,而不同岗位员工满意度指标有19项存在显著差异。后勤、行政及其他岗位员工的满意度相对较高,医疗、护理、医技等岗位员工的满意度相对较低,其中护理和医技岗位员工尤为明显。表明作为临床一线工作人员的个人实现程度相对较低,存在很大的提升空间。后勤、行政及其他岗位员工满意度或因服务对象及工作内容较一线员工不同而显得略高。

(五)医院的用工制度相对节约

调查显示,在编人员占46.1%,合同制员工占50.8%,超过半数。编制内员工中年资高、学历高、职称高的员工多,医生岗位的员工多。不同劳工关系员工满意度有16项指标存在显著差异。编制内员工的满意度相对较低,合同制及其他性质员工的满意度相对较高。表明编制内员工的个人期望值与编制外员工相比要高,医院需要对编制内员工投入更多才能获得较高的满意度。

调查中发现不同劳工关系员工对个人能力/特长发挥、岗位职责知晓程度、医院发展前景、人事制度和科室人员配备等指标的满意度无差异,表明针对不同岗位职责要求采用不同的用工制度,这种做法符合医疗行业的人力资源管理要求。另外,从薪酬制度可以看出,合同制员工满意程度较编制内员工略高,表明医院采用同工同酬的薪酬分配制度的这种做法值得肯定。

四、对 策

(一)优化激励机制,提升管理水平

根据 Herzberg 的“双因素理论”,在管理实践过程中,如要提高工作满意度,应着眼于激励因素,提高员工工作上的成就感、使个人特长得到发挥等;如果要避免员工工作中的不满意,应从保健因素着手,增加经济收入、改善工作环境等。医院管理者应该从有限的福利资源中寻找有利因素,提高员工的工作满意度。本调查显示,具有副高级职称的员工满意度出现下降趋势,这可能与他们的付出与回报不对称有关。追求更高水平的收入,是员工在择业时最原始的冲动^[2]。而在医院这样知识性员工密集的地方,注重员工的精神回报对于提升满意度具有较大的影响力。要想员工由可预见的回报而产生努力提高医疗服务水平和服务质量的动机,必须通过建立公平合理完善的绩效考核体系和薪酬管理制度来解决。

(二)重视个体需求差异,提高人力资源管理水平

本次调查注重了解员工个体差异,不同属性员工其需求是不同的。调查显示,随着工作时间的增加,员工的满意度呈现出下滑趋势,其中30~39岁年龄段员工满意度出现较大滑落,50岁以上员工满意度稍有回升。分析原因可能是因为该年龄段人群工作任务繁重、家庭压力大所致,其情感需求难以得到满足^[2]。因此,医院应积极实施人性化管理,通过加强民主管理,让员工有机会展现自我和获得认同的机会,加强员工情感交流,最大程度发挥公共人力资源的价值^[3],创建和谐愉快的工作环境。

(三)改善工作环境,营造充满人文关怀的氛围

良好的工作环境能够令员工感受到独特的组织感染力和凝聚力,能够使员工心情舒畅。调查对于安全感满意度指标显示员工总体满意度为78.3%,分析原因除公共场所安全等影响因素外,职业风险也不可忽视。通过建立医疗责任分担制度来降低职业风险,在缺乏有效的风险责任机制条件下,对于医疗损害责任应慎用严格责任原则^[4]。医院在以患者为中心的同时应尽量保护医护人员这个群体,创造良好的医疗环境,只有医患之间的平衡才能创造和谐的医疗环境^[5]。

(四)构建学习型组织,形成共同愿景

美国麻省理工学院教授彼得·圣吉是学习型组织理论的积极倡导者,他提出构建学习型组织的五项修炼:自我超越、改善心智模式、建立共同愿景、团队学习和系统思考。学习型组织以改善心智模式、团队学习、系统思考来提升组织的应变能力;以自我超

越、建立共同愿景来实现组织远大愿望和自创未来的能力^[6]。社会和时代的发展要求医院必须构建学习型组织,将学习型组织理论用于员工管理。员工通过学习,形成良好的工作价值观。通过团队学习,有助于员工形成共同价值,达成共同目标,使员工的个人愿景汇集成组织的共同愿景。这种管理模式将帮助员工改善心智模式,实现自我的超越,获得极大的满足感,对于有效改善和提高员工满意度有着重要的实践意义。

参考文献

- [1] 赵莉丽,李道苹.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
- [2] 靳莉娜.合肥市第二人民医院员工满意度研究[D].合肥:合肥工业大学,2008
- [3] 马英,陈树文.大连市某医院医务人员工作满意度调查[J].中国医院管理,2005,25(1):28-29
- [4] 王晓明,高艳,张文静.医院员工满意度调查及分析[J].中国医院,2009,13(8):28-30
- [5] 刘萍,安顺凤,潘梁军,等.三级综合医院不同群体员工满意度差异分析[J].重庆医学,2013,42(24):2931-2933.
- [6] 陈志勇.医务人员工作满意度研究——以江西省三级甲等医院为例的调查与分析[D].南昌:南昌大学,2008

Research on current situation of employee satisfaction in a third-level grade A hospital

Sun Yilin^{1,2}, Deng Nuo¹, Song Bing¹, Lu Jianhua¹

(1. School of Health Policy and Management, Nanjing Medical University, Nanjing 210029; 2. The First Affiliated Hospital of Nanjing Medical University, Nanjing 210029, China)

Abstract: **Objective:** Based on employee satisfaction survey in hospital, we proposed solutions for the problems of rectification to improve employee satisfaction and the quality of medical service, as well as provided a decision basis for hospitals to improve employee satisfaction. **Methods:** By questionnaire, statistical analysis of the collected data was tested by SPSS20.0 software. **Results:** The overall degree of employee satisfaction was closed to satisfactory level. The influence factors were including operating post, education level and professional title. **Conclusion:** To pay attention to employee satisfaction, hospital should establish emotional management and employee satisfaction survey system, pay attention to the different influence factors and the difference between different groups to improve employee job satisfaction.

Key words: hospital employee; satisfaction; hospital management