

12320 卫生热线员工作满意度分析

赵仕成^{1,2}, 史硕岭^{1,3}, 管世俊², 廖若曦², 徐洋²

(1.南京医科大学公共卫生学院,江苏 南京 211166;2.南京市卫生信息中心 12320 管理科,江苏 南京 210003;3.江苏省卫生监督所食品安全管理处,江苏 南京 210008)

摘要:目的:了解 12320 卫生热线员工作满意度情况,分析工作满意度影响因素。方法:设计工作满意度调查问卷,对我国具有代表性的 12320 卫生热线中心员工共 200 人进行自填式问卷调查。对数据进行统计描述,并采用多因素 logistic 回归方法分析满意度影响因素。结果:调查对象满意度综合评价得分为(3.96±0.70)分,得分最高的维度是管理制度,人际关系和工作回报得分较低。工作年限对工作满意度综合评价、用工性质对工作环境满意度、工作岗位对工作本身满意度、年龄及月平均收入对工作回报满意度的影响具有统计学意义。工作满意度与离职倾向呈负相关。结论:12320 卫生热线员工作满意度水平一般,人员满意度水平有待提高,建议从提高福利待遇和稳定人员队伍等方面入手。

关键词:12320;咨询员;满意度;影响因素

中图分类号:R192

文献标志码:A

文章编号:1671-0479(2017)05-370-003

doi:10.7655/NYDXBSS20170506

12320 全国公共卫生公益电话(以下简称 12320)是原卫生部于 2005 年 12 月正式启用的政府公益热线,主要目的是及时有效地应对突发公共卫生事件和重大公共卫生问题,向公众传播健康知识,解答健康咨询^[1]。12320 卫生热线员是负责提供健康咨询服务的服务人员,其工作质量的高低在很大程度上取决于员工的工作满意度,然而目前对医务人员工作满意度的研究较多^[2-3],但没有专门针对 12320 员工工作满意度的相关调查。本研究通过选取全国范围内有代表性省份的 12320 员工进行工作满意度调查,获取 12320 员工工作满意度基本现况,分析其工作满意度的影响因素,为制定更有针对性、更有效地加强 12320 员工引进及人才队伍建设的政策建议,提供科学依据。

一、对象与方法

(一)对象

选取 200 名 12320 卫生热线员进行工作满意度问卷调查。北京 22 人,河北 8 人,山西 16 人,辽

宁 14 人,上海 33 人,江苏 79 人,广东 14 人,重庆 6 人,8 人省份不详。

(二)方法

在查阅相关文献的基础上,结合 12320 卫生热线工作的实际情况,在专家的指导下制定《12320 卫生热线员工工作满意度调查问卷》,问卷主要包括调查对象基本情况、工作满意度和离职倾向三部分内容。其中工作满意度包括工作本身满意度、工作回报满意度、工作环境满意度、人际关系满意度、管理制度满意度五个维度,分别含有 8、7、4、3、5 条项目;离职倾向包括 8 条项目。满意度和离职倾向调查采用 Likert 5 级评分法,从非常满意/非常同意(5 分)到非常不满意/非常不同意(1 分)。满意度综合评价得分为各条目得分之和/条目数,各维度得分为该维度得分之和/该维度条目数。

(三)统计学方法

采用 EpiData 3.1 建立数据库对收集的问卷进行双录入,使用 SPSS 19.0 软件对数据进行整理和分析。通过频数、构成比、平均数和标准差对数据进

收稿日期:2017-04-18

作者简介:赵仕成(1986—),男,江苏盐城人,南京医科大学公共卫生学院 MPH 学员。

行描述性统计,采用多因素 Logistic 回归方法分析满意度影响因素,分析满意度和离职倾向相关性时采用 Pearson 相关分析,以 $P \leq 0.05$ 为差异有统计学意义。

二、结果

(一)调查对象工作满意度得分

调查对象的基本情况见表1。工作满意度问卷

表1 调查对象基本情况 [n(%)]

变量	人数(构成比)	变量	人数(构成比)
性别		班组长	18(9.00)
男	42(21.00)	其他	19(9.50)
女	158(79.00)	月平均收入(元)	
年龄(岁)		≤2 000	20(10.00)
≤25	38(19.00)	2 000~≤3 000	93(46.50)
25~≤30	96(48.00)	3 000~≤4 000	51(25.50)
30~≤35	50(25.00)	>4 000	36(18.00)
>35		受教育程度	
婚姻状况		中专及以下	8(4.00)
未婚	68(34.00)	大专	54(27.00)
已婚	132(66.00)	本科	132(66.00)
本岗位工作年限(年)		研究生及以上	6(3.00)
1	45(22.50)	职称	
2	32(16.00)	初级	63(31.50)
3	19(9.50)	中级	10(5.00)
4	34(17.00)	高级	0(0.00)
5	19(9.50)	未定级	127(63.50)
6年及以上	51(25.50)	用工性质	
所从事工作岗位		正式在编	14(7.00)
咨询员	163(81.50)	非正式(聘用)	186(93.00)

包括工作本身、工作回报、工作环境、人际关系和管理制度五个维度,其得分范围分别为8~40、7~35、4~20、3~15、5~25分。满意度综合评价得分为(3.96±0.70)分,管理制度满意度得分最高,人际关系和工作回报满意度较低(表2)。

表2 调查对象工作满意度得分情况 (分)

维度	得分范围	总均分	条目均分
综合评价	27~135	106.88±19.00	3.96±0.70
工作本身	8~40	32.02±5.88	4.00±0.73
工作回报	7~35	24.62±6.67	3.52±0.95
工作环境	4~20	16.44±2.98	4.11±0.75
人际关系	3~15	13.03±2.07	3.34±0.69
管理制度	5~25	20.77±3.66	4.15±0.73

(二)工作满意度影响因素分析

以满意度综合评价及各个维度满意度为因变量(条目均分3分及以上为满意,3分以下为不满意),以性别、年龄、婚姻状况、工作年限、工作岗位、月平均收入、受教育程度、职称及用工性质为自变量,进行多因素 logistic 回归分析。分析结果显示,工作年限对满意度综合评价的影响具有统计学意义,工作岗位对工作本身满意度的影响具有统计学意义,年龄和月平均收入对工作回报满意度的影响具有统计学意义,用工性质对工作环境满意度的影响具有统计学意义(P 均 <0.05),而纳入的所有因素对人际关系满意度和管理制度满意度影响无统计学意义(表3)。

(三)工作满意度与离职倾向相关性分析

调查对象离职倾向的得分为(2.62±0.74)分,通过分析工作满意度与离职倾向的相关性,结果显示各维度满意度与离职倾向均呈现负相关,差异具有统计学意义($P < 0.01$,表4)。

三、讨论

本研究发现,12320工作满意度水平一般,满意度综合评价得分为(3.96±0.70)分,尤其是人际关系和工作回报两个维度满意度较低。与医务人员满意度调查相比^[4],12320员工满意度略高,但仍有待提高。12320承担着向公众传播卫生法规和政策信息,接受公众咨询、投诉和举报,实施突发公共卫生事件舆情监测、分析与反馈等职责^[5-6],在及时掌握公众舆情、引导公众认知、疏导公众情绪、妥善化解危机和维护稳定等方面发挥着不可替代的作用,人员满意度的提高可以保持人才队伍的稳定和提升服务质量,从而有助于进一步建立和完善12320服务体系。

通过对满意度影响因素分析发现,工作年限越高其综合评价的满意度越低,有文献显示工作满意度与离职倾向呈负相关^[7-9],本研究也得出相同结论,因此也从侧面反映出12320工作人员流动性较大,稳定性较差。由于咨询员时刻守在座机旁,要及时接待和处理各种来电,工作压力大,使得满意度较低。年龄越小、月平均收入越高,其工作回报满意度越高,收入待遇水平作为主要激励因素之一,其高低能较好反映工作回报的满意度水平。本调查发现作为平均收入较高的北京、上海和广州地区,12320工作人员收入水平与当地平均收入水平差距越小,其工作满意度得分也高,因此在实际工作中可以通过提高收入待遇水平,缩小与当地平均收入差距,实施多种激励措施来提高员工的满意度水平。正式编制员工比聘用员工工作环境满意度高,本调查绝大部分(93%)的员工为聘用制,

表3 工作满意度影响因素的多因素 Logistic 回归分析

因素	工作本身		工作回报		工作环境		人际关系		管理制度		综合评价	
	β	<i>P</i>										
性别	1.046	0.354	-0.168	0.713	-1.541	0.098	0.922	0.473	-0.334	0.789	1.223	0.259
年龄	-0.633	0.167	-0.620	0.019	-1.101	0.089	0.562	0.409	-0.19	0.799	0.045	0.907
婚姻状况	1.147	0.131	0.483	0.237	0.746	0.426	11.443	0.956	-0.988	0.374	0.277	0.672
工作年限	-0.121	0.528	-0.031	0.759	-0.271	0.258	-0.105	0.714	-0.392	0.236	-0.329	0.045
工作岗位	0.879	0.035	0.356	0.216	-0.288	0.675	-9.921	0.949	-9.213	0.951	-0.451	0.461
月平均收入	-0.492	0.167	0.626	0.003	0.433	0.315	1.196	0.065	0.215	0.712	-0.127	0.682
受教育程度	0.404	0.499	0.509	0.101	0.245	0.725	-0.055	0.955	-0.027	0.973	0.409	0.408
职称	-0.055	0.773	0.116	0.311	-0.399	0.104	4.259	0.951	-0.222	0.472	-0.192	0.248
用工性质	-1.313	0.163	-0.558	0.415	-2.146	0.044	8.409	0.985	-2.301	0.099	-0.964	0.285

表4 各维度满意度与离职倾向关系

维度	<i>r</i>	<i>P</i>
综合评价	-0.593	<0.001
工作本身	-0.534	<0.001
工作回报	-0.601	<0.001
工作环境	-0.517	<0.001
人际关系	-0.387	<0.001
管理制度	-0.486	<0.001

12320 人员编制严重不足,两种用工形式会造成待遇、进修培训机会及人员稳定的差异,从而对员工工作满意度水平造成一定的影响。

国家卫生计生委于 2012 年 3 月下发了《卫生部关于进一步加强 12320 公共卫生公益电话建设工作的通知》(卫办发 [2012]14 号),重新明确了 12320 的定位和职能,要求逐步构建覆盖全国的 12320 卫生热线服务体系。因此,在公共卫生事业不断发展的背景下,应通过改善收入待遇、增加人员编制和相关培训等综合措施,提高 12320 工作人员满意度水平,从而有助于提高人员稳定性,培养出优秀 12320 人才队伍,为 12320 的健康发展打下坚实基础。

参考文献

[1] 张荔,谭枫. 12320 全国公共卫生公益电话信息资源库

建设现状分析与发展策略[J]. 中国健康教育, 2010, 26 (7): 566-567

- [2] 杜方冬,王瑞珂,饶克勤. 我国医护人员执业满意度现状调查研究[J]. 中国卫生事业管理, 2010, 27 (11) : 752-753, 760
- [3] 孙益林,邓诺,宋兵,等. 某三甲医院员工满意度现状分析研究[J]. 南京医科大学学报(社会科学版), 2015,15 (2): 130-134
- [4] 任陆华,叶炯贤. 深圳市三甲综合性医院医务人员工作满意度调查与分析[J]. 中国卫生事业管理, 2013, 30 (6) : 426-429
- [5] 黄丽华. 健康教育在应对突发公共卫生事件中的作用[J]. 中国健康教育, 2010, 26 (1): 64-66
- [6] 张立强,李文芳,张璇. 12320 在健康风险沟通中的功能及其定位与发展对策 [J]. 中国健康教育,2013,29(2): 183-184
- [7] 王萍,戴青梅,吕燕,等. 潍坊地区三级医院男护士工作满意度与离职意愿的相关性研究[J]. 中国医学伦理学, 2016, 29 (6): 952-955
- [8] 陶骏贤,芮秋琴,于彩勇,等. 浙江省儿科医生工作满意度与离职意愿调查 [J]. 中国医院管理, 2015, 35 (7): 50-52
- [9] 顾松涛,黄淇敏,陈志强,等. 三级医院临床医生工作满意度与离职倾向的关系研究[J]. 中华医院管理杂志, 2006, 22 (9): 586-589