



高雄市立民生醫院

113 年度員工工作滿意度調查報告



中華民國 113 年 12 月

113 年高雄市立民生醫院員工滿意度調查報告書

壹、目的

為充分了解同仁在本院工作現況、對工作環境的滿意度，進行 113 年度員工工作滿意度的調查，期望藉由這次調查深入了解員工對本院工作環境、組織氣氛、領導統御與考核獎勵等看法，以作為本院提升組織向心力及工作改進之參考。

貳、調查對象及時間

於 113 年 11 月 18 日至 113 年 11 月 29 日針對本院在職員工，包含醫師、護理(含照服人員)、醫事(含職能、放射、醫檢等)及行政(含雇員)等人員，進行問卷調查，調查對象排除醫院外包人力。

參、調查方式

依據調查目的，給予調查對象採不記名方式進行問卷調查(如附件)。

肆、問卷設計

調查以結構式問卷作為測量工具，問卷內容共 23 題，區分為四大構面：

- (一) 工作滿意度：瞭解員工對工作環境及內容滿意度之看法。
- (二) 主管領導統御：瞭解員工對主管領導統御的看法。
- (三) 組織氣氛：瞭解員工對於單位內工作氣氛的看法。
- (四) 考核與獎勵：瞭解本院考核獎勵及陞遷公平與否等看法。

計分採用李克特(Likert) 五點量尺，分為非常不同意、不同意、無意見、同意及非常同意五個尺度，並分別給 1 分、2 分、3 分、4 分、5 分，反向題結算時以反向計分(本年度問卷反向題為第 1、3、7、15、17、18 題)。個人基本資料包

括性別、年齡、教育程度、服務年資、職類及職務等七項，各項定義說明如下：

- (一) 性別：指個人之性別，1.男；2.女。
- (二) 年齡：指填寫問卷時的實足年齡。1.25 歲以下；2.26-35 歲；3.36-45 歲；4.46-55 歲；5.56 歲以上。
- (三) 教育程度：指個人所受正式教育之最高學歷，包括 1.高中/職以下；2. 大學/專；3. 碩士以上。
- (四) 服務年資：指個人至今在醫院服務之年資，分別為 1.未滿 2 年；2.2-5 年；3.6-10 年；4.11-15 年；5.16 年以上。
- (五) 職類：指個人目前工作的部門，包括 1.護理(含照服人員)；2.行政(含雇員)；3.醫事(含藥師、醫事檢驗、醫事放射、復健治療師)；4.醫師。
- (六) 職務：指 1. 非主管(契約人員)；2.非主管(公務人員)；3.主管。

伍、問卷回收

本次發放問卷共計 787 份，較去年(770 份)增加 13 份，總共回收 632 份，有效回收率為 80.03%，其中網路 395 份，紙本 237 份，網路問卷數大於紙本，扣除填答遺漏數過多者，共 622 份有效。各職類回收率：護理/照服 84.16%、行政 73.93%、醫事 85%、醫師 59.72%，相較於去年(護理/照服 64.86%、行政 80.60%、醫事 84.17%、醫師 65.28%)護理與醫事職類回收率上升，但行政職類下降約 10%為最多。

陸、統計分析

一、描述性統計：

資料收集完成進行建檔，自變項採用敘述性統計之分析方式，說明各變項之個數、平均數、百分比及標準差。

二、推論統計：

採用 One-way ANOVA 來進行變異數分析，探討不同樣本特性的員工在「工作滿意度」、「主管領導統御」、「組織氣氛」及「考核與獎勵」等四大構面上之差

異性比較，當某族群間差異達顯著水準後，並以 LSD 事後檢定辨認達差異水準的樣本特性。

柒、 調查結果

一、 樣本特性

本院男性員工佔 20.7%，女性員工佔 79.1%，年齡 26-35 歲人數最多(31.4%)；教育程度多為大學以上(92.3%)，服務年資以 2-5 年為最多(34.4%)，次之為未滿 2 年 (25.4%)；職類以護理/照服員工作人力佔最大宗(46.1%)，後以行政人力次之(27.8%)；職務方面以契約人員為主(78.3%)。相較於 112 年度，兩年間的樣本分布大致相同（表 1）。

表1 樣本特性

		113年		112年	
		個數	百分比	個數	百分比
性別	男性	129	20.7	121	22.2
	女性	492	79.1	423	77.8
年齡	25歲以下	48	7.7	49	9
	26-35歲	195	31.4	160	29.4
	36-45歲	168	27	165	30.3
	46-55歲	168	27	134	24.6
	56歲以上	42	6.8	36	6.6
教育程度	高中職以下	46	7.4	34	6.3
	大學	467	79.9	430	79
	研究所以上	77	12.4	80	14.7
服務年資	未滿2年	158	25.4	144	26.5
	2-5年	214	34.4	187	34.4
	5-10年	128	20.6	120	22.1
	11-15年	43	6.9	27	5.0
	16年以上	78	12.5	66	12.1
職類	護理	287	41.7	227	41.7
	行政	173	28.9	157	28.9
	醫事	119	21.1	115	21.1
	醫師	43	8.3	45	8.3
職務	契約人員	487	75.2	409	75.2
	公務人員	133	24.8	135	24.8

二、各題項描述統計

本問卷採 Likert 五點量尺評比，非常同意為 5 分，非常不同意為 1 分，反向題以反向計分，下列為各題項之平均值與標準差(表 2)。

表 2 各題項描述統計

題號	題目	平均值	標準差
1.	目前的職務不符合我的職涯規劃	3.25	0.93
2.	目前的職務的忙碌與繁重程度在我可以負荷的範圍	3.21	1.01
3.	目前的工作無法使我發揮所長	3.37	0.84
4.	我所煩惱的事情大多不是來自於我的工作	2.92	1.01
5.	最近一年來，工作的壓力在我可以承受的程度	3.18	0.97
6.	我對於工作環境的安全與舒適感到滿意	3.02	1.01
7.	我對於目前的工作付出與薪資所得感到不滿意	2.78	1.01
8.	我認同直屬主管的領導方式	3.37	0.99
9.	直屬主管會明確傳達所交辦的事項	3.57	0.95
10.	直屬主管總能很快地解決我反應的問題	3.38	1.01
11.	直屬主管對同仁工作上有所指正時，總能說明確切理由	3.50	0.95
12.	直屬主管給我充分的自主權，以利完成工作	3.62	0.88
13.	我對於醫院目前推展的政策方向與目標感到滿意	3.29	0.86
14.	同仁間沒有推卸責任的問題	3.11	1.00
15.	我很難放心的與直屬主管溝通	3.16	1.00
16.	各科室主管間意見一致，使同仁們不會感到無所適從	2.92	0.93
17.	各科室同仁之間不會互相交流，培養感情	3.12	0.97
18.	當工作上遇到困難時，同仁不會主動幫忙	3.55	0.90
19.	各科室經常開會討論，橫向溝通順利	3.06	0.84
20.	表現良好的同仁，會獲得適當的獎勵與表揚	3.34	0.91
21.	本院的考績是依照個人的工作表現	3.28	0.97
22.	本院有公平與公開的陞遷制度	3.13	0.97
23.	我對醫院所提供之教育訓練與獎勵進修感到滿意	3.35	0.83

三、比較113及112年度滿意度最高及最低前五項

今年『直屬主管給我充分的自主權，以利完成工作。』為滿意度最高項目，而『我對於目前的工作付出與薪資所得感到不滿意。』則為滿意度最低項目。顯示員工對於目前的薪資不滿意，且仍有各科室意見分歧，缺乏橫向溝通的情形(表3、4)。

表3 滿意度最高比較表

113 年	112 年
直屬主管給我充分的自主權，以利完成工作。	當工作上遇到困難時，同仁會主動幫忙。
直屬主管會明確傳達所交辦的事項。	直屬主管給我充分的自主權，以利完成工作。
當工作上遇到困難時，同仁不會主動幫忙。(反向題)	直屬主管會明確傳達所交辦的事項。
直屬主管對同仁工作上有所指正時，總能說明確切理由。	目前的工作使我能發揮所長。
直屬主管總能很快地解決我反應的問題。	目前的職務符合我的職涯規劃。

表4 滿意度最低比較表

113 年	112 年
我對於目前的工作付出與薪資所得感到不滿意。(反向題)	目前的職務非常忙碌與繁重。
各科室主管間意見一致，使同仁們不會感到無所適從。	最近一年來，在工作上常感到無形的壓力。
我所煩惱的事情大多不是來自於我的工作。	我所煩惱的事情大多來自於我的工作。
我對於工作環境的安全與舒適感到滿意。	各科室經常各自為政，缺乏橫向溝通。
各科室經常開會討論，橫向溝通順利。	各科室主管間常意見分歧，使同仁們感到無所適從。

四、四大構面分析

本次問卷分為「工作滿意度」、「主管領導統御」、「組織氣氛」及「考核與獎勵」等四大構面，採 Likert 五點量尺評比，非常同意為 5 分，非常不同意為 1 分，反向題則以反向計分，因此各構面分數越高，滿意度越高。

(一) 四大構面滿意度平均值

比較四大構面發現「主管領導統御」(3.46)滿意度最高、「考核與獎勵」(3.28)及「組織氣氛」(3.15)次之、「工作滿意度」(3.10)最低，其中「工作滿意度」及「組織氣氛」的滿意度與去年相比有略微提高，「主管領導及統御」及「考核與獎勵」的滿意度則略為下降，然其變化皆未達顯著水準(表 5)。

表 5 四大構面平均值比較

年度 構面	113 年		112 年	
	M	SD	M	SD
工作滿意度	3.10	0.60	2.89	0.60
主管領導統御	3.46	0.82	3.60	0.77
組織氣氛	3.15	0.66	3.14	0.60
考核與獎勵	3.28	0.80	3.34	0.83

(二) 各職類比較分析

從各職類於四大構面的平均數可知，各職類在四大構面平均分數皆有 3 分以上(表 6)；進行變異數分析發現，「工作滿意度」、「主管領導統御」與「組織氣氛」出現組內顯著差異性(表 7)。以 LSD 法進行事後比較結果顯示，護理/照服在「工作滿意度」部分顯著低於行政/雇員、醫事與醫師(表 8)；行政/雇員在「主管領導統御」部分顯著高於護理/照服(表 9)；護理/照服在「組織氣氛」部分顯著低於行政/雇員、醫師與醫事(表 10)。

表 6 各職類於四大構面平均滿意度

構面 單位	工作滿意度		主管領導統御		組織氣氛		考核與獎勵	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
護理	3.00	.58	3.35	.81	3.05	.60	3.25	.84
行政	3.16	.61	3.56	.84	3.25	.64	3.31	.77
醫事	3.17	.60	3.50	.76	3.21	.75	3.23	.74
醫師	3.37	.54	3.60	.83	3.28	.81	3.44	.79

表 7 各職類於四大構面之變異數分析

		SS	df	MS	F
工作滿意度	組間	6.98	3	2.33	6.58***
	組內	216.56	613	0.35	
	總和	223.54	616		
主管領導統御	組間	6.28	3	2.09	3.18*
	組內	405.67	616	0.66	
	總和	411.95	619		
組織氣氛	組間	5.43	3	1.81	4.18**
	組內	266.92	617	0.43	
	總和	272.35	620		
考核與獎勵	組間	1.74	3	0.58	0.91
	組內	394.70	617	0.64	
	總和	396.44	620		

* $p < .05$, ** $p < .01$, * $p < .001$

表 8 護理/照服於工作滿意度之事後比較

		平均差異	標準誤	顯著性
護理/照服	行政/雇員	-.15705*	.05753	.007
	醫事	-.17155*	.06491	.008
	醫師	-.36293**	.09726	<.001

* $p < .05$, ** $p < .005$

表 9 護理/照服於主管領導統御之事後比較

		平均差異	標準誤	顯著性
護理/照服	行政/雇員	-.21481*	.07821	.006
	醫事	-.14317	.08857	.107
	醫師	-.24814	.13276	.062

* $p < .05$, ** $p < .005$

表 10 護理/照服於組織氣氛之事後比較

		平均差異	標準誤	顯著性
護理/照服	行政/雇員	-.19185**	.06335	.003
	醫事	-.15811*	.07175	.028
	醫師	-.22817*	.10758	.034

* $p < .05$, ** $p < .005$

(三) 各職務比較分析

從各職務於四大構面的平均數發現滿意度分數皆以主管職務的分數為最高，非主管公職人員最低(表 11)；進行單因子變異數分析發現四大構面皆達組內差異顯著性(表 12)，並以 LSD 法進行事後比較。事後比較結果顯示契約人員與非主管公職人員在「工作滿意度」、「主管領導統御」、「組織氣氛」與「考核獎勵」之滿意度顯著低於主管人員(表 13、14、15、16)。

表 11 各職務於四大構面平均滿意度

構面 單位	工作滿意度		主管領導統御		組織氣氛		考核與獎勵	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
非主管 (契約)	3.09	.58	3.43	.81	3.13	.64	3.25	.80
非主管 (公職)	3.01	.69	3.42	.87	3.12	.71	3.23	.78
主管	3.52	.57	3.95	.58	3.53	.63	3.80	.65

表 12 各職務於四大構面之變異數分析

		SS	df	MS	F
工作滿意度	組間	6.38	2	3.19	9.01**
	組內	216.59	612	.35	
	總和	222.97	614		
主管領導統御	組間	8.37	2	4.18	6.42**
	組內	400.99	615	.65	
	總和	409.36	617		
組織氣氛	組間	4.87	2	2.44	5.69**
	組內	264.04	616	.43	
	總和	268.92	618		
考核與獎勵	組間	9.25	2	4.62	7.41**
	組內	384.14	616	.62	
	總和	393.39	618		

* $p < .05$ ** $p < .005$

表 13 主管於工作滿意度之事後比較

		平均差異	標準誤	顯著性
主管	非主管-契約人員	.42955**	.1086	<.001
	非主管-公職人員	.50252**	.16412	<.001

* $p < .05$, ** $p < .005$

表 14 主管於主管領導統御之事後比較

		平均差異	標準誤	顯著性
主管	非主管-契約人員	.52288**	.14738	<.001
	非主管-公職人員	.53398**	.16380	.001

* $p < .05$, ** $p < .005$

表 15 主管於組織氣氛之事後比較

		平均差異	標準誤	顯著性
主管	非主管-契約人員	.39853**	.11949	.001
	非主管-公職人員	.40914**	.13281	.002

* $p < .05$, ** $p < .005$

表 16 主管於考核獎勵之事後比較

		平均差異	標準誤	顯著性
主管	非主管-契約人員	.54790**	.14412	<.001
	非主管-公職人員	.56668**	.16019	<.001

* $p < .05$, ** $p < .005$

捌、開放式意見彙整

本問卷末設計有開放式意見欄，員工可以書寫任何對於醫院的建議，經收集彙整後依問題分派專責科室，針對該意見做回覆。

會辦 科室	意見內容	辦理情形
總 務 室	<ul style="list-style-type: none"> ● 環境衛生需加強，院內蟑螂、蚊子、隱翅蟲很多，甚至連老鼠都跑到1樓大廳，請院方重視醫院環境問題。 	<p>已通知廠商注意改善。</p>
	<p>汽機車停車場相關問題：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 希望增設員工汽機車停車位 2. 機車停車場相關問題： 3. 請增加機車停車位和遮雨棚，新架設的遮雨棚於颱風過後未再恢復。 4. 建議院方能在機車停車場旁的女兒牆旁停車處可增設遮雨棚，給予員工或民眾皆能有更友善的停車空間。 5. 有些位置一直被廢棄物佔據 6. 停車場車格不足，以致後到的同仁時常移動他人車輛，導致車與車之間完全沒縫隙，或胡亂停放造成出入困難且車殼刮損問題不斷。 7. 機車都亂停出入口的位置停滿請問機車怎麼出入，轉角處也一直停機車越停越多，當轉彎離開時如果車擦撞到怎麼辦？ 8. 停車場監視器太過模糊不清，有需要使用時反而派不上用場，建議更新。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本院空地有限，新增機車停車位不易，持續評估可增設處，遮雨棚皆已復原。 2. 機車停車場旁的女兒牆，該區涵蓋公有地，依高雄市政府工務局處理違章建築執行要點不可隨意增設。 3. 該物品為報廢財產暫放，持續處理財產拍賣。 4. 針對移動車輛及轉角處停車問題，已請保全加強巡查，並勸導同仁。 5. 已清查較低畫質監視器，並請廠商更新。

飲水機的水質不佳希望能改善	已通知廠商注意改善。
<ul style="list-style-type: none"> ● 廁所洗手台都只有一個，不敷使用 ● 廁所內建議加裝酒精噴瓶，以維持衛生安全。 	空間有限，故左右兩側走道，皆已加裝酒精噴瓶使用。
外包洗衣服，最近衣服時常沒有回來，白袍或防護衣洗不見的頻率高。	已通知廠商注意改進。
針對一樓科別方向指引，慢籤機、取票機及中庭位置能提供清楚明確指標，謝謝！	會另請廠商會勘評估。
各單位漏水情形嚴重，都治標不治本	本棟大樓建物老舊，遇有漏水情形僅能先針對漏水處予以排除困難；未來將嘗試是否有廠商願意承攬本院管線更新工程，以徹底解決管線老舊及長久漏水之情形。
是否可訂定交換氧氣瓶時間表以利，日班，小夜，大夜氧氣瓶交換，不會造成送下去交換，還沒有換好的延遲狀況，有個固定交換時間，同仁會在固定時間前送達，以利交換。	將與技工室討論訂定固定氧氣瓶交換時間。

會辦 科室	意見內容	辦理情形
資 訊 室	<p>Email 及電子檔案交換相關問題：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 無院內 email 無法傳送資料 ● 沒有 FTP 可以使用，致各科室傳遞電子檔案很不方便！ ● 沒有共用槽，檔案傳遞廢時，工作沒有效率 ● 現無全院公告區域使用，且無員工信箱，需使用自身 mail 處理公務，諸多不便。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 目前有院內 email, 惟使用率不高, 同仁習慣用外部 email 如 GMAIL。 2. 因應資安及個人資料保護目前停用 FTP, 已多次宣導請同仁暫時透過 email 交換文件, 避免惡意第三方存取。 3. 目前全院對外公告大多使用官網進行消息公告、對內目前以數位學習平台及 LINE 群組進行公告。

<p>院內系統老舊問題：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 系統老舊，建議統整一個系統就可以看到全部資料。 ● 資訊系統的建構、更新、調整，嚴重不符臨床所需。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 已預計明年導入高榮 HIS 及其他系統,但高榮系統亦無法看到全部資料。
<ul style="list-style-type: none"> ● 因應 AI 時代，醫院現有資訊系統不符合時代潮流，耗費人力、時間，建議院方能短中長規劃，辦理相關教育訓練，並向員工宣導。 ● 加強提升院內 e 化作業系統，簡化作業流程，降低重複工序，減少紙張浪費。 ● 軟、硬體非常需要加強，不提使用盜版軟體，本身軟、硬體使用上非常卡頓，造成工作嚴重延遲，反應資訊部門多次，書寫紀錄依舊緩慢。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 目前資訊設備經費有限，汰舊換新速度仍無法跟上最新科技，暫無法規劃太長期之展望。 ● 本院已建置電子表單系統，相關醫療、行政表單 e 化預計可以解決 8 成以上，惟使用者習慣、傳統流程可能要一併考慮，才能有效 e 化推行。 ● 本院近年來，已加速更換院內硬碟為 SSD, 加快存取速度，軟體部份因現今軟體採訂閱制，如每年固定訂閱將會巨幅提升費用，目前將依業務性質提供較新軟體使用或建議使用者使用免費軟體如 openoffice。
<ul style="list-style-type: none"> ● 護囑系統有吵才有快，隔天就又开始變慢，打紀錄真的會打到生氣欸 ● 護囑系統速度需要再快一點 ● 硬體設備可以在提升，浪費很多時間在紀錄傳輸上 	<p>因護囑系統今年配合提昇病人安全，相關檢核、查驗、表單皆大幅修改，導致系統 loading 變重，已計劃明年初提昇記憶體，望能提高整體效能。</p>
<p>全院電話網路收訊都很差。去超商沒辦法用 LINE Pay，主管及跨科室同仁又愛用 LINE 交辦事項，訊號差導致接聽電話不順，訊息也收不到。連院外單位也常抱怨本院電話轉接都會斷掉以及有雜訊。</p>	<p>113 年度初已多次洽 3 家電信公司進行訊號提昇，目前中華電信已配合加強訊號，惟遠傳、台灣大哥大通報多次仍未見動作，建議同仁播打其客服加快訊號改善作業。</p>
<p>建議 HIS 系統加入病人感控提醒，報到時能彈出警示</p>	<p>此項功能請詳述需求，並填寫程式申</p>

		請單, 由本室進行可行性評估。
--	--	-----------------

會辦 科室	意見內容	辦理情形
內 科 部	值班時, 內科醫師需處理大量新入院病患, 嚴重影響醫療品質, 並增加內科部與急診部的衝突。其原因非常複雜, 若短期無法解決, 應至少設立新病患人數上限, 超過閾值則值班醫師可暫停收治病患。	● 為維護醫療品質, 已訂定相關規則, 詳細規則已於內科晨會公告及通知相關單位。

會辦 科室	意見內容	辦理情形
外科 部/泌 尿科/ 高級 健檢 中心	希望外科系及泌尿科或者高檢部分, 對其他檢查科室多點尊重, 而不是一昧強迫立刻馬上要做檢查, 謝謝院長。	● 因未明敘相關具體事項, 無法釐清其意見所述之事件原貌, 經外科部、泌尿科、高級健檢中心調查, 各單位目前皆未收到其反應之事項。目前跨科室檢查, 均依各科室規範安排檢查, 提供受檢者專業服務。

會辦 科室	意見內容	辦理情形
放射 科/檢 驗科	周三周日大夜 X 光, 檢體量大, 放射科, 及檢驗科一人值班, 人員不足, 應檢討增派人員, 降其工作壓力。	放射科部分： 1. 已進行對全科同仁關懷 2. X 光檢查執行量與地區醫院、區域醫院相比較, 都是合理內數量。 3. 經放射師陸續反應, 傳送員不足才是此事件觀感主因, 放射師常在攝影室空等病患。 4. 星期四、星期一清晨大夜班, X 光

		<p>檢查量升高，是醫院內科部既定政策。目前放射科在醫療品質上，完全符合醫療需求。</p> <p>檢驗科部分：</p> <p>本科於 111 年 8 月 1 日增設大夜班專責醫檢師(其專業加給級數加 3 級)並針對週三接週四及週日接週一大夜時段安排 2 名醫檢師處理晨血檢驗業務。</p>
--	--	--

會辦 科室	意見內容	辦理情形
醫教 中心	希望有長照小卡積分課程。	目前長照相關課程學分申請較為嚴格且申請困難，已知飛象家園有定期在辦理相關課程，有需求同仁，可致電詢問飛象家園辦課時間。

會辦 科室	意見內容	辦理情形
社 醫 部	家醫科及職醫科醫師人力不足問題。	目前已找到醫師有意願加入，預計 114 年 01 月到職，屆時人力會較為充足。

會辦 科室	意見內容	辦理情形
企 劃 室	<ul style="list-style-type: none"> ● 開放平等的溝通空間 ● 基層員工反映問題給中階主管，卻無法獲得良好的改善甚至視而不見，讓問題持續累積並消耗基層人員的熱忱。 ● 主管常常以送人審會威脅同仁， 	<ul style="list-style-type: none"> ● 若員工提出的問題遭漠視未被處理，全院於各意見信箱皆有放置病人、家屬及員工綠色意見反應單，皆可反應至院本部。

	<p>造成心理壓力。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 主管只聽信某些同仁的意見，不作客觀的決定，造成同仁常常被誤會。 ● 同工不同酬，超出業務範圍，主管無擔當(推卸責任) ● 員工反應主管的相關意見。 	
	<p>反應霸凌相關事件之意見</p>	<p>針對員工反應霸凌事件，本院已啟動調查。若員工遭遇職場霸凌，可依本院職場霸凌申訴流程提出申訴。申訴辦法可至本院官網—人事服務專區—高雄市立民生醫院員工職場霸凌防治申訴及調查處理要點暨流程圖查詢。</p>
	<p>中秋月餅送禮是醫院的心意，但收到卻是紙盒裸裝的兩塊蛋糕，令人覺得有保存、食安的疑慮。</p>	<p>此次禮品選擇了紙盒裸裝蛋糕，主要考量環保及減少過度包裝。下次將更加謹慎地評估禮品的選擇與包裝方式，以確保食品安全。</p>
	<p>颱風天冒著風雨來上班，下班卻叫不到車回家，建請院方體恤出勤員工辛勞，萬一叫不到車是否出動公務車或由院方安排車輛接送。</p>	<p>針對颱風天叫車不便的情況，建議同仁可與主管討論，靈活調配班次，彈性安排其他同仁出勤，共同分擔工作。</p>
	<p>規劃高齡友善措施：領藥、如廁、看診、動線、出院準備服務等。</p>	<p>醫院已有規劃各項高齡友善措施，如掛號櫃台、優先看診流程、無障礙廁所、扶手、坡道... 等措施，並持續致力於為高齡患者提供更便利、安全與貼心的就醫體驗。</p>
	<p>院內健康促進活動及課程希望能增加名額。</p>	<p>針對名額不足的問題，企劃室將進一步評估資源分配和課程規劃，並努力尋找增加名額的可能性，以滿足更多同仁的需求。</p>

會辦 科室	意見內容	辦理情形
----------	------	------

<p>人事室</p>	<p>薪資與獎勵金相關問題：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提高醫事人員的薪資福利 2. 讓契約人員能固定每二年調一職等加薪，以穩定人力。 3. 希望有任期滿三年薪水能多500-1000元制度，其他間醫院都有滿多久加多少錢，就本院沒有，且新進人員薪水竟然跟年資久的人員薪水一樣。 4. 專業加級能夠公平加級 5. 契約員工最低跟次低級別薪資無論去年調薪3%或今年加薪1500元，都低於勞動部基本工資，造成加薪假象，非常不合理。 6. 對於一些科室人力不足，不給予正視解決問題！行政人員薪資不一，希望能公平對待與工作成正比。 7. 希望[獎勵金透明化]，可以在個人差勤系統裡得知獎勵金獎勵幾點，讓員工可了解是否被扣點或加點。 8. 非齊頭式考績與獎勵金的給予，雖然立意良善，但這多年來，卻變成另類的職場霸凌手段，單位內的獎勵金加扣點從未公開透明化，請新任院長明查，並希望指示單位主管每月公布職員誰因為何事蹟被加點、何事蹟被扣點，以招公信。謝謝新任院長。 	<ol style="list-style-type: none"> 一、本院薪資係依據公務人員俸給法、契約人員管理要點及契約人員薪給表等相關規定核發，各單位契約人員如有調薪之特殊需求考量，可專案簽請院長同意提案修正薪給表敘薪標準。 二、查本院契約人員薪資給付標準表備註說明：最近三年全年年終考核，其中二年列甲等或一甲二乙者，始符合晉級資格，並提請人事甄審會審議通過後，再呈請院長核定晉級人員。 三、準此，為落實績效管理，本院晉薪扣合年終考核，並搭配獎勵金差異化管理，以激勵本院員工群策群力，共同推動院務，另各單位契約人員如有晉級特殊需求考量，可專案簽請院長同意提案修正薪給表規定。 四、本院契約人員薪資結構係本薪加專業加給，於特定單位服者另加給職務加給，尚無低於基本工資之情形。 五、獎勵金悉依高雄市政府衛生局所屬市立醫院人員獎勵金評分核計標準表，以個人職稱點數扣除請假後(不含公假假別、休假、補休、生理假)為基準由上級主管評核，至點數評核及評核標準、方式屬上級主管權責，由上級主管依個人綜效覈實評列，落實差異化管理與獎勵精神。
	<p>加班與休假相關問題：</p>	<ol style="list-style-type: none"> 一、由各醫療單位視其業務特性及

<ul style="list-style-type: none"> ● 休假日能達到一例一休，照顧者身心健康才有辦法有較高的品質照顧患者 ● 每個月幾乎都休 7 天，不然就是用 p 班放假，還要 on call 四小時，上班真的很累，放假也沒辦法好好休息 ● 我希望護理人員 1.每個月可以適時休假至少要八天，而不是用批班來湊，而且批班還得要 oncall，這樣子本質上根本就不是放假。2.可以定期的請特休，而不是一直延期都最後也只能換錢。 ● 某些職類值班時間有問題，不符合正常情況。 ● 報加班的門檻太高。 ● 建議差勤系統應依實際下班時間打卡，而不是要 5 點半到 6 點要同仁打卡，系統才不會跳異常。 ● 超過下班時間應視為加班，不應以加班至少 1 小時為由才能申報加班，中午開科室會議也應算加班，同仁午休無法休息。 	<p>需求運用四週變形工時制度，賦予排班最大彈性，並兼顧員工休假權益。On call 期間實際到勤視為工作時間，得依規定申請加班。</p> <p>二、配合中央規範實施加班餘數併計，放寬公職及契約同仁均得以至少 30 分鐘為單位申請加班。加班應於差勤系統申請，並詳述加班事由，經主管核准後始完成程序，並按核准加班時間到勤刷卡；當日漏未刷卡，應至差勤系統申請刷卡補登，每月 3 次為限。超過該次數應填寫刷卡補登申請單。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 希望夜診 1800-2100 要有夜班津貼，請參考他院資訊（不要再說別間醫院沒有津貼） ● 夜診由 5 點上到 9 點，屬於小夜班的範疇裡，卻沒有津貼，建請院方給予津貼慰勞上班同仁 	<p>除護理人員以外，醫師、其他醫事人員夜班津貼現行尚無法源依據，建請相關單位提案討論。</p>
<p>考績標準相關問題：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 考績的考核結果是從何而來？每年的考績都沒有面談，考核單上有面談紀錄，但卻沒有面談，是主管自行添加內容的嗎？還是考績是隨主管的喜好在評分？ 	<p>獎勵金悉依高雄市政府衛生局所屬市立醫院人員獎勵金評分核計標準表，以個人職稱點數扣除請假後(不含公假假別、休假、補休、生理假)為基準由上級主管評核，至點數評核及評核標準屬上級主管權責，由上級主管依</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ● 考績年年有，每年都吃乙等，獎勵金永遠領比人家少，變成另類職場霸凌形式，錢領多的、可以晉升的，永遠只有主管愛將可以拿到，請檢討此制度，並且獎金點數公開透明化。 	<p>個人綜效覈實評列，落實差異化管理與獎勵精神。</p>
	<p>希望比照高榮、成大醫院契約人員也可享有國旅補助，增加契約人員之福利，提升員工滿意度凝聚向心力，亦降低流動率。</p>	<p>目前本院尚無預算。</p>
	<p>員工福利差（無團保）。</p>	<p>依公務人員執行職務意外傷亡慰問金發給辦法第 9 條之規定，除有該條所定例外情形，原則上，本辦法施行後，各機關學校不得再為其人員投保額外保險。且依同法第 12 條之規定，本院非公務人員之其他人員亦得比照本辦法發給慰問金，故依法無法額外投保團保。</p>

會辦 科室	意見內容	辦理情形
護理科	<ul style="list-style-type: none"> ● 人力相關問題： 1. 人力不足，工作量過多，壓力過大 2. 護病比過高，護理負荷大 3. 單位明明就缺人沒人力，卻還要去別的單位 ICU 支援，而且回原單位的日期一直延後，醫院根本就是詐騙集團，導致新人都留不住，新人看到需到處支援且一直無限循環加班，立馬離職，嚇死.. 4. 單位盼了 6 年好不容易有一個書記，結果來不到幾個月，立馬被 	<p>透析室人力部分：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 透析室人力標準每 4 人次 1 名護理師，現況照護人力優。 ● 本院透析病人平均年齡高，共病數多「重症病人透析」是交叉訓練必要項目。 <p>傳送人力部分：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 傳送人員是整體評估，若特定業務量增加，可隨時依數據提需求調整。 ● 溝通技巧與藝術是職場持續學習的課題，傳送人員是團隊基礎重

	<p>調到病房，請問有哪一家洗腎中心是護理師自己掛號/開藥/鋪床/抬病人上下床嗎/提藥水/消毒/搬25公斤的鹽巴，護理師不是做專業的照顧病人工作，而是包山包海做雜事，難怪單位留不住新人來一個走二個</p> <p>5. 門診沒有負責的工友，必須與急診共用，有衛材要請工友幫忙推到診間時，每次都說急診很忙現在沒空，口氣相當不耐煩！</p> <p>6. 傳送人員可再多幾位，而不是多單位一個，要送緊急檢體還需等他們推完檢查後才送，然後又會被某些傳送人員兇??</p>	<p>要人力，雙向理解是彼此諧調合作的關鍵。</p>
	<p>獎勵金相關問題：</p> <p>1. 新進人員還在學習階段，獎勵金卻比在職人員還多 4-5000 實在令人很心寒</p> <p>2. 行政契約人員領的獎勵金卻比醫護人員還多！實在讓人很無力！！</p> <p>3. 獎勵金希望能公開透明化，主管每次都說有加分,但領的卻比新人還少！！不是每次喊加分，新人獎勵金比資深人員多。新人前期是在學習階段且沒有負責單位請領盤點繁瑣的業務，資深學姐還要教導新人的學習門診業務，請將獎勵金公開化。</p> <p>4. 幹練的人都被利用到一滴不剩，努力寫 N3 也沒用，獎勵與表揚仍然都是給主管偏愛的對象，其他人感覺不論如何努力，都不會被</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 獎勵金有其管理機制，非單一條件做全數論斷，若對個人獎勵金有疑慮，隨時可至護理科或人事室進一步予說明知情。 ● 護理科獎勵金標準作業(文件編碼：BEAA-006)置放於 GMS 系統供大家查詢，依上述標準同仁完成 N3 證書連續六個月加 6 點，非僅個案報告通過。

	<p>看見其辛苦的付出。</p>	
	<p>人力管理及安排相關問題：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 同仁上班中常有異常事件，都睜一隻眼閉一隻眼，也沒拿出來討論或者上異常事件，處事很不公平，只要是他喜歡的人就可以不寫異常，導致同事上班常胡搞，為所欲為。 ● 只要是阿長喜歡的人就可以直接去 CKD 門診上班，不用上來單位幫忙，單位有考過 CKD 的人都沒有資格下去 CKD 門診，請問自費去考 CKD 證照有何屁用？ 	<p>CKD 門診須具備 CKD 證書並須有 CKD 衛教經驗。目前單位同仁雖有同仁 CKD 證書，但欠缺實務衛教經驗，將預計於 114 年培訓後輪調 CKD 門診。</p>
	<p>考核及升遷標準相關問題：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主管長期給特定人員甲等（就算在晨會上吃早餐、開會遲到、超過 0800 仍穿著便服）全都不予理會！實在很難服眾。 2. 考績的考核結果是從何而來？每年的考績都沒有面談，考核單上有面談紀錄，但卻沒有面談，是主管自行添加內容的嗎？還是考績是隨主管的喜好在評分？ 3. 長官一直聲稱單位內的同仁沒有升專業加給，但是單位卻還是仍有同仁在升專業加給，請問升專業加給的標準是什麼？以前說要符合年終考績一甲二乙才有資格，但單位內有許多同仁常年都是乙等，如果大部分的同仁表現都差不多，為何有人年年都甲等，這是不是有所謂的愛將問題？ 4. 何謂公平公開陞遷制度，根本都 	<ul style="list-style-type: none"> ● 考績甲等是依個人表現評核，並非固定。沒有任何同仁在開晨會吃早餐，歡迎拍照向護理科舉證 ● 開會會註記準時參與會議同仁。 ● 門診 09:00 開始看診，部分診間需 0830 開診準備，故有同仁會彈休 30 分到院並非遲到。 ● 考績表有面談才會寫，考績是依個人表現評核。 ● 符合年終考績二甲或一一甲二乙使得晉升專業加給，由人事室提出，院長圈選，考績委員會確認通過，以上為作業規範。 ● 獎勵金非薪資，係依醫院營運及個人表現而發給之獎勵。

<p>是內定的人事，考績從來沒有公布過，每個月的獎勵金怎麼被扣錢的都不知道。</p>	
<p>排班及休假問題：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 跑外場時和內場(行政)的工作無法同步進行，外場執行業務後還要回院處理行政工作，導致加班，外場人員在外執行業務時耗時整天，也無法即時處理內場行政及核銷問題，得要回院才能處理，也導致加班，希望可以讓場內場外都有人員同時進行來改善加班的問題。 2. 放假天數無法與公定假日數相同。 3. 班表只出週班，且晚出班表（25號後） 4. 不會提前得知批班人員，且要 on call 4 小時（沒有放假的意義） 5. 護理人員生病、出車禍，還是要帶傷上班。 6. 醫院根本沒有給予同仁有教育訓練及在職進修的時間跟機會，因為總是在上班及無限循環的加班中，請問何時可以好好坐下來聽一堂貼在電梯中每月安排的課程，連喝水的時間都沒有談什麼進修。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 社區外場工作如疫苗、整社篩、巡檢等都需要單位同仁們共同完成，非一人可執行。 ● 每個業務皆有承辦人院員。外場回院後依照個人承辦之工作範疇執行業務內容。本院有多處非輪班單位可以調整至適合自己的工作。 ● 加護病房因佔床率不穩定，上班照護人數偶而需做臨時調整。 ● 排班原則以月班為主，人員異動或跨月 必要時會先出週班。 ● 排班為確定上班日，依病人數臨時調整彈休，需視當下病室動態決定，彈性放假以 4 小時為基準。 ● 生病及車禍請假皆須出具診斷書佐證，若事件發生同仁無法上班，須及早提出 以利協調放假同仁出勤。 ● 護理科在職教育皆安排於白班下班後 16:30 時段，護理長可以彈性請小夜同仁提早一小時至單位交班，並予以加班時數。另有錄製數位學習課程供無法上實體課程同仁觀看。
<p>制服相關問題：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 希望明年能製作白色的護士服，白色的護士服愈來愈少了。 2. 已經好幾年領粉紅色制服，不想再領粉紅色制服，材質很透，且不透氣！建議改回白色的制 	<p>有關護師服顏色係於護理長會議投票決議，明年執行採購前將會再進行投票。</p>

	服。	
	醫生與護理師及夜間專科護理師醫療行政有誤差，是否可更一致？	醫師與護理師及夜間專科護理師醫療行政業務不相業務不相同,薪資也不相同。
	<ul style="list-style-type: none"> ● 急診換床率很高，床單，被子需求也高，當不足時，是不是有拋棄式床單 備用，以應不時之需，或增添被子，床單數量，當短缺時，到處調借，有時借不到，會造成工作上延遲及同仁間怪罪不和協 ● 增加預算，改善病床，床體破損，護欄，床頭(尾)板搖晃、斷裂，及輪子前進偏離正常運行時的控制。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 將規範工友帶病人上病房時，請病房單位給予乾淨床組還急診，假日請洗衣房多備床組於特定單位，供臨時需要時領取。 ● 病床或推床搖晃或輪子偏移，隨時 ● 以小而採購方式請修，另每年年中可評估次年預增購及報廢之醫療儀器，包括病床及推床。 ● 急診近三年有新增及報廢推床。

玖、 結論與建議

- 一、工作滿意度：整體員工對工作滿意度的平均值為 3.10，在四大構面中滿意度最低，顯示 66.8% 以上的員工對工作感到滿意，其中護理人員與非主管公職人員是滿意度最低，而醫師與主管的滿意度顯著高於其他職類與職務。
- 二、主管領導統御：整體員工對主管領導統御滿意度平均值為 3.46，在四大構面中滿意度最高，顯示 81.1% 以上的員工對機關首長及單位主管的領導風格和處理方式大多感到滿意，護理人員對於領導統御的滿意度顯著低於行政/雇員，且主管的滿意度顯著高於其他非主管職務。
- 三、組織氣氛：整體員工對組織氣氛滿意度平均值為 3.15，在四大構面中排序第三，顯示接近 72.5% 的員工對於組織氣氛感到滿意，但護理/照服顯著低於其他職類，且主管的滿意度顯著高於其他非主管職務。
- 四、考核與獎勵：整體員工對考核與獎勵滿意度平均值為 3.28，在四大構面中排序第二，顯示約 77% 的員工對於考核與獎勵感到滿意，其中主管的滿意度顯著高於其他職務。

相較於去年來說，四大構面獲得的分數「工作滿意度」及「組織氣氛」的滿意度與去年相比有略微提高，「主管領導及統御」及「考核與獎勵」的滿意度則略為下降，然其分數之變化皆未達顯著水準。根據問卷調查及開放式意見結果顯示，員工對於目前的薪資及獎勵金分配相關問題感到不滿意，且仍存有各科室主管間意見不一致，缺乏橫向溝通，使同仁們在工作時感到無所適從的情形，需進一步審視相關制度與擬定改善策略，以建立正向的工作環境與氛圍。另外，主管職務在四大構面中滿意度皆顯著高於其他職務與職類，是否呈現資源分配偏向於管理階層的問題，值得我們進一步關心與了解。

附件一

高雄市立民生醫院員工工作滿意度調查問卷



已完成線上填寫 (掃描右上方 QR code, 並繳回空白問卷)

親愛的工作夥伴，您好：

本院在同仁們的共同努力打拼下，各項業務得以順利推動執行，並提供病患最優質的服務，在此表示最高的敬意與謝意。

為了解各位同仁在工作職務上對本院工作環境、主管領導統御及組織氣氛等看法，特辦理本次問卷調查，煩請諸位同仁撥冗作答（線上、紙本擇一），並請各科室/單位於 **11月29日(五)**前交付人事室(分機 2245)以利統計分析。本問卷採不記名方式，您所填答的資料絕對保密，敬請安心，感謝各位同仁的協助與參與。

敬祝 健康快樂 平安順心

代理院長 黃豐締 敬上

113年11月

下列各問題，請您就平日工作上的實際感受，選出您認同的看法，在各項敘述中選擇適當的打勾(✓)。

非 常 同 意	同 意	無 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
------------------	--------	-------------	-------------	-----------------------

第一部分 工作滿意度

- | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.目前的職務 <u>不</u> 符合我的職涯規劃..... | <input type="checkbox"/> |
| 2.目前的職務的忙碌與繁重程度在我可以負荷的範圍..... | <input type="checkbox"/> |
| 3.目前的工作 <u>無</u> 法使我發揮所長..... | <input type="checkbox"/> |
| 4.我所煩惱的事情大多不是來自於我的工作..... | <input type="checkbox"/> |
| 5.最近一年來，工作的壓力在我可以承受的程度..... | <input type="checkbox"/> |
| 6.我對於工作環境的安全與舒適感到滿意..... | <input type="checkbox"/> |
| 7.我對於目前的工作付出與薪資所得感到 <u>不</u> 滿意..... | <input type="checkbox"/> |

第二部分 主管領導統御

- | | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 8.我認同直屬主管的領導方式..... | <input type="checkbox"/> |
| 9.直屬主管會明確傳達所交辦的事項..... | <input type="checkbox"/> |
| 10.直屬主管總能很快地解決我反應的問題..... | <input type="checkbox"/> |

背面尚有題目

- | | 非常同意 | 同意 | 無意見 | 不同意 | 非常不同意 |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 11. 直屬主管對同仁工作上有所指正時，總能說明確切理由..... | <input type="checkbox"/> |
| 12. 直屬主管給我充分的自主權，以利完成工作..... | <input type="checkbox"/> |
| 13. 我對於醫院目前推展的政策方向與目標感到滿意..... | <input type="checkbox"/> |

第三部分 組織氣氛

- | | | | | | |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 14. 同仁間沒有推卸責任的問題..... | <input type="checkbox"/> |
| 15. 我很難放心的與直屬主管溝通..... | <input type="checkbox"/> |
| 16. 各科室主管間意見一致，使同仁們不會感到無所適從..... | <input type="checkbox"/> |
| 17. 各科室同仁之間不會互相交流，培養感情..... | <input type="checkbox"/> |
| 18. 當工作上遇到困難時，同仁不會主動幫忙..... | <input type="checkbox"/> |
| 19. 各科室經常開會討論，橫向溝通順利..... | <input type="checkbox"/> |

第四部分 考核與獎勵

- | | | | | | |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 20. 表現良好的同仁，會獲得適當的獎勵與表揚..... | <input type="checkbox"/> |
| 21. 本院的考績是依照個人的工作表現..... | <input type="checkbox"/> |
| 22. 本院有公平與公開的陞遷制度..... | <input type="checkbox"/> |
| 23. 我對醫院所提供之教育訓練與獎勵進修感到滿意..... | <input type="checkbox"/> |

請問您對本院有那些意見或建議，請簡要說明：

基本資料（請務必勾選）

- 性別：男 女
 年齡：25歲以下 26-35歲 36-45歲 46-55歲 56歲以上
 教育程度：高中/職以下 大學/專 研究所以上
 服務年資：未滿2年 2-5年 6-10年 11-15年 16年以上
 職類：護理/照服 行政/雇員 醫事 醫師
 職務：非主管-契約人員 非主管-公務人員 主管

問卷到此結束，感謝您熱心協助；請各科室/單位負責人於11月29日(五)前匯整逕擲人事室，謝謝