



## 第四章

### 在地人的服務

Taipei Medical University - Shuang Ho Hospital



Taipei Medical University - Shuang Ho Hospital

臺北醫學大學·署立雙和醫院



建構一家好的醫院有四大主要元素：好的員工、好的設備、好的流程、好的文化，其中好的員工是最基本也是最重要的元素。雙和醫院的大家長，我們的院長，心目中理想的醫院，一定要有好的醫生、好的醫護同仁以及好的行政同仁，如此才能夠提供病人好的醫療服務。我們在人力資源管理，選人、用人、育人及留人等四個面向上，依循這樣的精神，步步耕耘，期待每位最優秀的員工，組成最優秀的醫療團隊，提供民眾最優質的醫療服務。

### 一、雇用狀況

本院為臺北醫學大學附屬醫院，隸屬同一董事會，董事會置董事十五人，定期召開董事會會議，集體行使職權，並推選董事長一人，對外代表法人。

本會董事長及董事均為無給職，董事會之職權、任期、選聘、改選、補選及董事會議等事項，均依照私立學校法及其施行細則有關之規定辦理，並明訂於本校董事會組織章程中。

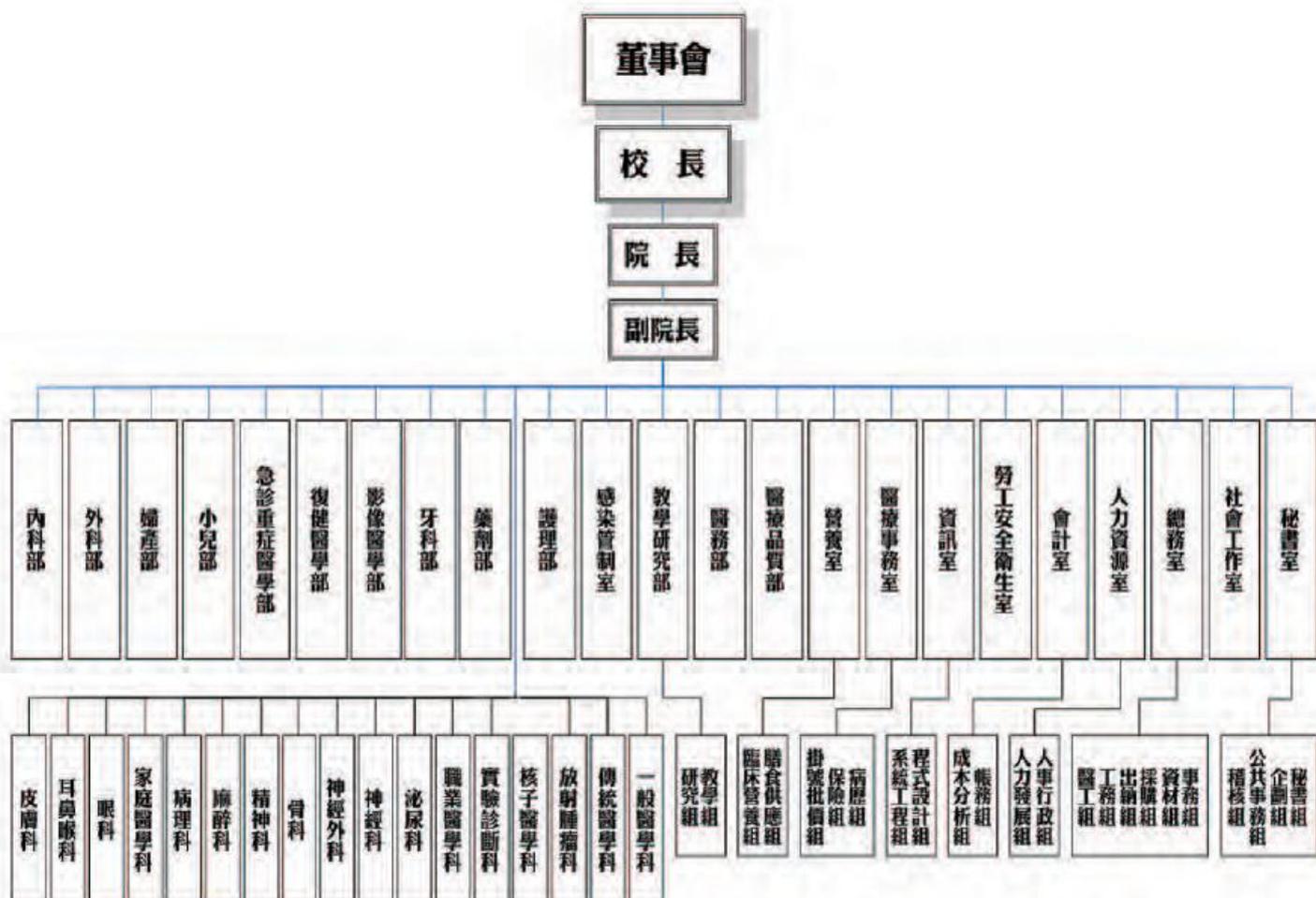


圖 4-1 雙和醫院組織架構圖

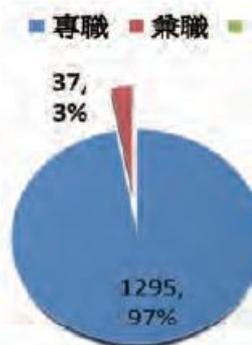
爲了確保本院的員工能夠提供最優質的醫療服務，甄選適任的員工成爲最重要的課題，我們訂定了明確、嚴謹的招募與任用流程，爲每一個職務訂定擔任該職務的明確條件，透過公開招募吸引優秀人才。

雙和醫院的成立爲臺北縣市提供了 1,145 個工作機會，截至 98.12.31 全院員工人數爲 1,332 位，其中專職人員 1,295 位，兼職人員 37 位；員工有 65% 來自於臺北縣，21% 來自於臺北市。

### 雇用類型

雇用類型	人數	百分比
專職	1,295	97%
兼職	37	3%
總計	1,332	100%

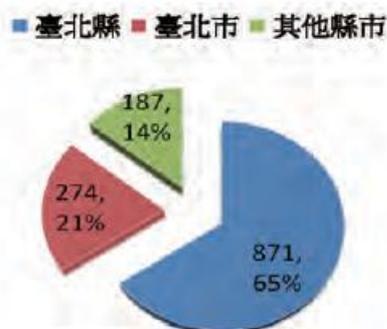
圖表 4-1 僱用人員類型



### 通訊地分類

通訊地分類	人數	百分比
臺北縣	871	65%
臺北市	274	21%
其他縣市	187	14%

圖表 4-2 僱用人員依通訊地分類



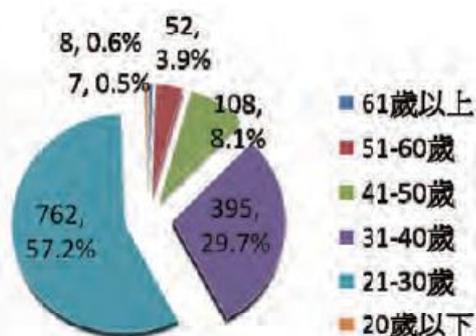
在人員招募方面，我們廣招各類醫療專業人員，非常歡迎身心障礙人士及原住民等族群的加入，亦積極配合政府各項政策，執行立即上工計畫、大專生企業職場實習方案等計畫。

在人員雇用方面，本院皆依據勞動與衛生相關法規辦理，雇用不分年齡、性別、種族、宗教，且無非法聘僱童工之情事，聘僱契約亦於勞資雙方同意狀況下簽訂；薪資方面，本院薪資結構不因性別而不同，男女薪資比例為 1:1。醫療服務業於民國 87 年適用勞動基準法，本院員工（除醫師外）皆依勞動基準法之規定辦理人員雇用相關業務。

本院員工之年齡、性別、類別、教育程度等現況統計以 98 年 12 月 31 日為基準，整理如下表。本院員工平均年齡為 31 歲，員工性別及年齡之分布如下：

### 員工年齡分布

年齡	人數	百分比
61歲以上	7	0.5%
51-60歲	52	4%
41-50歲	108	8%
31-40歲	395	30%
21-30歲	762	57%
20歲以下	8	0.6%
總計	1,332	100%

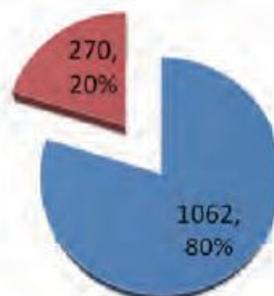


圖表 4-3 員工年齡分布

### 員工性別分布

性別	人數	百分比
女性	1,062	80%
男性	270	20%
總計	1,332	100%

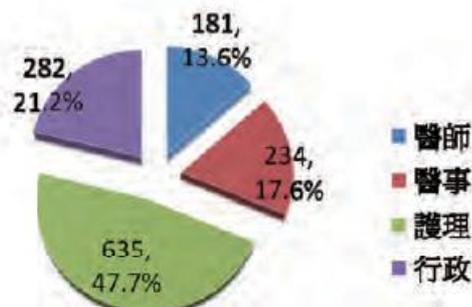
■ 女性 ■ 男性



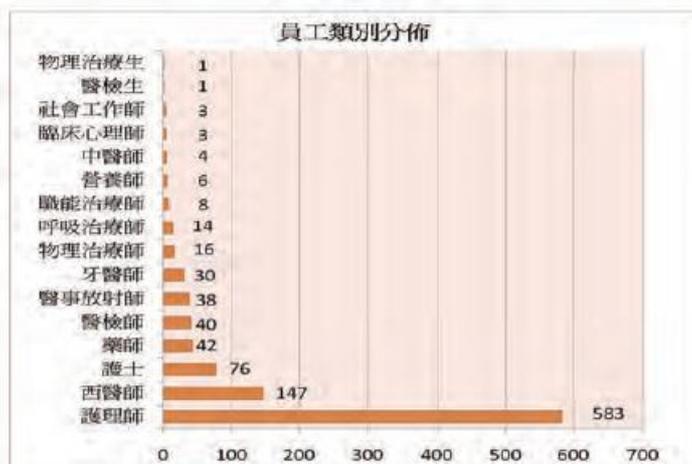
圖表 4-4 員工性別分佈

### 員工類別分布

類別	人數	百分比
醫師	181	14%
醫事	234	18%
護理	635	47%
行政	282	21%
總計	1,332	100%



圖表 4-5 員工類別分佈



員工教育程度分佈

類別	人數	百分比
博士	21	2%
碩士	126	9%
大學	689	52%
專科以下	496	37%
總計	1,332	100%

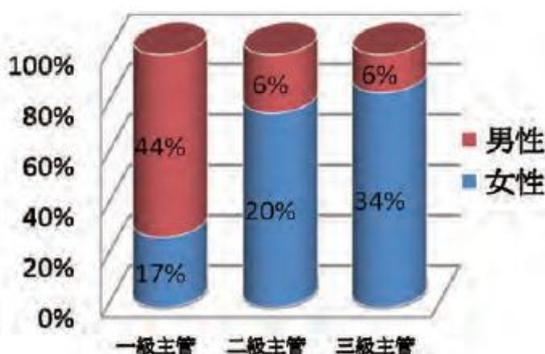


圖表 4-6 員工教育程度分佈

主管類別分佈

主管別	男性	女性	總計
一級主管	44	17	61
二級主管	6	20	26
三級主管	6	34	40
總計	56	71	127

圖表 4-7 主管類別分佈



為建構完整的管理與領導架構，依據臺北醫學大學董事會所通過之組織規程，建立本院之組織架構，並視各單位之業務推展需求，設置主管、副主管，主管比例約佔員工總數的 10%。

我們視員工為醫院最重要的資產，為建構合宜的工作環境，除健全管理制度外，並有多項激勵員工等獎勵及福利措施；另為提升員工工作成效並獎優懲劣，本院每年定期辦理員工績效考核，並以考核之結果作為晉薪、考核獎金核發之依據，獎勵優秀員工。

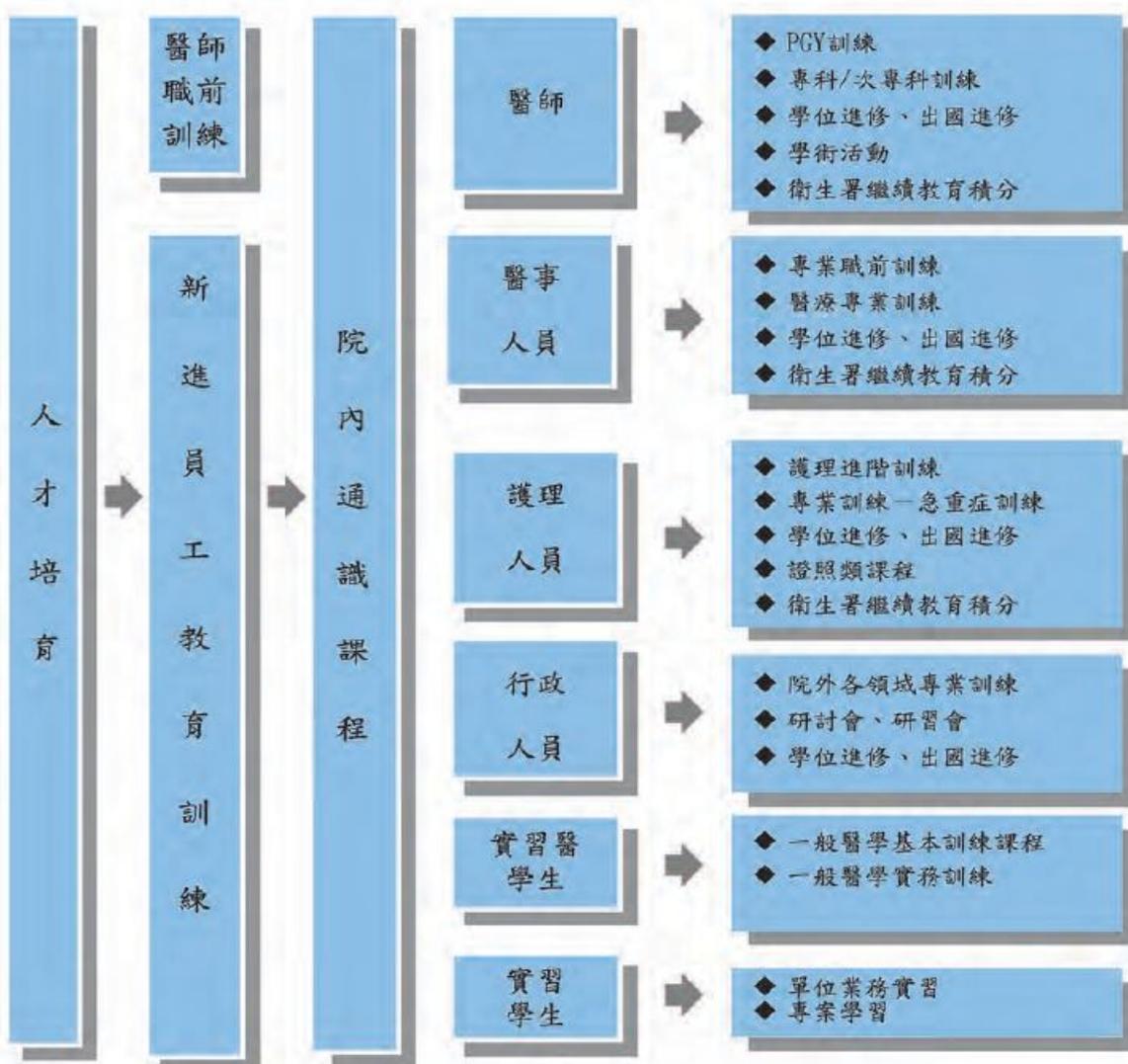
我們重視勞資關係和諧、暢通員工之溝通管道，設有員工意見反應信箱、社會工作室與人力資源室並設有員工協談聯絡窗口，且在人力資源規劃暨評議委員會等重要會議均有員工代表參與，並每年度進行員工滿意度調查，藉以瞭解員工之期望，作為組織及單位改善的參考依據。

## 二、人才培育

本院為臺北醫學大學附屬醫院之一，享有臺北醫學大學及其附屬醫院資源共享的優勢，培育並強化同仁專業技能。

本院以「服務、教學、研究、社區」四大主軸，其中規劃以醫學教學、研究、發展為重點，強化與各大醫學院、醫學中心建教合作，藉由教學研究提升整體醫療服品質。另為落實同仁終身學習及培育優秀人才，本院對於醫師、醫事、護理、行政等各類專業人員皆訂有各種人才培育之計畫。

此外，本院亦通過財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會之教學醫院評鑑，肩負教育學生之功能與任務，因此本院亦發展出多元的實習教學體制。



圖表 4-8 員工受訓管道

## (一) 基本員工教育訓練

本院為加強員工之專業知識與技能，進而提昇醫院醫療服務品質、建構以病人安全為中心的全人醫療重鎮，擬規劃一系列在職教育訓練。

本院教育訓練的程序為新進員工於到職後參與新進員工教育訓練，並於單位執行業務前進行專業職前訓練課程。除新進員工教育訓練外，另依院方規定完成通識課程及單位定期或不定期舉辦再職專業訓練課程，院方亦有提供其他進修管道及擬訂受訓相關辦法鼓勵同仁參與教育訓練及在職進修，除增進自我專業技能及提升醫療品質，並將教育訓練與績效結合，以激勵員工參與訓練。

每年由人力資源室與其它單位負責全院通識課程，各單位負責課程類別及積分規定如下表：

類別	積分	主辦單位	說明
急救訓練	1	急診護理站、人力資源室	心肺復甦術 BLS 或 ACLS 訓練
安全衛生	1	勞工安全衛生室	一般安全衛生課程
	1		消防安全訓練課程
感染管制	4	感染科、感染管制室	傳染性、流行性疾病、感染管制等相關課程
病人安全	2	醫療品質管理部	病人安全知識、態度與行為等相關課程
品質管理	2	醫療品質管理部	醫療品質管理知識、方法與行為等相關課程
病人權利	1	秘書室	病人權利、病人隱私等相關課程
危機管理	1	秘書室	風險管理、危機應變等相關課程
醫學倫理	1	教學研究部	醫學倫理知識、態度與行為等相關課程
全人醫療	1	教學研究部	全民之整合性預防、保健、醫療等相關課程
哀傷輔導	1	社會工作室	情緒管理、悲傷輔導等相關課程
其他	5	各部門	各種議題之專業課程

表 4-1 教育訓練課程類別及積分

類別	積分	主辦單位	說明
急救訓練	1	急診護理站、人力資源室	心肺復甦術 BLS 或 ACLS 訓練
安全衛生	1	勞工安全衛生室	一般安全衛生課程
	1		消防安全訓練課程
感染管制	4	感染科、感染管制室	傳染性、流行性疾病、感染管制等相關課程
病人安全	2	醫療品質管理部	病人安全知識、態度與行為等相關課程
品質管理	2	醫療品質管理部	醫療品質管理知識、方法與行為等相關課程
病人權利	1	秘書室	病人權利、病人隱私等相關課程

表 4-2 通識教育訓練平均研習時數



圖 4-2 新進員工教育訓練上課情形



圖 4-3 新進員工 BLS 訓練

依職務及病人照護需要申請公假或公費補助外訓

- 院外研討會
- 醫學中心或同等級醫院進行臨床訓練。
- 專業證照訓練—例如：壓力鍋證照、輻射防護證照等。

在職進修—提供員工學位進修及主治醫師出國進修。

臺北醫學大學校內課程選修。

期間成立『教育訓練推動小組』，規劃推動院內在職教育、審核課程品質、稽核課程成效及審核教育訓練預算及課程之適當性，每季並召開會議，檢討教育訓練成效及其相關問題。

此外，設置教學研究部，負責各類醫療人員醫學相關教學、PGY 訓練等，另有其他各單位負責規劃院內共通教育訓練，除擬定訓練計畫書外，每月負責課程之辦理、完備課程評值等。

## (二) 職能訓練計畫

本院職能訓練計畫依各醫療專業單位之需要，為各個職務設計、發展出不同的訓練計畫，以臨床護理人員為例，護理部為滿足護理人員求知需求，穩定人力，使人員適才適用，以保障病人權益，提升護理素質，故推展基層護理人員臨床專業能力進階制度。每年規劃辦理護理人員進階課程、輔導員訓練課程及重症專科在職訓練，並訂定獎勵辦法。

### ➤ N1~N4 進階課程

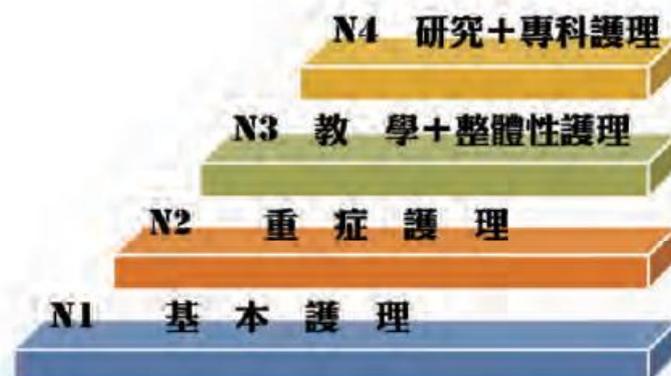


圖 4-4 N1-N4 進階課程

職級	專業能力
N1	一般性病人護理、護生指導
N2	重症與困難病人護理
N2 N3	團體護理指導、新進人員指導
N3 N4	單位護理問題專案處理
N4	護理行政業務、協助護理研究調查之設計
資深護理師	參與臨床教學、指導協助護理研究計劃與執行

(三) 國際合作

醫療及醫事人員至本院代訓

- 廣東醫學院附屬醫院醫師至本院臨床單位見習。
- 史瓦濟蘭 3 名醫事及護理相關人員至本院護理部及藥劑部受訓。
- 肯亞醫事人員至醫療單位見習。
- 國內診所醫師至本院牙科部進行代訓。

(四) 實習學生培育

期間有美國南加州大學、臺北醫學大學、國立陽明大學、中國醫藥大學、國立臺灣師範大學、台北護理學院、銘傳大學、亞洲大學、實踐大學、弘光科技大學、亞東技術學院、慈濟技術學院、東海大學、輔英技術學院及元培科技大學等學校之學生至本院見習或實習，本院安排各校各系所學生至各專業相關單位學習，由各單位規劃學習課程，並由人力資源室召開實習生座談會，了解學生至單位實習情況，另外學校亦會安排老師實地訪視，了解學生在本院實習狀況。97、98 年度見 / 實習生統計如下表。

學系 年度	醫療單位		護理	醫事單位						行政單位		
	牙醫系	醫學系	護理系	藥學系	檢驗學系	物理治療系	放射學系	保健營養學系	呼吸治療學系	社會工作學系	醫務管理學系	資訊系
97	—	—	—	2	—	—	—	—	—	—	9	—
98	6	91	212	10	15	7	2	6	5	2	51	3



圖 4-5 實習生座談會



圖 4-6 實習生老師訪視

### (五) 民眾衛生教育

本院本著服務社區、深耕社區的理念，在社區與院內安排各種民眾生活相關之保健講座及活動，例如：子宮頸抹片篩檢活動、肝臟篩檢活動等。另於院內定期舉辦醫療服務週活動，每週有不同的主題，包含保健講座、篩檢及健康諮詢，並於醫院網頁及醫訊上詳細刊登相關訊息。



**神經科服務週**

服務內容：專題講座 & 神經相關症狀指數分析  
 服務對象：不拘  
 服務期間：11月24日(一)~11月28日(五)  
 服務地點：二樓門診區

**1 專題講座 (8:30-9:00)**

日期	主題	主講人
97.11.24	神經痛	陳敦中醫師
97.11.25	腦中風	紀乃文醫師
97.11.26	睡眠障礙	郝定宇醫師
97.11.27	頭痛	陳敦中醫師
97.11.28	失智症	胡昭榮主任

**2 神經相關症狀指數分析 (9:00-11:00)**

現場備有睡眠品質、認知功能障礙、頭痛、中風指數(經電腦專業軟體統計)各種症狀量表，提供您作參考。

◎中風指數評量分析，每日現場報名時間：上午9:00-10:00  
 ◎凡參加講座之民眾，贈送精美小禮物乙份，數量有限送完為止。

圖 4-7 醫療服務週系列活動



**雙和生活保健系列講座**

講座日期：每週星期一、星期三  
 講座時間：上午10點至10點30分  
 講座地點：雙和醫院二樓內科門診候診區

日期	題目	主講人
98.10.05(一)	流感疫苗的重要性	曾慧嫻副護理長
98.10.07(三)	糖尿病足部照護	陳金吟衛教師
98.10.12(一)	快樂人生-寶貝肝	邱雅雯護理師
98.10.14(三)	糖尿病高低血糖預防處理	陳金吟衛教師
98.10.19(一)	常見肝膽疾病之預防與保健	宋欣穎護理師
98.10.21(三)	糖尿病飲食原則	林雅玲營養師
98.10.26(一)	認識腦中風	畢 璞護理師
98.10.28(三)	糖尿病用藥須知	王淑玲藥師

◎歡迎民眾自行前往參加！  
 ◎如有任何健康問題可親洽五樓社區護理室，或電洽2249-0086轉1111(社區護理室)

圖 4-8 生活保健系列講座



圖 4-9 院內門診候診區之生活保健講座

### 三、員工福利

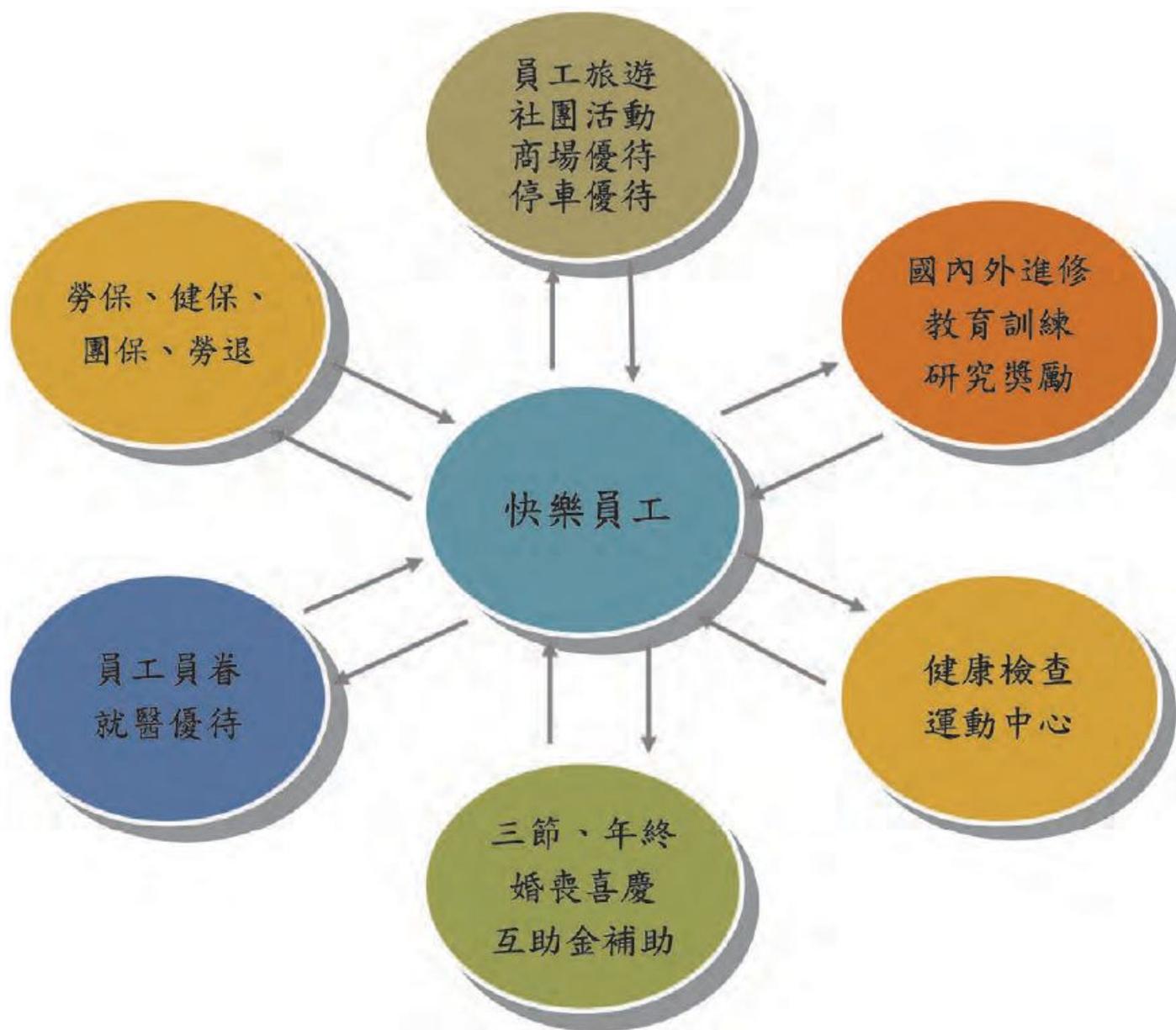
#### (一) 福利事項

本院依據勞動相關法規，所有員工包括專職、兼職，在員工報到當天即為其投保，並提供員工特別休假、生育 / 育嬰假、婚假、喪假等，以符合勞動法令之規範。

除此之外，本院特別注重員工福利，並提供員工團體保險、設立員工互助金等福利措施，使同仁有更完善的生活與保障。

1.保險	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 勞保：傷病、殘廢、死亡、老年、生育給付、職災醫療補助</li> <li>■ 團保：壽險五十萬、意外險一百萬、職業災害保險</li> <li>■ 新制勞工退休金提撥</li> <li>■ 全民健保</li> </ul>
2.醫療就醫優待	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 員工優減：掛號費免收、住院病房費三折、證明書費免收、醫療自費項目優惠。</li> <li>■ 眷屬優待：掛號費半價、住院病房費六折、證明書費免收。</li> </ul>
3.員工互助金	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 結婚補助、生育補助、退休、資遣及離職補助、喪葬補助、患者住院補助、重大災害補助。</li> </ul>
4.福委會	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 三節禮卷（春節、端午、中秋）、生日禮券、生日體檢、各項社團活動、員工旅遊、各式優惠方案。</li> </ul>
5.教育訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 提供員工公假公費在職教育訓練及在臺北醫學大學每學年可免學分費選修一個課程、國內外進修、國外論文發表補助、員工子女就讀臺北醫學大學免學雜費等。</li> </ul>
6.其他	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 員工健康檢查、營養室提供優惠的 Low GI 餐盒、颱風侵台時，提供上班者免費便當、停車場優惠、員工宿舍優惠、論文獎勵金、年終獎金、員工遺族撫卹金、院區商店員工 9 折。</li> </ul>

表 4-4 各項員工福利措施



圖表 4-9 員工各項福利

## (二) 勞工安全衛生

在員工安全衛生方面，雙和醫院依相關法令規定成立安全衛生委員會，設置委員 17 人，其中員工代表有 6 人，符合員工代表必須佔委員會 1/3 以上之規定，且於每三個月召開乙次會議。本院員工 97 年度發生院內職業災害事件有 5 件，經由院內的不斷宣導及教育訓練等各項努力，於 98 年院內職業災害降至 2 件；院外職業災害部分，97 年度 4 件，98 年度 18 件，院外職業災害事件皆為上下班交通意外事故。為降低院外職業災害上下班交通意外事故之發生，本院預計於 99 年邀請台北縣交通局道路安全講師來院進行授課，以期降低交通意外事故職災之發生。

為確保每位員工有健康的身心，本院規定每位新進同仁皆須進行新進人員健康檢查，且每年另有年度健康檢查，持續關心及追蹤員工健康。並在相關會議中，檢討員工定期健康檢查之內容，不僅符合勞工健康保護規則要求，員工定期健康檢查項目與頻率皆優於勞工安全衛生法與勞工健康保護規則等法規要求。



圖 4-10 院內教育訓練課程－認識危害物質演講

### (三) 社團活動

雙和醫院為重視員工權益，成立員工福利委員會，宗旨在於「提升院內員工福利之高品質、低價位消費服務及各項員工補助」。福委會舉辦員工旅遊、望年會、中秋晚會等活動，並協助員工成立籃球社、棒球社、腳踏車社、羽球社等社團，且提供優惠商品訊息、發放禮券等，為更凝具員工向心力，並維護及提升員工生活品質，福委會亦持續為員工爭取更多福利事項。



圖 4-11 棒球社



圖 4-12 腳踏車社



圖 4-13 忘年會



圖 4-14 龜山島之旅

有快樂的員工才能提供優質的醫療服務，不論在招募、教育訓練、福利等方面，我們都持續努力，讓員工更快樂，讓服務品質更提升。