

員工關懷小組擴大成軍 兵分四路安頓同仁身心

文／陳于媯

本院在SARS肆虐期間便成立員工關懷小組，但隨著醫院規模日益壯盛，員工總數超過3000人，原有的小組陣容不免略顯單薄，蔡長海董事長為使關懷行動更為落實，委由彭慶添副院長擴大成軍，改編後的員工關懷小組經過多次開會磋商，決定分成4個組別，多管齊下，讓醫院成為員工安頓身心的好所在。

這4個組別的任务分別是資訊收集、心理輔導、實質關懷、疾病關懷，以人事室為單一窗口，雖然有些作業細節還在研擬當中，但具體行動已經展開。日前有位同仁的父母掛急診住院，關懷小組

獲悉後，隨即派員前往探視，了解有無需要任何幫忙的地方，春風送暖，令這位同仁相當感動，他父母對於醫院的「同事愛」更是讚不絕口。



人事室是員工關懷的窗口，鄭聰明主任詳閱各組傳送的相關資訊。
(攝影／陳于媯)

新制醫院評鑑重視員工關懷

人事室鄭聰明主任說，依照新制醫院評鑑基準，醫院必須建立員工申訴管道，傾聽員工心聲，進行員工滿意度調查，對員工意見做適時回應並適當處理，有了良性的溝通與互動，才可提升工作效能。此外，新制醫院評鑑基準也很注重醫院有無建立員工心理與精神輔導機制，指定專責人員，提供員工必要的身心支持。

雖然早在新制醫院評鑑基準訂立前，本院就成立了員工關懷小組，院內網路也架設心情交流區，供員工暢所欲言，但今後會更積極的作為，彭副院長並且提醒各單位主管多關心部屬的動態，如果需要關懷小組介入協助，應立刻通報，以便掌握處理時效。

資訊收集組是匯整情報中樞

員工關懷小組下設4大組別之一的「資訊收集」，所謂資訊包括從院內網路和各種不同管道得知的員工心聲、住院或急診訊息等，資訊室下一步還將設計電子表單方便員工留言。鄭主任表示，醫院完全尊重員工的言論自由，不會調查上網抒發心聲的作者身分，但會就員工遭遇到的困擾進行全盤了解，同時設法解惑。例如最近有護理人員上網詢問她原本是專科學歷，現已念完二技，薪資是否應該調整？鄭主任隨即請護理部再次叮嚀護理人員，若學歷晉級，持畢業證書直接向人事室登記即可調薪，不要錯失權益。

心理輔導組是員工的生命線

本院提供員工的免費健檢，過去是3年一次，今年起改為每年一次。員工關懷小

組中的「心理輔導組」將在員工健檢時提供「健康量表」填寫，精神科從量表中篩選屬於高危險群的員工安排諮商。目前，本院若發現符合精神疾患相關診斷的員工，已建置完善處理管道，除由精神科醫師約診會談以外，並研擬後續的治療照護措施。

在「實質關懷組」方面，福委會原已做得相當周全，結婚、生育、疾病、喪葬、急難等均有補助，另有子女教育獎學金，按月舉辦慶生會，為了加強員工的滿意度，今後將對家有婚喪喜慶者主動致意，而非等員工提出申請才行動。

傷病協助組是苦痛中的甘露

至於護理部負責的「傷病協助組」，運作方式頗為積極，同仁因傷病住院時，主護護士先通知住院醫師給予立即關懷，再分別通知主治醫師、病房主任和單位護理長，主治醫師與護理長會向同仁說明醫療照護計畫，主治醫師並依同仁傷病嚴重度判斷是否需要成立醫療小組。當員工因傷病掛急診，急診櫃台也會通知急診護理長和急診主治醫師，安排治療與處置。

本院的宗旨是「以病人為尊，以員工為重，以醫院為榮」，醫院集合群體力量的關懷員工行動正兵分多路，向前推進。彭副院長表示，院方未來還會繼續向國內外醫界借鏡，以更多更好的作法照顧員工，這是員工為醫院奉獻才智心力，幫助醫院成長應得的回饋。