

欣逢本院成立二十二週年慶，感謝這一年來，在董事長及院長的領導下，以及醫院各級主管與同仁的配合下，我們執行許多措施，在既有的良好基礎下，開拓醫院更廣闊的發展空間。這一年來，我們積極努力推動的業務有：

- 一、實施員工教育訓練：成立教育訓練小組，負責推動新進員工職前教育訓練、單位自主教育訓練、全院性教育訓練以及中階主管訓練營、高階主管研習營、菁英幹部學分班與碩士在職專班等。我們編訂完成新進員工職前教育訓練教材，並陸續開辦新進人員教育訓練，讓新進人員瞭解醫院宗旨文化、相關制度規章，儘速熟悉醫院狀況。此外，推動各單位每週至少一次內部教育訓練，要求製成會議記錄備查，由人事室不定期稽查。全院性教育訓練依各職等排定全年度教育訓練課程，並於行政雙週報中安排學者專家演講、參與院外受訓同仁講授學習心得及分享經驗、提升人文素養等課程。
- 二、規劃全院電腦化：除了影像(PACS)已全面上線外並積極規劃全院電腦化，每二週舉行「全院無紙化會議」，由管理中心、資訊室、人事室、總務室、護理部共同討論院內入口網站之架設，實施表單及公文流程電腦化及其他作業電腦化，目前院內入口網站已架設完成並開始使用，各式表單也將陸續上線使用。
- 三、推動各單位作業標準化：成立標準化作業委員會，製定全院共用之標準書格式，責成行政、檢驗、藥劑、放射、護理等部門，將例行性業務標準化，分配委員輔導相關部門標準書撰寫，並透過各單位工作手冊的製作，將標準書與個人人工時調查表加以整合，以提升行政業務效率及品質。
- 四、加強服務禮儀訓練：全院推動服務禮儀運動，內容包括服裝儀容、門診禮儀、電梯禮儀及電話禮儀等，宣導同仁正確的服務禮儀觀念，並督促全院男性員工打領帶，女性員工穿著制服，配帶識別證等一系列活動，邀請專業人員訓練授課。
- 五、環境清潔、安全、能源節約：為使「環境清潔、安全、節能」評核於執行面與認知面並重，我們重新修訂評核辦法，增列各評分細項標準及獎懲辦法，並訂定「環境清潔、安全、能源節約評核實施辦法」，以維持環境清潔及節約能源。另針對全院如公廁用水量、走道燈、空調等進行省能措施，已有初步成效。此外，為掌握各病房環境清潔，加強陪客家屬滿意度，由護理部隨時主動巡視，了解各病房環境狀況及聽取陪客家屬意見，並作陪客家屬滿意度調查，以便依據病患建議及調查結果進行改善。
- 六、舉辦勞工安全檢討及災難演習：為提昇本院同仁對災難應變處理能力，不定期舉辦相關演習活動，且不預警、不定時發動大量傷患演習，加強對醫療、醫事、護理及行政人員的動員，在最短時間內發揮運作機能，協助相關救災任務之推動。
- 七、交通運輸改善計劃：本院位置處於台中交通頻繁地段，民眾停車本就不易，加上中正公園地下停車場施工，更是加重交通混亂，使本院進入交通黑暗期。為有效解決民眾來院交通問題，由管理中心、營繕室、總務室、社區醫學部等單位討論因應對策。除了原本公車路線外，並配合市政府高潛力公車路線及開發本院專車路線，加上中國醫療體系各分院交通車路線，規劃完成中國交通網，期能有效解決來院民眾交通問題。
- 八、成立活動規劃小組：為使各項活動推行更加順暢，成立活動規劃小組，相關節慶活動均須依循制定之辦法作業。定期召開會議，除決議年度活動行事曆外，並討論辦理音樂會、藝文展等相關活動，以提昇本院人文藝術氣息。
- 九、提升員工的福利：福委會於每次行政雙週報提報員工福利企劃案，使同仁瞭解本身所享之福利。同時，為方便員工查看特約廠商資料，掃描廠商相關資料後公布於院內網站，定期更新簽約廠商資料，年終時，舉辦員工贈禮活動，為同仁創造福利。
- 十、塑造醫院良好的形象：重整 CIS 小組，依工作性質劃分空間修繕、動線指標、被單服飾、文宣事物四組，釐訂各組職掌及功能，並增設稽核小組與檢討小組，針對院區相關 CIS 設置進行稽核作業，以利督促、檢討各組工作進度，日後相關工作將依任務分配持續進行 CIS 業務之推動及改善，塑造醫院良好的形象。除

了上述已推動之各項業務措施外，我們針對行政業務擬定了六大項改善方案，在未來一年將全面積極推動，希望能落實並達成目標：(一)行政部門組織再造：為充分掌握各部門之工作執掌、組織編制與組織機能，將積極推動