

本院成立二十一週年，相信所有曾投注努力及關心本院的每一份子都將共享這份榮耀。今年三月，在蔡董事長、全體董事及林院長的提攜下，奉命接下了行政副院長的職務，讓我能獲得學習與成長的機會。接任以後，我發現，醫院員工含外包人員約有三千人左右，人才濟濟，藏龍臥虎，若能有機會發揮，善加運用，我相信會有很傑出的表現。這一年來，在醫院各級主管與同仁的協助配合下，我們執行了許多以前設定的措施，希望能在既有的良好基礎下，開拓醫院更廣闊的發展空間。我們積極努力的目標有：

- 一、實施教育訓練：我們已編訂新進員工職前教育訓練教材與課程，協助新進人員瞭解醫院宗旨文化及制度規章，以便儘速熟悉醫院狀況，並實施員工在職教育訓練，安排專題演講、院外受訓講授學習心得及提升人文素養等課程，同時，定期舉辦主管級教育訓練營，宣揚醫院政策及方向，以提昇經營與管理品質。
- 二、組織編制再造：
 - (一)組織再造：奉董事長指示，針對全院各部門組織機能與編制進行專案檢討，進行合適的人員編制，以達到各部門發揮最佳化之組織機能，每位同仁均有明確的工作說明與合理的工作及負荷，充份發揮所長，以達精簡、授權、勝任、有效率及工作愉快等功能，進而提供顧客最優質化的服務。
 - (二)實施公文電腦化：本院自實施控管公文處理流程及時效後，目前，收文處理時效已獲得顯著改善，並已初步實施公文作業電腦化，以持續提昇公文處理品質及時效。
- 三、用水及能源節約管理：為節約水電及減少開銷，我們成立用水節約能源管理小組，訂定環境清潔、安全、用水能源節約評核實施辦法，並設計節約查檢表，供各單位實施及管理人查核之依據，且不定期舉行環境清潔、安全、用水能源節約評比。為掌握各病房環境之清潔，提高陪客家屬滿意度，我們將由專人隨時主動巡視了解各病房環境狀況及聽取陪客家屬意見、滿意度調查，依據病患建議及調查結果進行改善。此外，為配合政府政策及減少垃圾處理費用，我們積極督促行政部門實施廢棄物分類，並進行現場輔導與稽查，以達減量之目的。為加強員工消防安全常識訓練，我們將新進人員教育訓練納入安全、衛生知識及防火管理課程，並設計消防安全常識測試試題，提供給全院員工，期能普及消防安全常識並加強觀念宣導。
- 四、宣導醫院形象：在激烈的醫療競爭環境中，醫院形象的宣導及知名度的打造，實為當前重要的課題。因此，我們重整 CIS 小組，推動相關工作，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，相關工作將依任務分配，持續進行 CIS 業務之推動及改善。網際網路與電子媒體技術之運用，也是目前資訊知識傳播的最好工具。因此，我們積極督促由資訊室負責全院的網頁維護及本院入口網站的建立，各單位指派網頁負責人協助單位之網頁設計維護，隨時更新內容，提供民眾查詢相關訊息，並與多加廠商洽談入口網站的建構。為加強醫院形象之提昇，我們將實施員工服務禮儀訓練，目前已拍攝完成院區服務禮儀教學錄影帶，內容包含服裝儀容注要點、門診禮儀及電話禮儀等，於各相關會議播放教學影帶，教導同仁正確服務禮儀，開放各單位借用播放，以落實同仁服務禮儀觀念，並安排專業人員蒞院演講，加深同仁了解服務禮儀之重要性。
- 五、提昇服務品質：為提昇服務品質，我們積極整合衛教工作內容，並調配全院衛教工作，同時，成立節慶活動規劃小組，配合節慶舉辦活動，推廣社會服務及公益活動，以提昇服務品質。此外，為提供病患連繫及進一步資料分析使用，我們已由資訊室設計程式、病歷室、業務室及診間護士協助詢問患者正確資料及建檔作業，以掌握本院患者正確資料。為解決病患停車位之困擾，我們於九月份開始實施由警衛協助民眾將車停泊於立體停車塔，縮短就醫患者停車時間，提升服務品質。同時，我們也與仁友客運公司洽商增加公車停靠本院路線，目前計有 25、35 及 31 號公車行經本院。另外，我

們也推出走動式服務台之服務，讓所有行動不便的人享受到五星級飯店的服務。六、創造員工福利：目前，我們已責成福委會於每次行政雙週報提報員工福利企劃案，使同仁了解本身所享之福利及福委會今後努力之方向。為落實福利政策，我們設立了員工福利物流中心，並鼓勵員工在醫院內用餐，且規劃透過福委會向餐廳代訂本院會議便當及醫師看診誤餐便當，節餘之經費轉撥福委會，為同仁創造更多之福利。此外，我們將對各單位空間使用狀況進行調查，對於閒置未利用空間將調撥其他單位使用。員工是促進醫院發展及永續經營最重要的資產，因此，我們的目標是創造最好的員工福利與工作環境，以培養優秀、有效率的員工，讓員工的離職都是因為表現傑出被網羅挖角而離職。二十一年來，本院在全體同仁共同努力下已經有所成就，並獲得病患的信賴與肯定。現在，我們正邁向另一個嶄新的階段，在這裡與同仁們相互勉勵期許，希望大家都能在自己的工作崗位上，善盡自己的職責，多主動爭取表現的機會，發揮所長，在蔡董事長及林院長的領導下，大家繼續同心協力、團結合作，邁向國際化一流之醫學中心，開創中國醫藥學院附設醫院更光輝燦爛的未來。