

員工關懷小組 雪中送炭 溫暖我們的心

文／陳于媿



舒月華顧問3年多來探訪的住院同仁已達近1300人次

星期一，人事室舒月華顧問一進辦公室，打開電腦，上星期有哪些同仁因傷病住院，以及目前總共還有多少同仁仍在住院治療的訊息便顯現在螢幕上。沒多久，拿著一疊資料的她，已穿梭在各個病房之間，開始了馬不停蹄的探訪。

本院員工關懷小組分成4組，其中的「疾病關懷小組」，由舒月華負責。一位曾經被她探訪過的同仁說，他星期天深夜從急診入院，星期一早上，舒月華就出現了，代表董事長和院長捎來溫暖的問候，以及送上慰問金與團體保險的住院理賠申請單。「那時候，我真高興自己是醫院的一份子，不是因為錢，而是因為那種被關心的感覺。」

這種高效率的員工關懷，5、6年前是沒有的！

醫院越大，越需要員工關懷小組

舒月華民國69年7月1日到院任職，是醫院聘任的第34位員工，當時醫院只有1棟醫療

大樓，尚未正式開幕，全院的醫護行政人員合計不過數十位。因為人少，空間也小，彼此不但熟識，而且感情融洽。「那時如果有誰身體不舒服，消息馬上就傳開了，同仁都會前往探視，就像一家人。」憶起那個同甘共苦的年代，她臉上漾開了笑容。

身為護理人員，她在醫院服務了26年，待過門診、急診、外科、內科、小兒科……，後來到豐原分院當督導，民國96年在督導任內退休。「醫院發展得很快，在我退休前，全院員工已增加到數千人，分散在各棟醫療大樓，各忙各的，很多同仁就連在醫院待了四分之一個世紀的我都沒見過。」

關懷行動，從身心層面4管齊下

蔡長海董事長後來立下「健康、關懷、創新、卓越」的院訓，秉持「以員工為重，以病患為尊，以醫院為榮」的核心價值，全

力向前推動，並從民國95年起實施各項員工關懷方案，並且成立了員工關懷小組。

員工關懷的層面極廣，分成4組進行，一是傾聽員工心聲小組，聽取員工在院內網路發表的心聲；二是實質關懷小組，結合福委會提供員工各項費用申請與慰問，包括結婚補助、生育補助、疾病補助、喪葬補助和急難救助等；三是疾病關懷小組，提供同仁住院時的醫療諮詢及現場慰問，如有必要即成立醫療照護小組，給予全方位的支援；四是心理輔導小組，設立員工關懷專線1780（一起幫你）和開辦員工關懷門診，提供員工心理或精神方面的諮詢和輔導。

舒月華說，福委會的實質關懷，以及精神科與社工的心理輔導一直都做得很好，但在疾病關懷這個領域，實施初期因為沒有專人負責，絕大多數住院同仁不清楚自己可享的權益，包括勞保傷病給付及團體保險的住院日額給付等。她說：「退休前，我曾生病住院，照樣不知道有這些福利。」

退休後休息了1年半，蔡長海董事長十分惜才，認為以她的資歷和經驗，應能有所發揮。她於97年8月回院擔任人事室顧問，負責員工關懷小組中有關「疾病關懷」的事宜。

同仁住院，她代表醫院出面協助

「即使在醫院服務，同仁一旦生病仍會覺得不知所措，尤其是非醫療單位的同仁，更需要協助。這時我會替他們加油打氣，並且提供衛教和保健方面的建議。若有需要，還會找主治醫師及護理師，請他們多多照

顧。」及時送暖，令同仁相當受用，由於她是代表醫院出面關懷，更讓同仁覺得窩心。

不過，同仁如果是在其他醫院就醫，員工關懷小組無從得知，可能因而影響權益，因此舒月華希望萬一有同仁住院，無論住的是哪家醫院，所隸屬的部門或同事都能主動通報員工關懷小組。

她說，檢驗部在這方面就十分積極，無論是同仁或同仁的眷屬因傷病住院，檢驗部都會主動填寫「員工及眷屬關懷提報單」給人事室，儘管眷屬沒有慰問金及團體保險理賠，員工關懷小組仍會視狀況從旁協助，讓他們安心就醫。

自97年8月統計至今年9月底，員工關懷小組探訪過的住院員工，包括電訪、面訪及家訪，已達1278人次（其中部分同仁因住院時間長，曾反覆探訪）。不少同仁康復出院後表示，他們從此對醫院多了一份親切感，向心力也更強了。

精益求精，員工關懷將做得更好

員工關懷小組耕耘多年有成，有一次，舒月華參加一個研習會，會中有人誇獎中國醫藥大學附設醫院的員工關懷做得很好，令她與有榮焉。

然而，每個企業的員工關懷工作永遠有改善的空間，周德陽院長日前便宣布本院將重整員工關懷小組團隊相關條例，持續加強對員工個人身心狀況的關懷。「員工是醫院最珍貴的資產」，員工關懷做得越好，醫院蓄積的能量越強，在永續經營的這條路上也會走得更穩健。🌱