

行政管理組



行政管理組合作無間，使命必達。

默默運轉的強力推進器

文·圖／行政管理組

台灣的醫療政策與民眾診療的意識形態快速變遷，醫院除著重經營策略與績效外，另一個重點便是各單位的精密分工與良好協調，如果僅有前線單位努力奮戰，而沒有後線強力的行政支援，便難以產生最佳效益，亦無法提供病人最優質的服務。本院為了使各部門行政作業順暢，且使行政作業有可依循的制度，因而設立行政管理組。

組織功能，輔助與支援前線單位

行政管理組是一對內的幕僚部門，目前共有7位同仁，專司襄助或支援前線單位。其組織功能摘述如下：

1. 協助院長室了解組織性質、執掌活動、工作分配及推行方法等。
2. 協助院長室蒐集資訊，以利院長做行政決定時的依據。



醫院主管晨會實況

3. 輔助院長室研擬相關行政措施或規章制度，期能因應變遷迅速的醫療環境。
4. 協助院長室追蹤各行政、教、研部門年度工作計畫的執行進度。

就其特質來說，行政管理組是輔助單位而非權力單位；是事務單位而非實作單位；有協調性質而非管轄性質；具參贊性質而非決策性質。

本院創院迄今已32年，行政管理組參採中央法規標準法及行政程序法等規範，並考量本院實際運作情形，於2009年9月制訂「規章制（修）訂作業準則」，作為本院所有規章共同遵循的依據，並藉此機會重新檢視院內各規章適用性及完整性。本院現有236個規章辦法，其中46個是由行政管理組撰寫完成，兩年多來持續推動，使院務運作相關法規日趨完備，本院的作業因而更加制度化。

企業識別，傳達醫院形象第一步

自全民健保實施以來，醫療給付方式更迭、民眾意識高漲，使病人在就醫時有更大的自主性，而民眾就醫的主要考量因素之一就是醫院形象，為此本院採用企業識別系統（Corporate Identity System，簡稱CIS）來提升醫院形象及強化行銷效果。

所謂企業識別系統就是將企業經營的理念與精神文化，傳達給周遭的關係者或團體，並使其對企業產生一致的認同感與價值觀。在構成企業識別系統的理念識別（mind identity，MI）、行為識別（behavior identity，BI）和視覺識別（visual identity，VI）中，又以「視覺識別」最具傳播力和感染力。



曾承辦台中市的醫院緊急災害應變演習

1999年，本院立夫醫療大樓啟用時，籌組CIS小組來負責全院指標、服裝、文宣等設計規劃。行政管理組負責的是指示標識系統的建立與維護，因為它直接影響到患者就醫的便利性，以及能否合理的進行人群分流、有效控制醫院秩序，從開發到導入就花費將近1年的時間。2003年更著手營造雙語環境，每面指示標識皆須包含中英文，當年即獲得「雙語績優親善醫院」，2006年續榮獲「推動醫院營造英語醫療作業活動計畫-優等醫院」，2010年再獲「英語服務標章金質級」的肯定。

急重症與癌症中心大樓，亦由本組獨立執行指示標識的規劃（共5000多面）。今年為加強民眾對各棟醫療大樓的辨識，因此在每棟大樓外牆皆裝設本院立面圖以及加作大型指示標識指引。

承辦會議，提高經營管理成效

醫院的經營要穩定紮實，有賴於院長、副院長精準的決策判斷，除推動院內各單位



推動醫院營造英語醫療作業活動計畫，榮獲優等醫院。



2010年獲英語服務標章金質級的肯定

的發展，亦要因應外界局勢的變化。藉由主管晨會、行政月會與主治醫師大會，可讓全院主管提出各單位面臨的困難與問題，或是對醫院的建言，透過與會主管共同商議，主席可立即決議並納入後續的追蹤改善，直到達成為止，此一業務便是由行政管理組承辦。近年來，醫院為使上下齊心、凝聚共識而年年舉辦的共識營，亦由行政管理組統籌規劃，並與總務室、人事室等單位共同合作辦理。

團隊合作，建立危機管理應變機制

台灣歷經921地震、SARS病毒肆虐、88風災等衝擊，殷鑑在前，為了預防突來的天災人禍與預料之外的變化，確保醫院環境安全，給予員工與病人安心無慮的工作與就醫環境，建立醫院的危機管理與緊急應變機制，自然是刻不容緩的首要任務。

行政管理組在初步擬定危機管理計畫與規範後，隨即透過全院各單位與總務、工務室、急診部等，實地操作火災、大量傷患、

毒化災等演練，並在會後共同研議出最適合本院的執行計畫，以期在遇到突發狀況時，能夠即時啟動管理系統與指揮系統，讓執行人員及所有同仁快速發揮效能，因應各項衝擊可能帶來的風險。

在行政管理組與急診部、開刀房等相關單位的努力之下，2009年獲台中市政府、消防局及衛生局指定辦理「醫院緊急災害應變演習」。之後又以優異表現，獲國家安全局指名擔任「興安專案示範觀摩演習」的示範醫院，此為國內唯一獲選承辦的私立醫療院所（全國僅3家，另兩家為三軍總醫院與高雄榮民總醫院），實為本院的榮耀。

提供協助，推動國際醫療援助作業

本院參與國際援助不落人後，於2006年加入財團法人國際合作發展協會「國際衛生醫療合作策略聯盟」，與國內36家醫療院所及優秀醫護人員組成「行動醫療團」，醫療團前往的國家，有的是環境艱困，有的是政局動盪，本組依照援助計畫及受援國醫療

環境的需求，徵詢院內相關科室派員支援，協助與主辦單位聯繫及辦理各項行政事務，以及提醒前往的醫護同仁應注意事項，讓同仁安全順利地前往受援國提供最佳的醫療服務，將台灣的醫療技術與關愛帶到世界每個需要幫助的角落。

注重宣導，出版醫院簡介及紀念刊物

為了讓院外人士能夠更加認識本院，隨著醫院發展的腳步，行政管理組適時修訂或出版醫院簡介及紀念刊物，與編輯群（含教學部教材組同仁）共同擬訂刊物的內容架構，並進行文字與圖像編輯。由於刊物代表醫院形象，所有出版品均經反覆修正，文字撰寫力求簡明易懂，並且盡量採用大量照片，強化視覺感受，以期將本院最完美的一面呈現給讀者。

努力承擔，配合醫院發展全面投入

隨著醫院規模日益茁壯，行政管理組積極朝全方位發展，並戮力完成院長、副院長

所交辦的各式專案，如組織再造、行政流程改善、醫院網頁更新等，並曾承接中部泰瑞法克斯路跑活動、中區醫療網等計畫，乃至於本院院史館的設立、以及協助醫院各類評鑑工作等。

此外，許多新興的業務與制度會先透過行政管理組試行、規劃，待制度健全後再轉交適合的專責單位執行，例如全院的新進人員訓練、通識教育訓練等，便是由行政管理組研議相關制度並施行，且在2009年正式交由人事室與教學部持續推動，而人事室與教學部也在短時間內完整統籌相關業務，建立本院教育訓練的新貌。

身為7人單位的我們，十分感謝十幾年來與我們合作的所有單位與同仁，唯有眾人齊心協力才能共創醫院美好的未來，行政管理組也會竭盡所能的秉持使命，繼續支援各單位建立完善管理制度，提升行政管理績效，為醫院發展共盡心力。☺



共識營由行政管理組統籌規劃