

大同醫院 經營管理新思維

- 大同醫院管理室／張偉洲 主任
- 大同醫院公關組／雷 蕾 組長

「企業最重要的資產不是員工，而是人才」。院長余明隆表示，現今社會經營團隊績效是否能長期維持與持續成長，已不再著重於第1關篩選員工，而根本的決定因素來自員工素質是否能不斷提升，而有效地教育訓練與人才培育則是能否快速提升員工素質的重要關鍵。高醫體系長期以來緊湊且紮實地對於不同職別員工做繼續教育的訓練，使得每位員工在自己的崗位上學以致用。經營團隊承接大同醫院後，教育訓練面臨過半以上的大量新進員工，要使其皆能在最短的時間內，具有符合醫院營運所需的能力，讓最有能力的人做最好的事，進而提昇醫院的整體營運及經營發展成為一大考驗。

因此，為能有效率地落實各項人才的培育與訓練，本院導入TTQS(Taiwan TrainQuali System)訓練品質系統，利用1套人才培訓思考架構，協助醫院執行完整且能確實滿足單位需求的訓練規劃。TTQS系統中包含計畫(Plan)、設計(Design)、執行(Do)、查核(Review)、成果(Outcome)等5步驟，此5步驟即含教育訓練規劃中所需的每一環節，使訓練規劃能有所依據，進而發展適用於自身組織單位的訓練架構，確實地執行TTQS使得本醫院於今年特別榮獲「TTQS訓練品質評核銀牌獎」。

此外，為求全體員工縮短學習曲線、降低差異度，本院開院之初亦將醫療品質、資訊安全、環境安全作業規範等一同納入考量，利用各種管理工具與手法，建立作業標準、流程管理等品質系統架構及流程，藉由積極參與各項評鑑或第3公正單位的認證來提昇醫療服務能力以及服務流程品質活動，故今年亦入圍經濟部標準檢驗局「第12屆全國標準化獎」，利用此機會借鏡各界推行標準化活動之績效與心得，將跨領域、跨行業標準化推展經驗，落實改善並運用於醫療體系內，使得本院未來經營管理上，能依標準化的精神持續改進。

大同醫院今年並陸續以「身心障礙整合門診—以復健醫療為例」入圍「SNQ國家品質標章獎」、「大同醫院ROT案」入圍行政院公共工程委員會「第9屆民間參與公共建設金擘獎」（兩獎項至截稿日前



金擘獎委員實地訪查



身心障礙整合門診-以復健醫療為例

尚未公佈獲獎名單），預計在年底前參加ISO/IWA1品質系統及高齡友善健康照護機構認證。參與評核認證雖不一定是醫院經營的品質保證，但是卻是能夠凝聚企業員工對單一事件、人物或歷程的價值判斷，藉由外部評委來審視自身的不足，作為持續性改善的基礎。

未來，大同醫院除持續「建立品牌、樹立形象」與導入「醫療團隊資源管理」外，亦將推動申請參加WHO-HPH健康促進醫院網絡醫院認證、HACCP食品安全衛生管理認證等，承襲高醫優良傳統，獲得高醫醫療體系的全力援助，建立永續經營的組織文化、強調全人醫療的團隊合作、內化以病人為中心的醫療服務，進而塑造大同特有的創意自主健康活力團隊。