

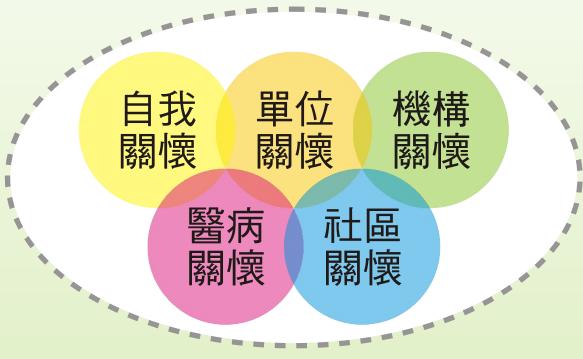


提昇人力資源素質 厚植醫療品質 實力

小港醫院 劉景寬 院長

醫療是高度人力需求且高度知識密集的產業，醫護人員必須在高壓力及長工時下執行醫護病人的工作。面對瞬息萬變的疾病，先進的儀器設備亦無法替代醫療人員之臨床判斷、緊急處置與關懷照護，因此「醫療人力素質」才是醫療照護的核心、醫療院所重要的資產。日前發生醫師過勞而傷病、猝死的憾事，國內醫療院所普遍存在護理、醫事人力短缺的情事因而被披露，這些負面報導引發社會強烈關注與討論，部分醫療院所不公允地被冠上「血汗醫院」的惡名，此偏激言論對醫學界是重大打擊。在此極端惡劣的大環境下，醫界必須省思如何培育與提升醫療人力資源素質來作正面因應。

面對醫院複雜的醫療作業流程，透過標準化與制度化的程序有助於降低工作負擔與效率的提升，亦是維持作業品質的重要基礎。因此本院逐步完成標準化作業程序書，並通過ISO9001醫療行政作業認證、TAF檢驗認證以及ISO27001資安認證等。今年更透過訓練品質評核系統(TTQS)的建置，執行更完善的人才培育體系與運作機制，讓受訓同仁熟悉TTQS訓練管理精神，並能運用PDDRO管理迴圈於實務經驗中。為提升員工素質，本院長期致力提昇員工帶薪學習，充實專業知識，去年計有24位醫事、行政管理同仁皆取得「專案管理D級管理師證照」。亦積極推動PDCA、QCC、RCA及FMEA等品質手法，營造院內持續品質改善的組織文化，鼓勵同仁跨領域團隊參與品質競賽活動，藉由相互觀摩學習達到知識分享。



標準化作業與學習訓練制度的規範使員工可依規定執行業務。而如何作合理的獎懲以激發員工發揮潛能，即須有合理的考核制度以衡量員工的表現。為了讓考核制度更客觀，今年推動員工考核績效指標制度取代過去「齊頭式平等」、「輪流式考績」的考核方式。透過主管評核及績效指標分數的配比計算，更客觀的評量員工績效表現。逐步將導入科室績效表現，從各單位同仁間差異表現至單位間評比的差異，以確實達到獎優懲劣考核功能，使員工不斷追求進步，提昇服務品質。

建立標準作業流程、營造優質學習環境及推動合理化考核制度外，支持醫護同仁持續投入艱苦而神聖的醫療工作亦是同等重要。若沒有健康的醫護人員，就無法確保提供病患安全、有保障的醫療品質。因此提供醫護同仁良好的作業環境，以及協助調適壓力、避免過勞引發醫療錯誤，實為重要課題。本院積極成立關懷文化工作小組推動員工關懷方案，鼓勵員工培養藝文興趣，養成運動習慣，參與社團活動調適工作壓力。使醫院擁有健康、專業、具人文關懷的同仁，能對醫療工作產生認同感且對病患懷有視病猶親的同理心，提供給病患最優質的醫療服務是我們贏得外界肯定，永續經營小港醫院最重要的基礎。



2011年本院PDCA活動