

## 一、領導與經營理念

報告人：院長 余廣亮醫師

### 報告大綱

- (一) 組織使命與願景
- (二) 經營理念與價值觀
- (三) 高階經營層的領導能力
- (四) 全面品質文化的塑造
- (五) 社會責任

## (一) 組織使命與願景

使命  
宗旨

願景



一、領導與經營理念

3

## (二) 經營理念與價值觀



尊 嚴

尊重生命，並視  
病人及員工均為  
獨特、具潛力、  
有價值的。

服 侍

隨時提供熱心、  
愛心及謙和的  
服務。

更 新

內在更新、服務  
創新。

卓 越

致力於個人專  
業的成長與團隊  
的合作。

一、領導與經營理念

4

## (二) 經營理念與價值觀-形成



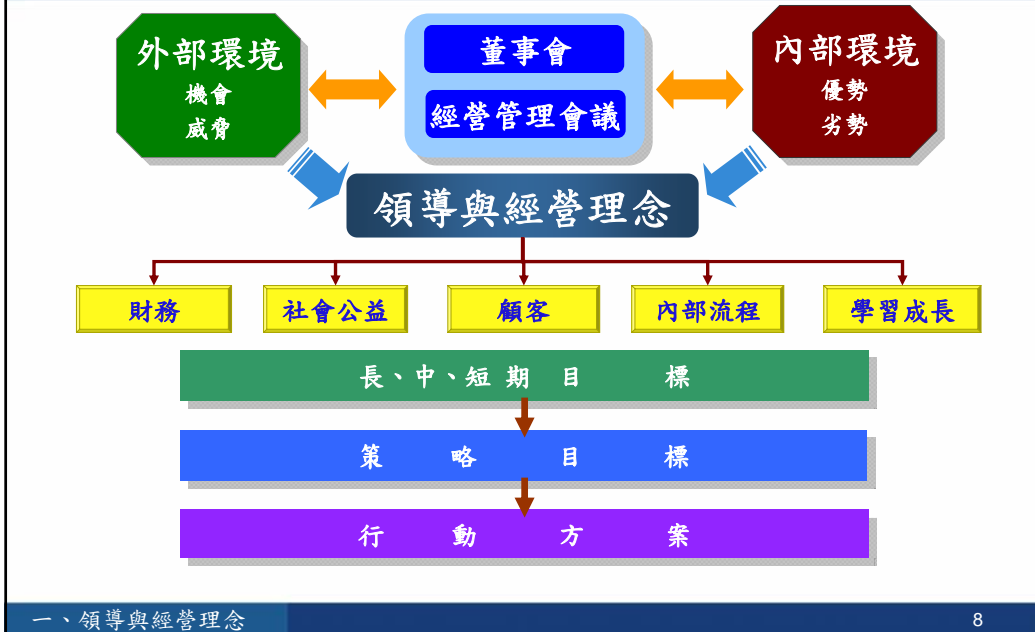
## (二) 經營理念與價值觀 - 宣導



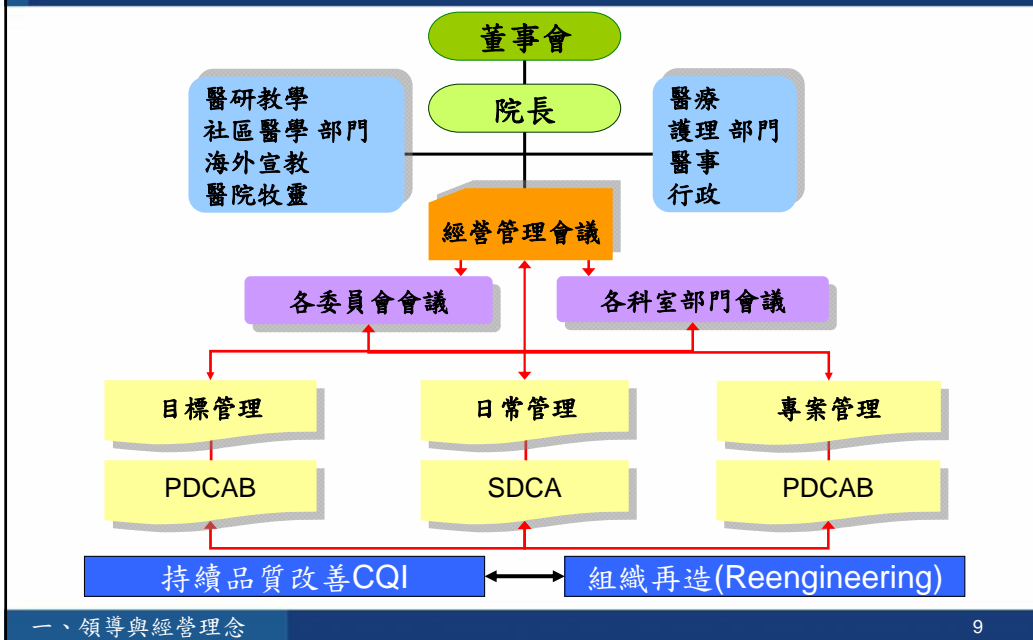
## (二) 經營理念與價值觀 - 步驟



## (二) 經營理念與價值觀 - 落實



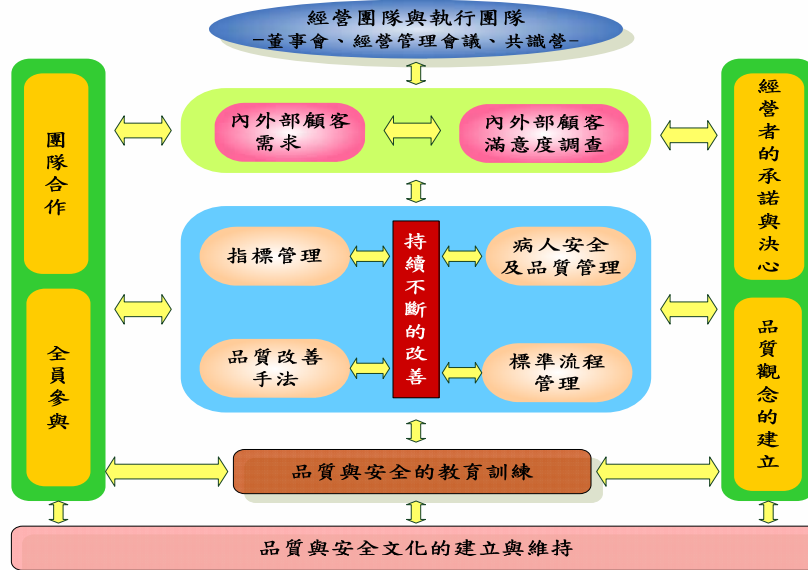
### (三) 高階經營層的領導能力



### (四) 全面品質文化的塑造



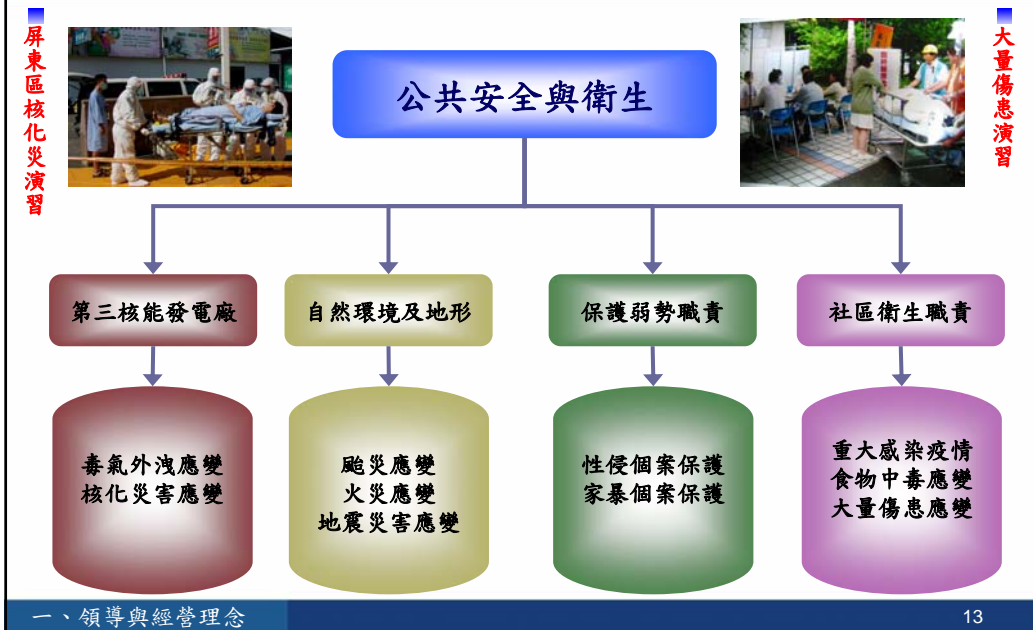
## (四) 全面品質文化的塑造 – 系統架構



## (五) 社會責任



## (五) 社會責任 - 公共安全與衛生



## (五) 社會責任 - 環境保護

### 保護家園、保護地球

#### 綠色採購

— 採購綠色標章產品，減少污染源

#### 節能措施

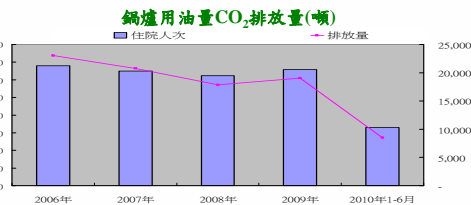
— 採用節能燈具，節約能源；更換鍋爐設備，提升能源效益，減少CO<sub>2</sub>排放

#### 資源回收

— 實施垃圾分類、一般資源回收、資訊產品回收，垃圾減量

#### 敦親睦鄰

— 回饋鄰里鄉親及維持週邊環境整潔，消除病媒孳生，每季舉辦員工掃街活動



垃圾分類 採用綠色標章產品雙面影印,節約用紙1000包/年 敦親睦鄰

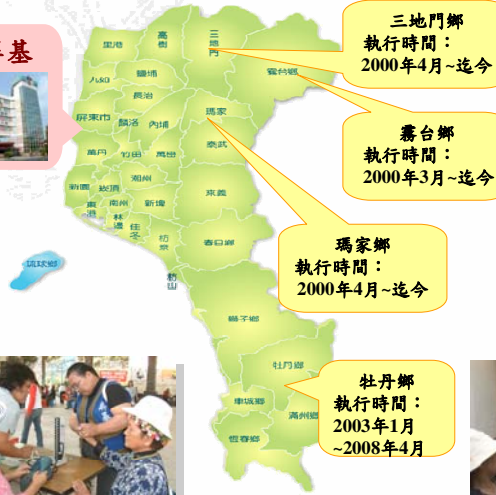


## (五) 社會責任 – 原鄉服務

### IDS整合性山地醫療 提升計劃

- 8個原住民鄉
- 原住民人口全國第四多
- 山地原住民人數全國最多

屏基



三地門鄉  
執行時間：  
2000年4月~迄今

霧台鄉  
執行時間：  
2000年3月~迄今

瑪家鄉  
執行時間：  
2000年4月~迄今

牡丹鄉  
執行時間：  
2003年1月  
~2008年4月



一、領導與經營理念

15

## (五) 社會責任 – 在地服務

- 低收入戶比例全台第四高
- 全縣老化指數83.1%高於全台平均

### 社區健康營造

- ◆ 與15個社區成立-屏東市健康社區聯盟
- ◆ 都會原住民健康促進(六個教會)
- ◆ 辦理衛教講座
- ◆ 南部第一家加入WHO健康促進醫院並參與推動健康城市



峰碩7-11血壓  
測量站揭幕



社區工作獲得肯定

### 社區居家守護

- ◆ 居家護理服務
- ◆ 「戀鍊情深」預防走失愛心手鍊關懷服務
- ◆ 獨居老人生命連線緊急通報系統服務
- ◆ 社區關懷照顧據點
- ◆ 獨居老人籌募物資、志工清掃家園



老人慶生



年終送暖活動

一、領導與經營理念

16



## (五) 社會責任 – 緊急救助

### 八八風災支援及災後重建工作

- 自發動員醫護人力702人次、災民照護3113人次
- 風災支援獲得衛生署、屏東縣政府頒發感謝狀
- 國內外組織資源整合
  - 富邦基金會、國際角聲服務團
- 推動災民健康自主管理
- 災後心靈重建工作
  - 生理健康照護
  - 成立日間關懷站，安排健康促進活動
  - 成立希望工作坊
  - 進行傳統技藝品包裝及行銷



## (五) 社會責任 – 國際醫療



## (五) 社會責任 – 馬拉威

### 2002年開始

- 愛滋病治療及預防計劃(愛滋病彩虹門診)
- 開創指紋辨識資訊系統(EDS)
- TBA (傳統接生婆) 管理及監督計劃
- 建立北區血庫及長期捐血運動計劃
- 建立及追蹤北區巡迴醫療網路計劃
- 與當地教會合作寡婦小額創業貸款
- 2004年獲頒衛生署「醫療援助績效卓越獎」
- 2008年馬拉威醫療團余廣亮團長榮獲「醫療奉獻獎」
- 透過NGO架構，繼續以上的工作

接生婆計劃



寡婦養雞創業計劃



捐血運動



## 謝謝聆聽





## 五、人力資源與 知識管理

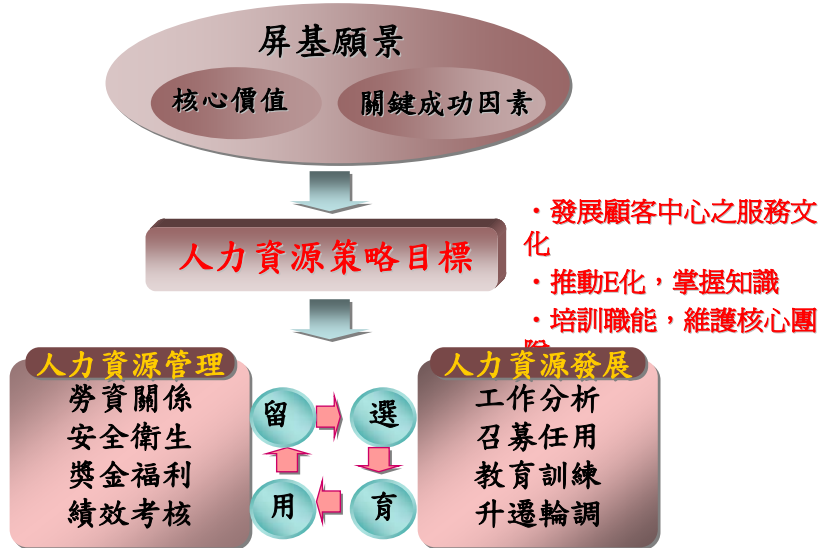
報告人：外科主任 范思善醫師

### 報告大綱

- 一 人力資源規劃
- 二 人力資源開發
- 三 人力資源運用
- 四 員工關係管理
- 五 知識管理

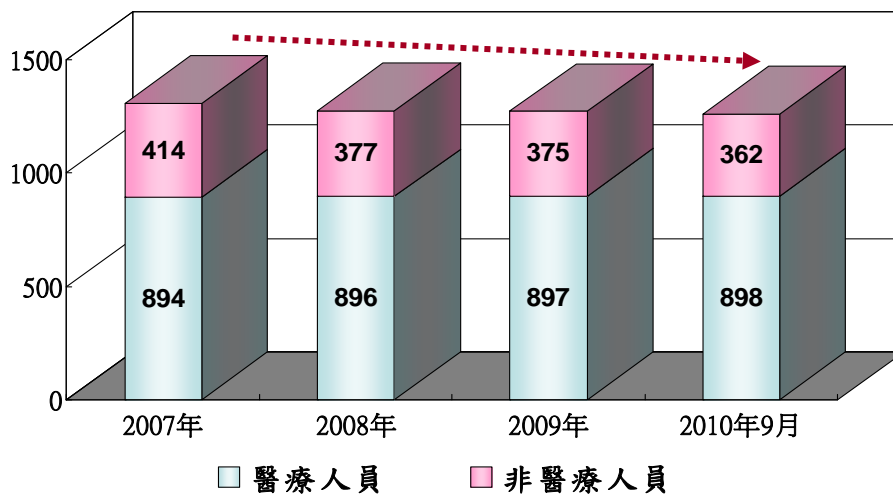
五、人力資源與知識管理 22

## (一)人力資源規劃-流程



## (一)人力資源規劃-人力結構

本院為支持醫療核心業務發展並管制人事費用成長，透過人力分析與流程整合，逐年降低非醫療核心人力比重。



## (二)人力資源開發-推動服侍善工



## (二)人力資源開發-訓練評估

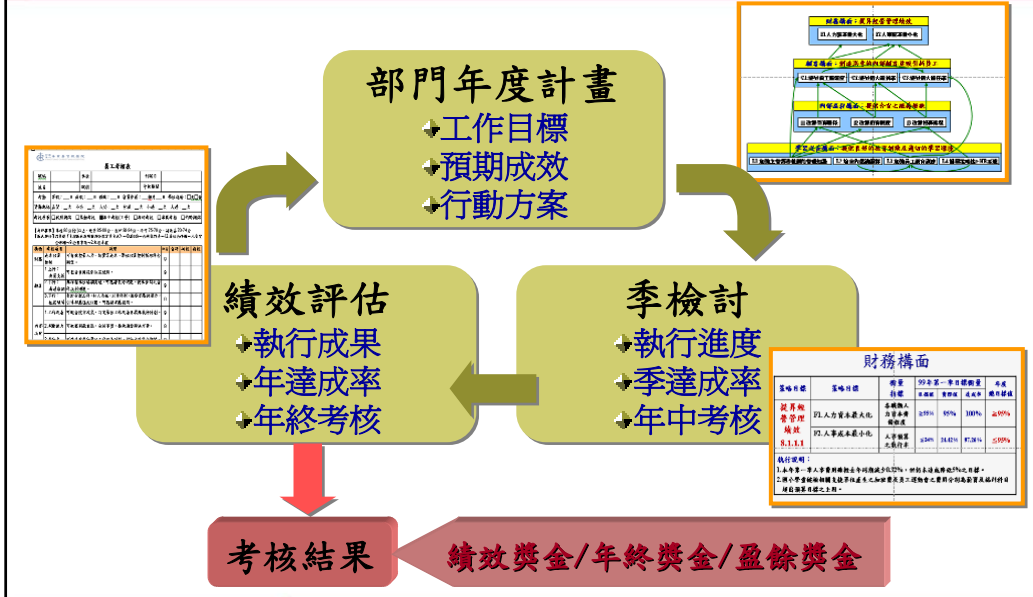
運用多元評估結果，瞭解學習成效，做為課程改善依據。



### (三)人力資源運用-專業能力進階(護理)

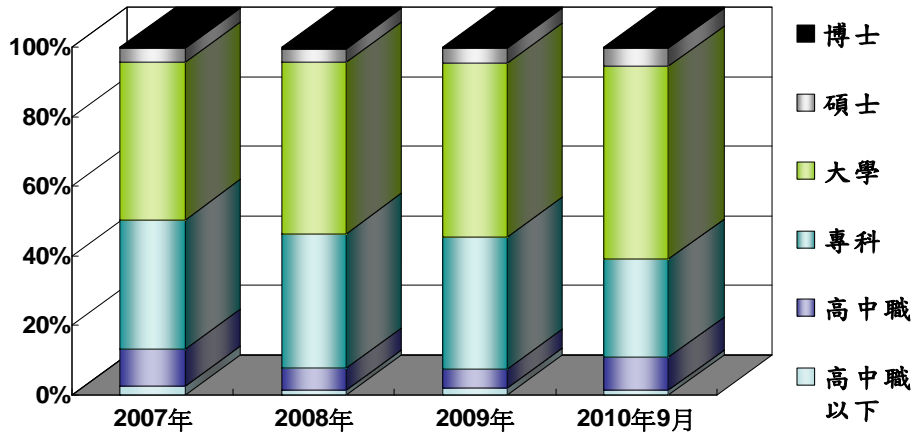


### (三)人力資源運用-績效考核與激勵



### (三)人力資源運用-人力素質

2007年本院大學以上學歷者，佔全院人數之49.55%，至2010年9月提昇為60.98%，藉由人力素質提升，強化市場競爭優勢



### (四)員工關係管理-激勵措施

#### 即時獎勵

嘉獎敘功

績效考核

#### 專案獎勵

異常事件通報

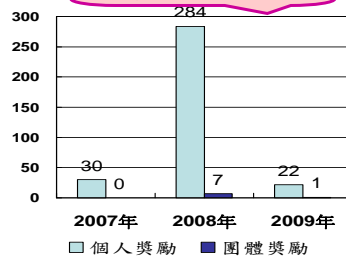
提案制度

#### 研發獎勵

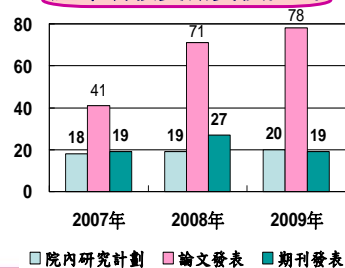
院內研究計畫補助

論文獎勵

歷年即時獎勵實績



歷年研發獎勵實績(篇數)



## (四) 員工關係管理-員工福利

### 基本照護

- ◆醫師節、護士節慶祝
- ◆節慶禮金、年終獎金
- ◆績效考核獎金
- ◆資深久任獎金
- ◆各類慰問金

### 生活休閒

- ◆旅遊補助金
- ◆國內旅遊活動
- ◆社團活動
- ◆單身聯誼活動

### 健康福祉

- ◆員工健康檢查
- ◆就醫優待
- ◆健康促進活動
- ◆團體保險

### 退休保障

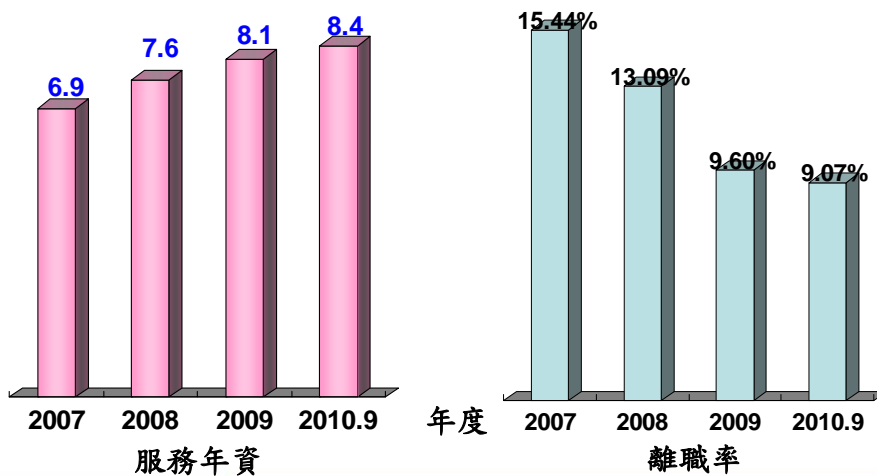
- ◆勞保退休提撥
- ◆退休聯誼活動

職  
醫  
院  
福  
利  
委  
員  
會



## (四) 員工關係管理-員工留任

2007年至今年度員工平均年資由6.9年提高為8.4年，顯示員工留任情況良好，人力穩定為企業發展之基石





## (五)知識管理-外部傳播

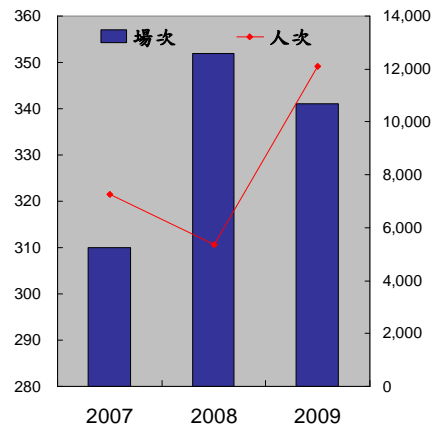
接待外部參訪分享經驗



海外醫療人員培訓

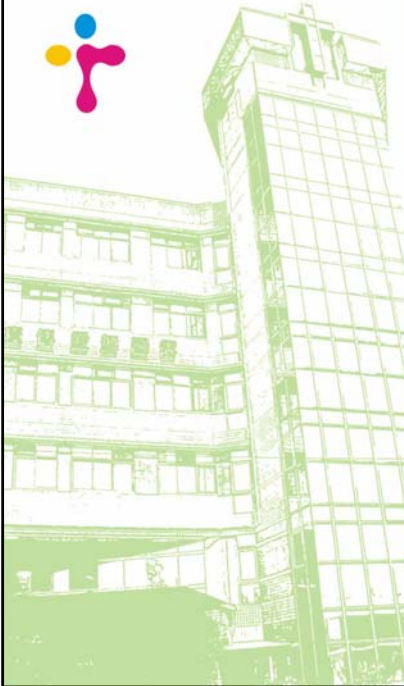


社區衛教活動



## 謝謝聆聽





## 六、資訊策略 應用與管理

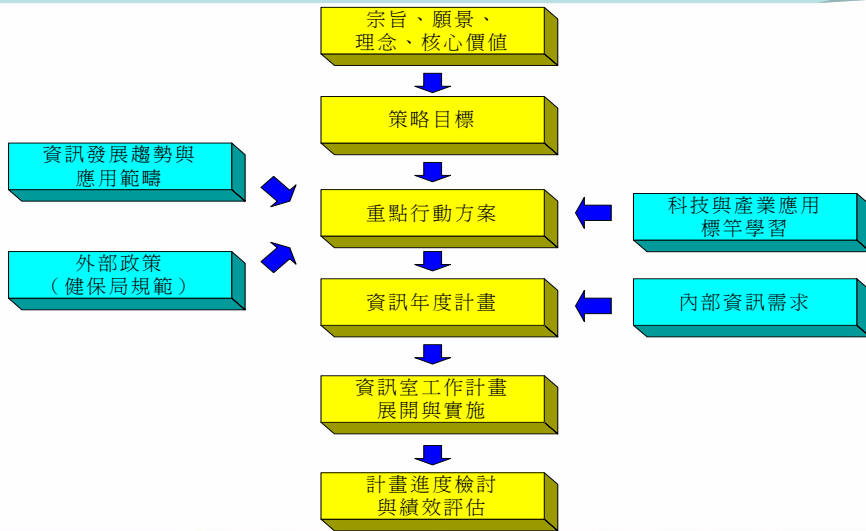
報告人：急診部主任 陳志文醫師

### 報告大綱

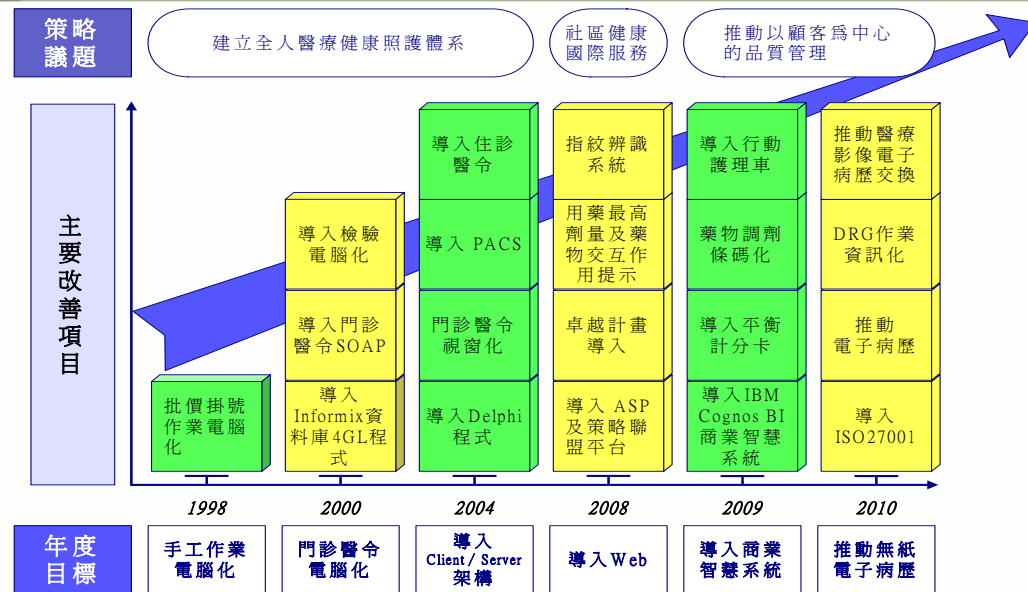
- (一) 資訊策略規劃
- (二) 網路應用
- (三) 資訊應用

## (一) 資訊策略規劃-資訊策略的形成

資訊策略的擬定係為了配合本院使命與願景，訂定年度資訊計劃實施，其過程充分考慮外部環境中的各種機會與威脅，以求利用資訊化進行各項作業流程改進或再造之目的。

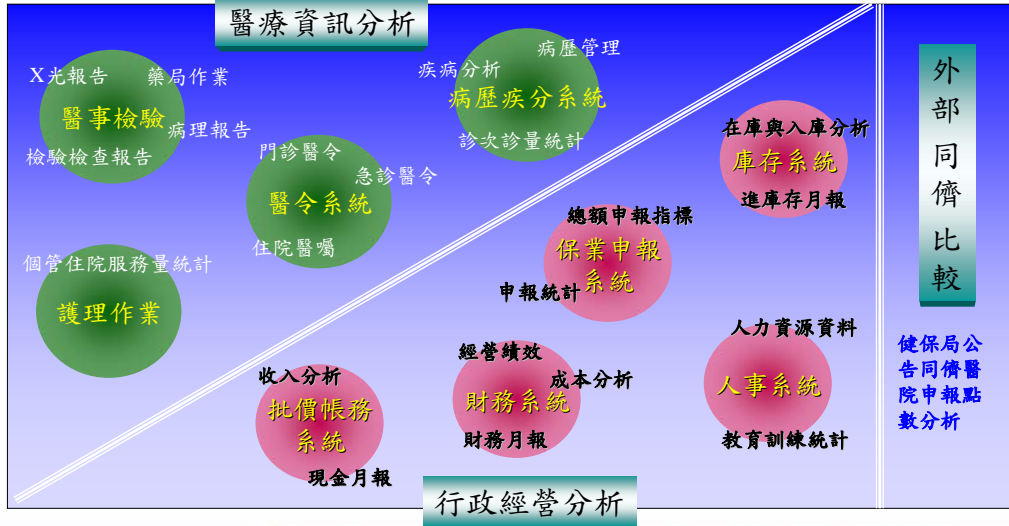


## (一) 資訊策略規劃-資訊策略的形成



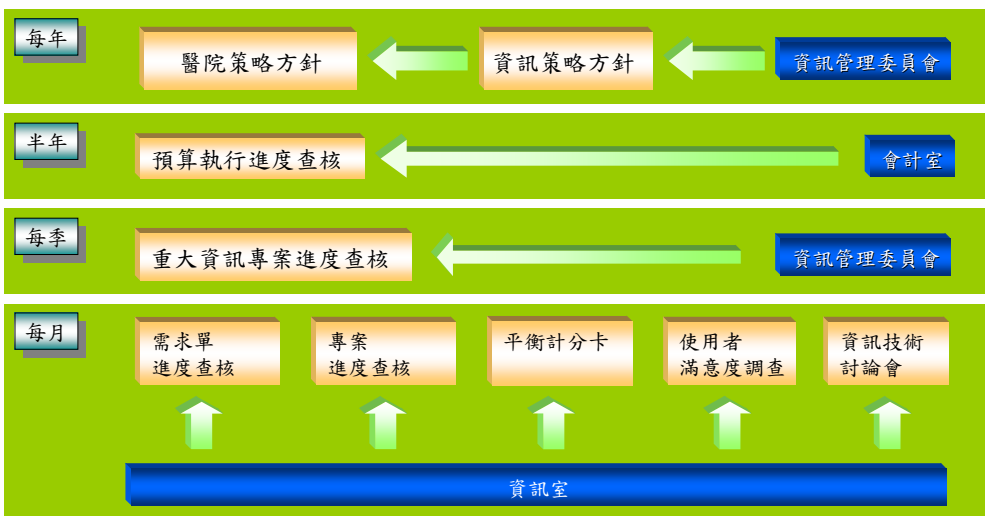
## (一) 資訊策略規劃-資訊取得的完整性與方式

資訊室對於資料來源的取得均符合ISO 27001資安要求，包含病患基本資料及相關醫療服務、檢驗檢查及費用收集與分析，以提供日常營運與績效管理之所需。



## (一) 資訊策略規劃-資訊的品質

資訊系統依據定期的資訊評核，以多種方法稽核績效與評量，有效提升資訊品質。



## (一) 資訊策略規劃-資訊的品質

資訊室已於今年7月取得 **ISO 27001:2005** 資訊安全認證



訂定資訊安全管理辦法，建立內控機制：

- 機房出入安全管控
- 使用者存取身份鑑別
- 檔案加密

機密性

完整性

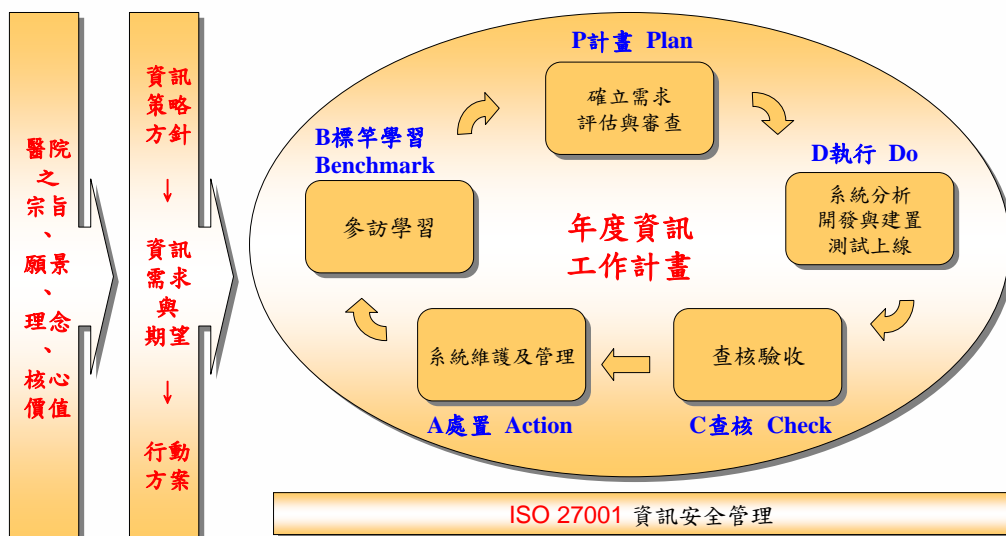
可用性

訂定系統開發維護管理辦法，程式開發或修改有所依據及標準。

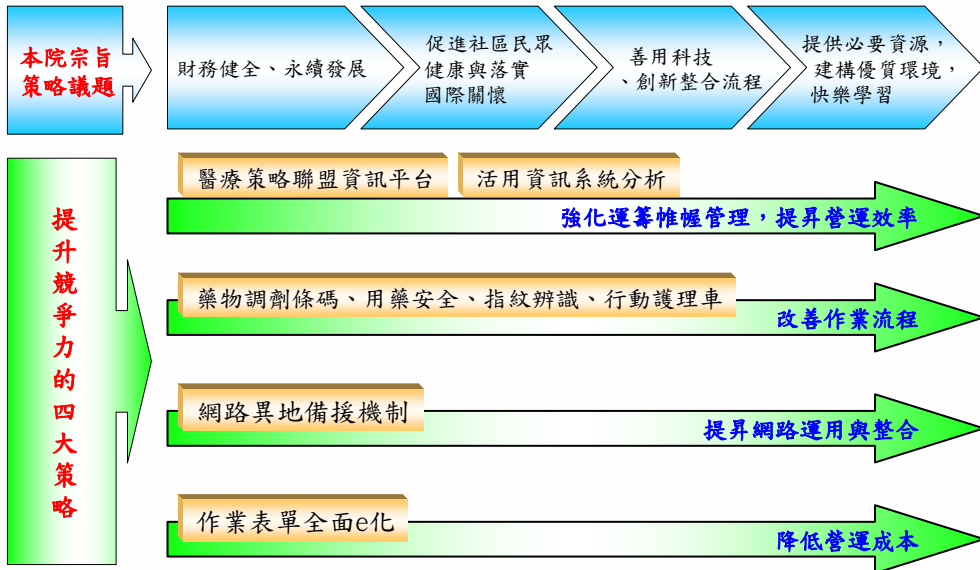
- 建立使用資訊規範及授權制度
- 主機資料備援備份機制
- 災難復原及緊急應變措施

## (一) 資訊策略規劃-資訊系統的維持、更新與改善

因應醫療環境發展趨勢訂定年度資訊工作，對資訊作業進行改善計畫，並符合ISO 27001作業流程規範。



## (一) 資訊策略規劃-以資訊策略提升競爭力的作法



## (一) 資訊策略規劃-以資訊策略提升競爭力的作法

開發指紋辨識之醫療資訊系統，藉以照顧愛滋病患，提升馬拉威醫療品質



建置醫令用藥最高劑量管制及藥物交互作用提示，配合藥物調劑條碼，提昇病人用藥安全

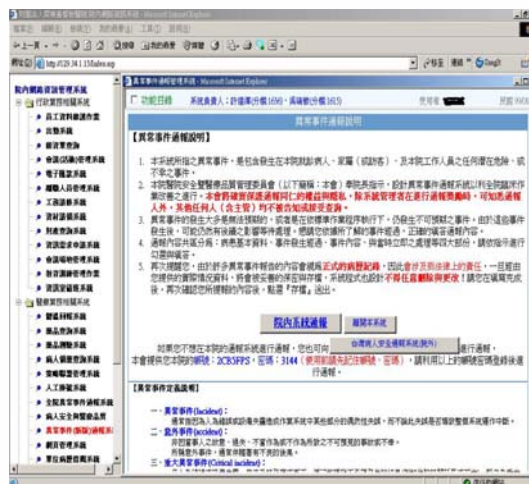


## (二)網路應用-網路運用的層面與廣度

本院網路運用層面及基本架構已滿足內部網路與外界資訊網整合及應用，網際網路與全球資訊網的使用在院內已相當普遍，以利用網路提升競爭力。

### ● 內部網站 (Intranet)

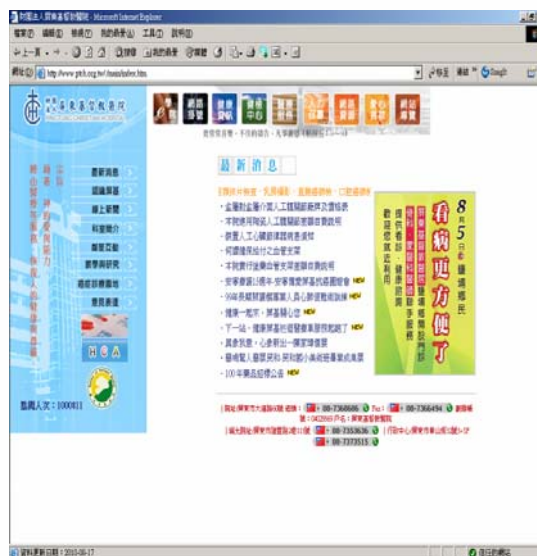
- 內部網站依據院內網路資訊系統平台而設計，包括商業智慧系統、防疫訊息、電子郵件等功能，另建置應用程式如工務請修、資材請領、藥品查詢、策略聯盟管理、異常事件通報等



## (二)網路應用-網路運用的層面與廣度

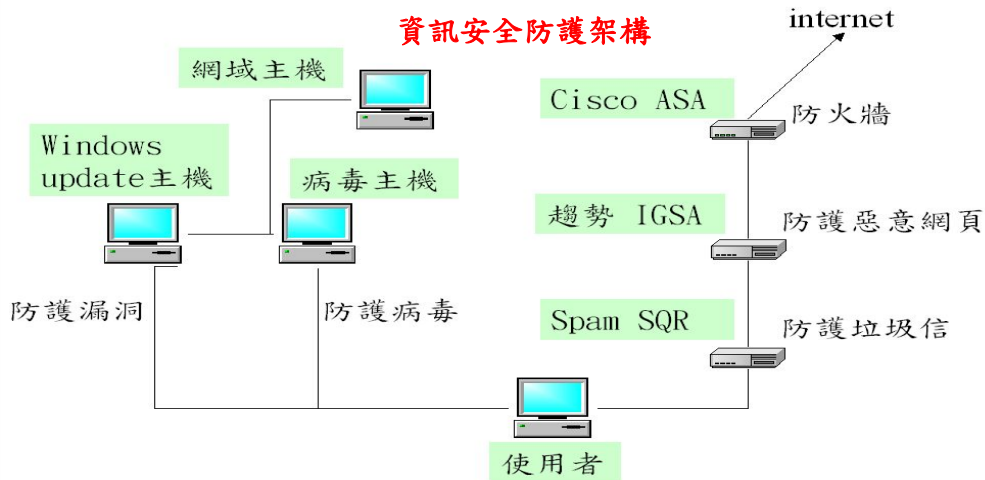
### ● 對外服務

- 本院設有對外服務之公共網站 (<http://www.ptch.org.tw>)，除有醫院、醫師與活動介紹外，並可作網路掛號與策略聯盟門診時段查詢等資料。此外，網站亦有豐富的衛生教育資料，並提供線上諮詢之服務



## (二)網路應用-網路運用的基本架構與功能

本院已建立完成全院性之網路，除提供醫護人員可隨時利用電腦網路工作，也提供視訊會議系統與其他醫療院所連線，同時保障資訊安全、效能與穩定。



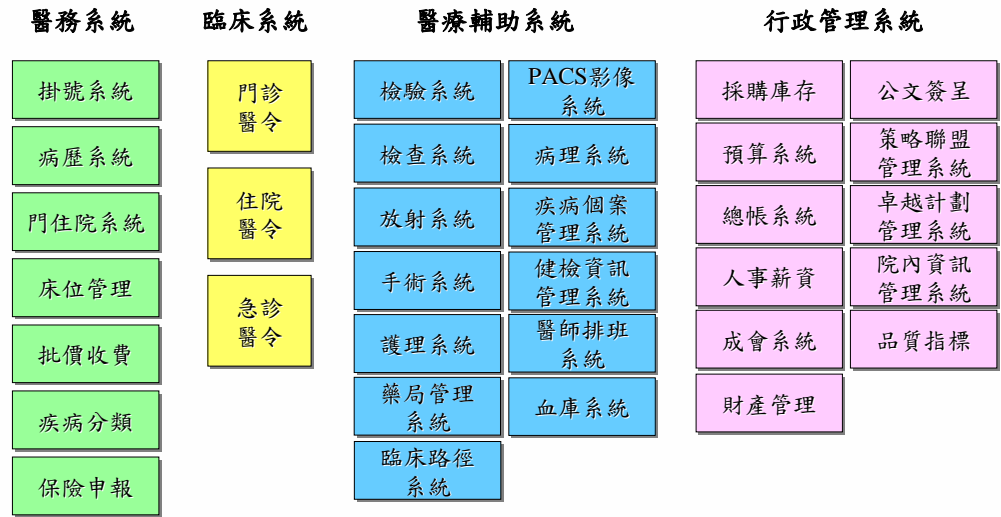
## (二)網路應用-利用網路提升競爭力的作法

利用無線網路，開發護理人員行動護理車、醫師行動醫療車，讓醫護人員可隨時運用電腦進行醫療工作，以提升醫療品質。



### (三) 資訊應用

本院資訊發展成果已使資訊系統成為醫療作業不可缺少之部份，大致區分成四大系統如下：



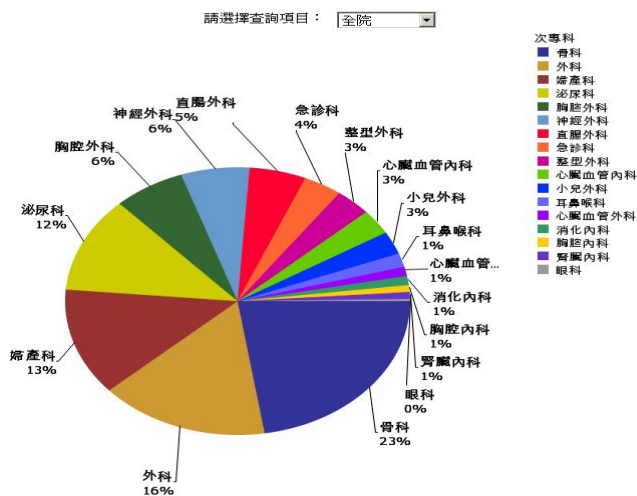
### (三) 資訊應用-資訊的分析

建置BI商業智慧系統，收集與監控各項指標，分析比較同儕醫院，提供經營管理決策依據。

#### 各科績效點數分析

次專科	實際點數	比率
骨科	4,335,890	22.55%
外科	3,034,085	15.78%
婦產科	2,515,746	13.08%
泌尿科	2,260,250	11.75%
胸腔外科	1,243,703	6.47%
神經外科	1,237,548	6.44%
直腸外科	997,873	5.19%
急診科	695,602	3.62%
整型外科	662,930	3.45%
心臟血管內科	611,135	3.18%
小兒外科	533,990	2.78%
耳鼻喉科	276,303	1.44%
心臟血管外科	248,995	1.29%
消化內科	196,573	1.02%
胸腔內科	184,482	0.96%
腎臟內科	123,595	0.64%
眼科	70,586	0.37%
合計	19,229,286	100.00%

手術費 各次專科點數統計圖表



### (三) 資訊應用-資訊的應用

與屏東地區基層醫療群合作成立策略聯盟，提供查詢病人各項檢驗與檢查報告，以及相互轉診服務，提昇基層醫療品質與照顧。

The screenshot shows a web browser window displaying a medical information system. The page title is "屏東基督教醫院 策略聯盟診所資訊". It features a table of clinic information and a search form.

診所名稱	掛號電話	科別	地址
上醫回診診所	08-7210222	一般科, 小兒科, 內科, 家醫科	屏東市民生
博勝診所	08-7326373	一般科, 小兒科, 內科, 外科, 家醫科, 婦產科, 腎臟科, 精神科	屏東市博愛

**博勝診所-看診資訊**

醫療群：屏東醫療群  
診所名稱：博勝診所  
掛號電話：08-7326373  
科別：一般科, 小兒科, 內科, 外科, 家醫科, 婦產科, 腎臟科, 精神科

服務範圍：南臺灣  
院所地址：屏東市  
特別門診：

門診時間	一	二	三	四	五	六	日
早上 8:00~12:00	√	√	√	√	√	√	√
下午 14:00~18:00	√	√	√	√	√	√	√
晚上 19:00~21:30	√	√	√	√	√	√	√

現在是中華民國99年8月4日, 您是訪問本站第9637人次

回查詢結果 重新查詢

※建議請先以電話掛號及查詢相關看診資訊!

## 結語

- ▶ 建構完成高水準的醫療卓越資訊系統
- ▶ 醫療業中，最先進的資訊整合體系
- ▶ 資訊技術應用已成為本院核心競爭力

# 謝謝聆聽



尊嚴、服侍、更新、卓越