

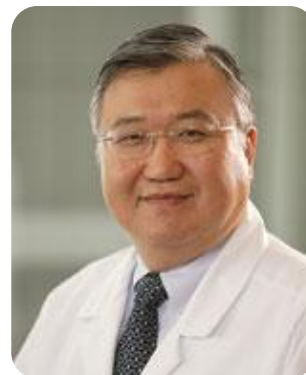


臺北醫學大學 · 署立雙和醫院  
Taipei Medical University - Shuang Ho Hospital

# 機構品質文化塑造

報告人：蔡行瀚 副院長  
101.08.08

關懷承諾創新





臺北醫學大學·署立雙和醫院  
Taipei Medical University - Shuang Ho Hospital

# 報告大綱

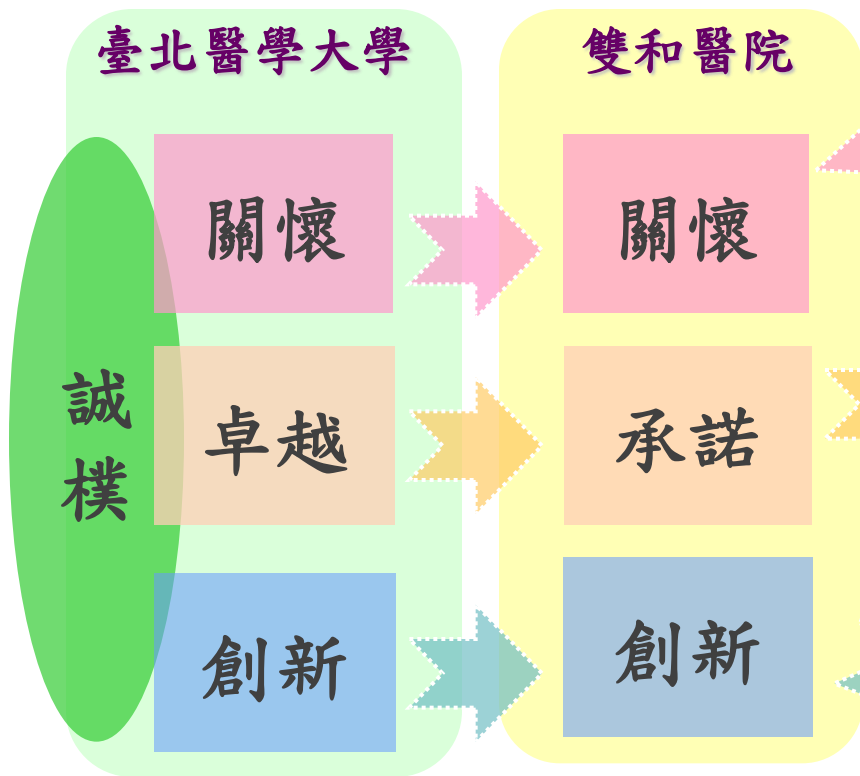
- 一. 經營理念與價值觀
- 二. 組織宗旨使命與願景
- 三. 高階經營層的領導能力
- 四. 全面品質文化的塑造
- 五. 社會責任
- 六. 經營成果



臺北醫學大學·署立雙和醫院  
Taipei Medical University - Shuang Ho Hospital

# 一.經營理念與價值觀

# 經營理念與價值觀



## 關懷

本院成立緣自地方之主動積極爭取，與社區關係緊密，「關懷」是本院服務之重要理念

## 承諾

實踐及堅守提供社區優質醫療服務品質的「承諾」

## 創新

無論服務、教學、研究，都必須不斷「創新」，持續進步，根植社區，立足全國，放眼國際，達成卓越

# 經營理念溝通方式

**Our Slogan**

## 關懷 · 承諾 · 創新

- 設計想法 源自宗旨之「守護社區健康，達成教學、研究、服務使命」
- 雙和醫院來自地方主動積極爭取，與社區關係緊密，又基於醫療服務對象是病人，故對社區、對病人付出關懷，是本院立足社區的本質
- 地方居民長期以來引頸期盼的醫院交付予北醫經營，我們自覺責任重大，故期許自己必須實踐對社區的承諾，以及堅守我們對品質、對各種自我期許的承諾
- 無論教學、研究、服務，都必須要有創新思想，才能不斷進步，立足地方，放眼國際



**海報宣傳**

## 用「心」關懷 從「心」出發

—— 拼出關懷與健康 ——



**院內大廳宣導**

關懷 · 承諾 · 創新

雙和醫院三週年院慶2011.1.07.01

雙和3載  
健康



**活動背版宣導**

公告(醫院秘字第1000001976號)主旨:茲公告本院標語(Slogan),歡迎全院善加使用。 附件: [X]

秘書室公告 secretary@tmu.edu.tw 寄給 雙和醫院 顯示詳細資訊 4月14日

公告(醫院秘字第1000001976號)

主旨:茲公告本院標語(Slogan),歡迎全院善加使用。

公告事項:

一、中文標語為:關懷、承諾、創新

二、英文標語為:Caring, Commitment, Innovation

三、設計理念為:

(一)源自宗旨之「守護社區健康，達成教學、研究、服務使命」以及願景之「達成高品質高績效的國際一流大學醫院」

(二)雙和醫院來自地方主動積極爭取，與社區關係緊密，又基於醫療服務對象是病人，故對社區、對病人付出關懷，是本院立足社區的本質

(三)地方居民長期以來引頸期盼的醫院交付予北醫經營，我們自覺責任重大，故必須實踐對社區的承諾，以及堅守我們對品質、對各種自我期許的承諾

## 全院電子郵件公告



關懷 · 承諾 · 創新

【民眾版】 **官方網頁公告**

地址: 238新北市中和區中興路156號 電話: 2226-2222



**共識會議**

雙和醫院行政網路

首頁  
最新消息  
下載區&操作手冊  
資訊系統連結  
友單位連結

經營理念  
關懷 · 承諾 · 創新 ·  
經營理念

最新消息 >> News

**醫院內部網頁公告**

臺北醫學大學 · 雙和醫院  
Tzu Chi Medical University · Kuang Shih Hospital

雙和醫訊 關懷 · 承諾 · 創新

2011年10月 門診時間表

**雙和醫訊**

- ◎ 扶輪之愛在雙和
- ◎ 捷報! 雙和醫院腎臟移植成功
- ◎ 中秋節老歌演唱會吸引300人參加
- ◎ 乳癌發生率增 定期篩檢為要
- ◎ 皮膚已消得救了
- ◎ 族群球菌嚴重威脅新生兒

5



臺北醫學大學 · 署立雙和醫院  
Taipei Medical University - Shuang Ho Hospital

## 二. 組織宗旨使命與願景

# 宗旨與願景

## 宗旨

守護社區健康，達成教學、研究、服務使命

## 願景

達成高品質、高績效的國際一流大學醫院

國際一流大學醫院





臺北醫學大學·署立雙和醫院  
Taipei Medical University - Shuang Ho Hospital

## 三. 高階經營層的領導能力



# 董事會、校方之高階領導能力

李祖德董事長



曾榮獲亞洲十大知識領袖獎

邱文達 前校長



雙和醫院首任院長

現任行政院衛生署署長

2000年國家品質獎「個人實踐獎」

現任 閻雲校長



「全美頂尖癌症醫師」之一

享譽國際腫瘤學界

# 雙和醫院院長

## 吳志雄院長

臺北醫學大學 醫學系 外科教授

- 學歷
- 臺北醫學院醫學系學士
  - 日本獨協醫科大學第一外科博士

- 經歷
- 臺北醫學大學附設醫院院長

- 現職
- 台灣外科醫學會理事長
  - 台灣醫院協會副理事長
  - 台灣區域醫院協會監事
  - 陶聲洋防癌基金會董事
  - 文向教育基金會董事
  - 遠雄健康生活園區基金會董事

- 榮譽
- 李國鼎管理獎章



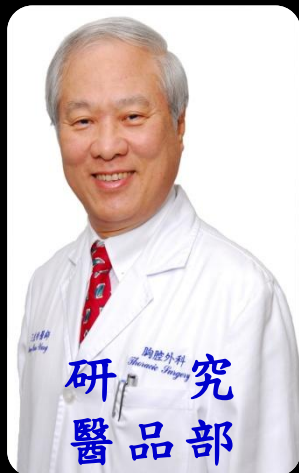
A handwritten signature in black ink that reads "Mr. Chih-Rong Wu, MD." The signature is written in a cursive, flowing style.

# 副院長分工授權

許紋銘



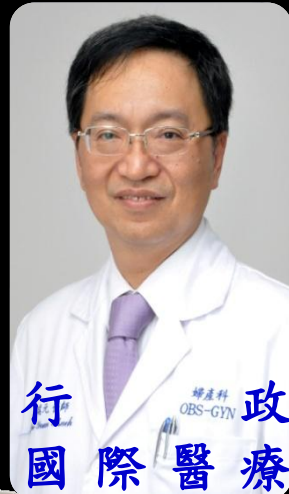
王良順



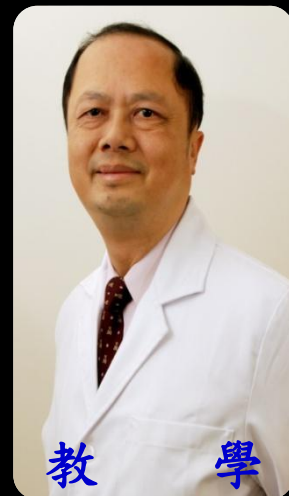
蔡行瀚



薛瑞元



林裕峯



賴允亮



# 院長

# 2011

各司其職

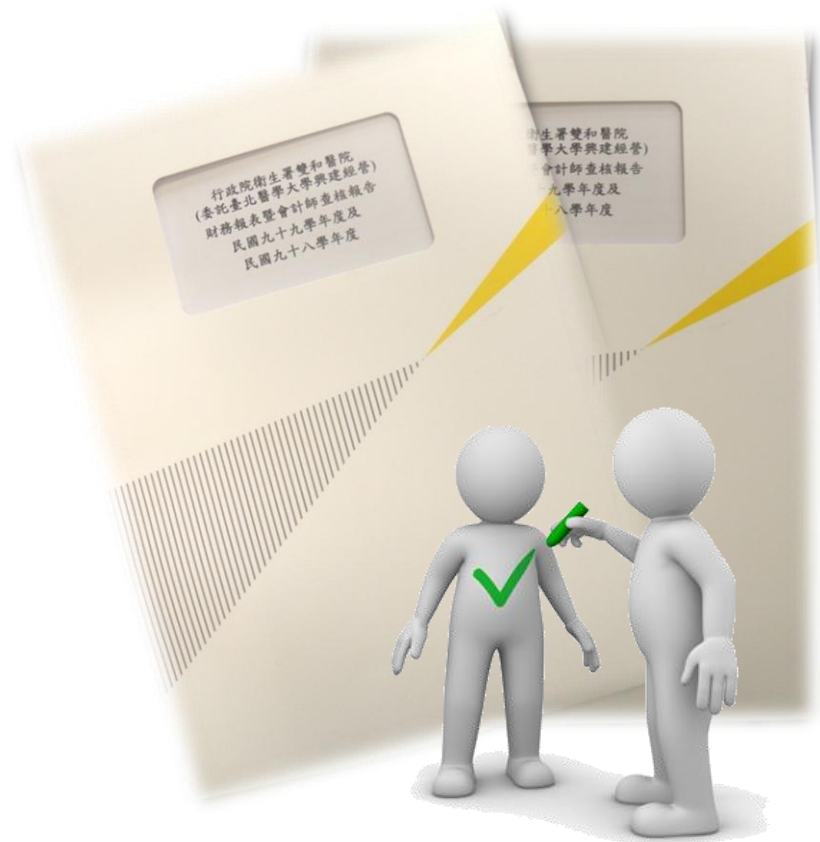
充分授權



# 外部稽核(公平、公正、公開)

- 國內外評鑑與認證
- 專業會計師查核簽證
- 稽核小組

- 營運績效管理
- 現金及有價證券管理
- 固定資產管理
- 採購管理
- 會計制度與財務管理
- 人事薪資管理
- 其他專案性計畫

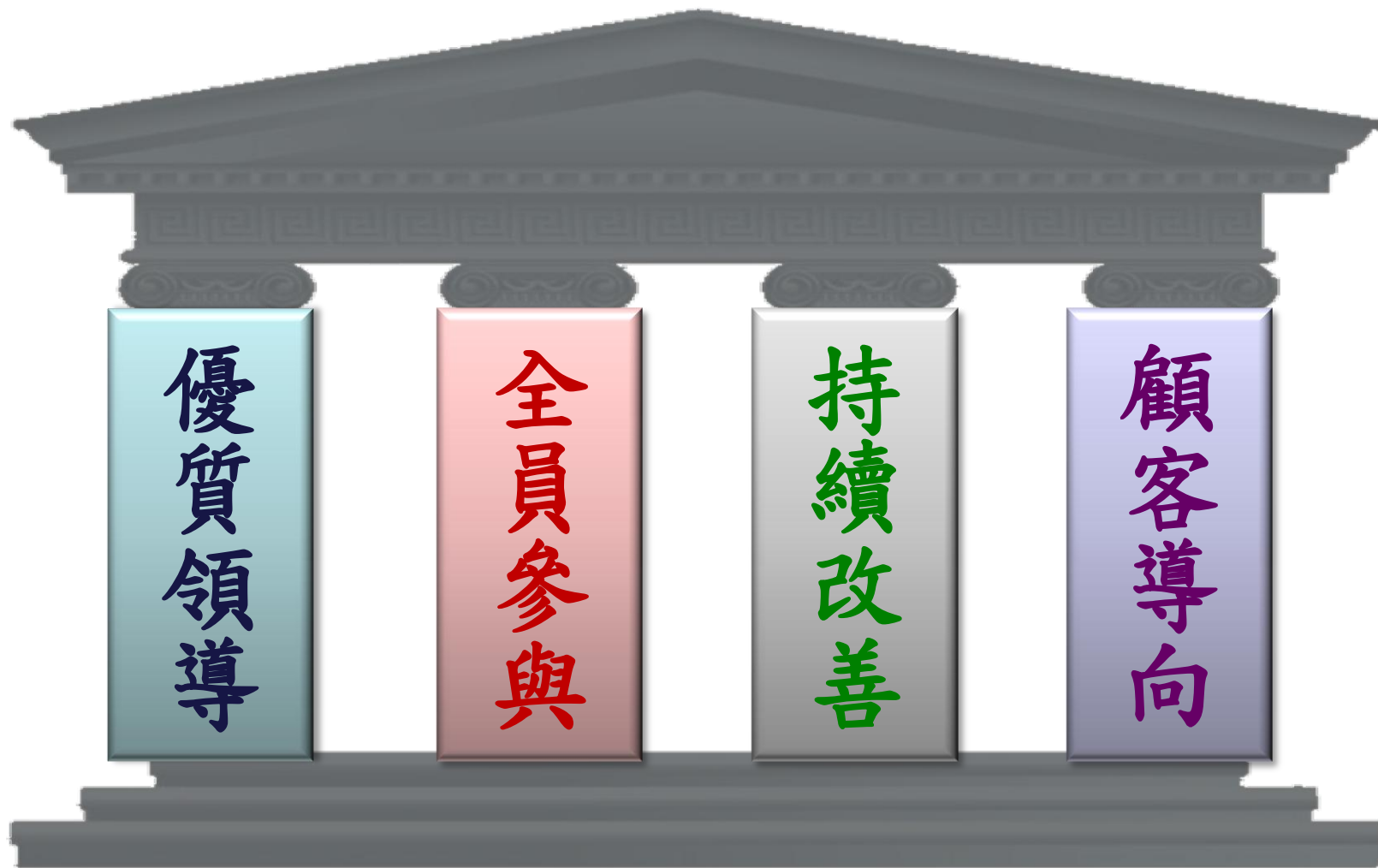




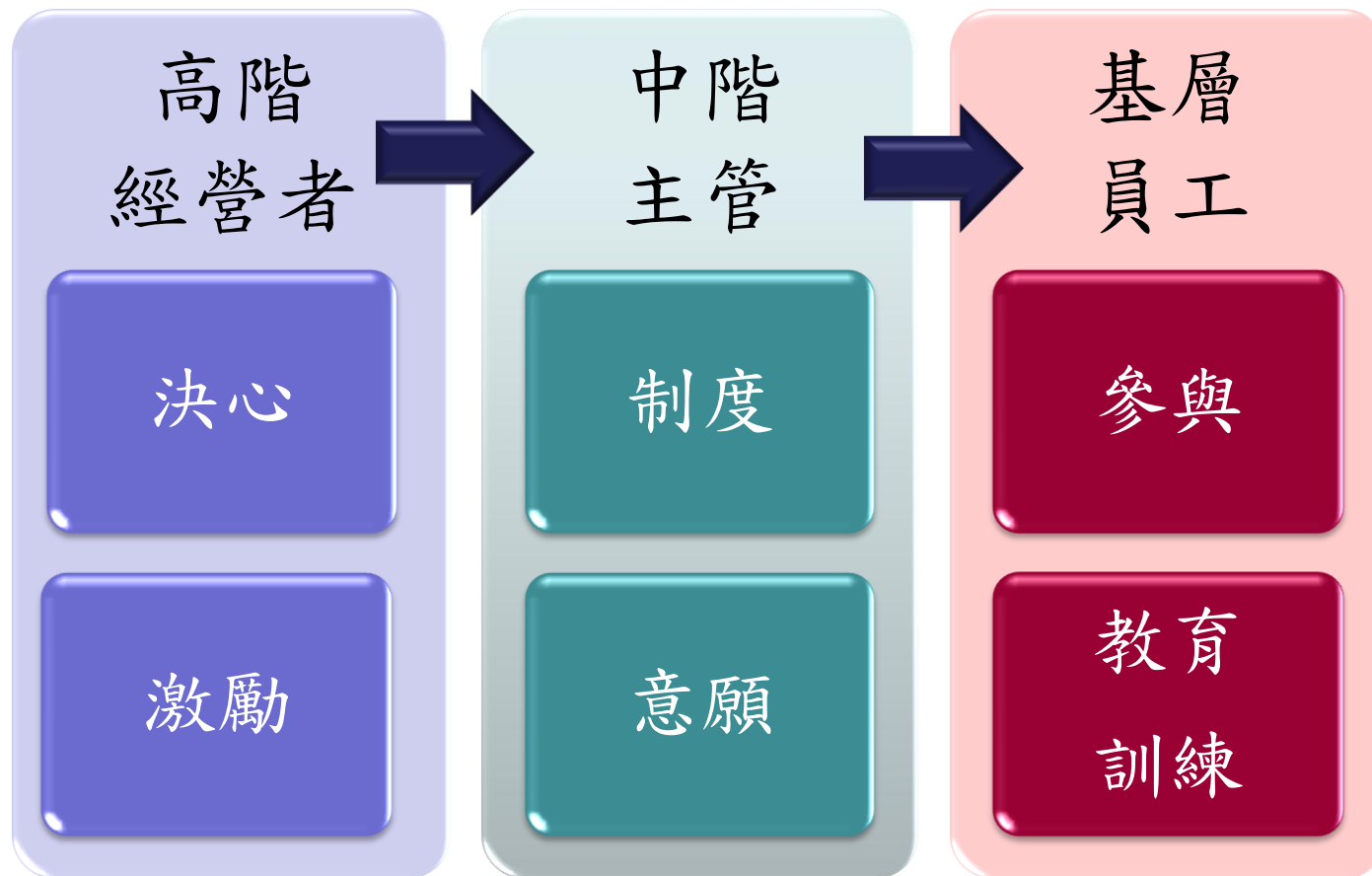
臺北醫學大學·署立雙和醫院  
Taipei Medical University - Shuang Ho Hospital

## 四.全面品質文化的塑造

# 品質文化的塑造



# 品質文化形成的過程





臺北醫學大學·署立雙和醫院  
Taipei Medical University - Shuang Ho Hospital

## 五.社會責任



# 落實社會責任方式



# 重視環境保護

- 臺北縣第一屆優良環評開發**特優獎** 98.1.9
- 取得「**綠建築標章**」認證 98.3.18
  - 為全國醫療機構**樓地板面積規模最大**的綠建築醫院



# 國際支援

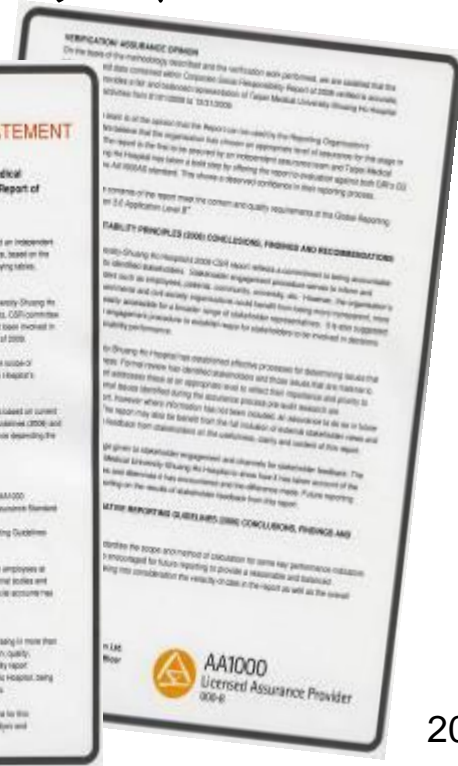
- ◆ 國外醫護人員來院受訓:肯亞、史瓦濟蘭、馬紹爾、帛琉、德國
- ◆ 援助醫療:聖多美普林西比、史瓦濟蘭長駐人員
- ◆ 海外行動醫療團:海地、泰北



# 肩負社會責任 (Corporate Social Responsibility, CSR)

## 通過社會責任AA1000:2008 CSR與GRI G3驗證 (99.3.29) 衡量指標(核心指標47項，附加指標32項)

- 國內第一家通過此兩項國際驗證的醫療院所
- 以平衡經濟財務、環境保護、社會公平三項發展為主軸，落實社會責任的實踐



# 肩負社會責任



## 第8屆金擘獎 (99.11) 民間經營獎 特優

### 獲獎原因

- 提供雙和地區全方位醫療服務
- 創設直昇機空中轉診嘉惠離島地區
- 關懷特殊需求及老弱團體
- 結合地區診所建立雙向轉診
- 營造健康新社區





臺北醫學大學·署立雙和醫院  
Taipei Medical University - Shuang Ho Hospital

## 六.經營成果

# 社會評價

101.06 第22屆國家品質獎

101.04 JCI CCPC-Primary Stroke

100.12 疾病照護品認證(急性冠心症)

100.08.17 無菸醫院認證金獎

100.7.19 通過中醫評鑑

100.7.01 通過腎臟移植醫院

100.2.22 通過重度級急救責任醫院

99.12.27 國家品質標章  
(特牙與血液透析中心)

99.11.12 金擘獎「特優」

99.11.02 台灣醫療照護品質指標系列(THIS) 地區醫院組優等

99.08 新制醫院及新制教學醫院評鑑雙項優點

99.05.12 通過ISO27001資訊安全管理)

99.03.29 通過CSR認證

99.01 通過母嬰親善醫院認證

98.12.20 獲得空中緊急醫療救護服務  
國家品質標章

98.12.01 通過健康促進醫院認證

98.08.29 通過國際JCI醫院評鑑

98.03.18 通過「綠建築標章」認證

98.01.09 臺北縣優良環評開發案特優獎

97.12.30 通過ISO9001、ISO14001國際認證

97.12.17 & 30

新制醫院評鑑及新制教學醫院評鑑

97.08.29

開院 臺北縣急救責任醫院評鑑



# 榮獲第22屆國家品質獎 (101.06)





# 結語

關懷

承諾

創新

以客為尊

提升品質

永續經營