

～運籌帷幄，決勝千里～ 企劃室昨日、今日與未來

契約行政 許昌隆/秘書 李明洲

前言：

企劃，計畫者也，說明白些，在業界是「企劃」，軍事用語是「計畫」，兩者差異在於，計畫乃行動規劃完成後，依分工職掌，分部門執行，計畫部門管頭(計畫規劃)、尾(成果驗收與檢討)；而企劃，除完成計畫、規劃執行部門，甚至必需全程參與，及最終成果驗收與檢討；無論「計畫」或「企劃」，它所代表的涵意是「單位之中樞」，猶如人之大腦。

98年10月因本院原本外包人力，經爭取市府同意改以契約人員僱用之「140人力專案」，本室原3名外包人力全改以契約人員僱用，再則，因應此案，調整部分人員工作職務，師資中心(CFD)、醫師室助理及本室部分人員工作職務輪調，業務銜接較不順遂，然風雨已過，即將迎接光明之未來，展現全新風貌之企劃。

現況及成果：

本室業務涵蓋企劃、研考、資訊與營養，全室計12名，主任乙職至99年12月25日始實派，未派前由黃副院長及李秘書兼代，業務由各小組長負責。98、99年企劃、研考業務主要成果如后：

- (一)本院ISO 9001國際品質認證，自民國89年通過後，每年持續進行稽核作業，目前全院品質文件計1件品質手冊、62件程序書、75件指導書；98年通過ISO9001:2008年版換證之認證稽核。
- (二)因應內控機制，規劃將本院內控機制轉換為ISO品質文件，落實標準化作業之要求，99年度計完成三階品質文件25件。
- (三)定期召開各項工作會議(首長、行政、醫務、大寮園區、院務)，檢討改進服務措施；99年詳列各項會議召開期程，嚴格管控會議召開。

(四)辦理提案制度，提供興革建議，使科室主動發掘問題，98年度計提27案，由會計室榮獲第1名，執行成果於99年12月份院務會議中提報；99年度計提29案，醫療事務室「幸福書桌」經評選第1名，執行成效將由本室管制於100年12月院務會議中提報。

(五)為凝聚本院全體同仁共識，每年度區分上、下半年度辦理主管共識營會議，並於會前區分醫療與行政科室先期舉辦會前會，由科室同仁輪流報告執行現況與年度工作計畫，會前會結束一週後舉行主管共識營，藉以凝聚全體共識，共同擬訂營運目標與年度策略。98年度本院策略主題為「深耕社區、強化教研、提升品質與倫理、促進員工健康。」；99年度本院策略主題為「深耕社區、強化教研、提升品質與倫理、落實健康醫院。」

(六)持續辦理凱旋心晴報刊物發行作業，每月印發行5,000份，並製作凱旋電子報，透過e-mail分送至各大醫院、診所及病友。

(七)辦理門診、住院病人及員工等內、外部顧客滿意度調查，98、99年員工滿意度分別為71.8%、67.2% (依Leket之5分法)，98、99年門診滿意度分別為81.8%、82%及住院整體滿意度分別為86.2%、89.2%。

(八)鑑於「88水災」造成高雄縣那瑪夏、小林村、六龜等地區重大災情，本院檢派相關醫療人員支援災區，協助災民心理衛生重建工作，將執行成效召開記者會說明。

(九)為鼓勵員工自行研究，本院設置評審輔導委員會推動本項業務，依據「高雄市市立醫院員工自行研究發展獎勵要點」，由員工於每年度10月31日前自提研究計畫申請送審，另設置人體試驗委員會，針對涉及臨床試驗之研究計畫加以審查，確保臨床試驗過程符合相關法律、法規要求。98及99年本院同仁在國外醫學雜誌論文發表共計11篇、國內則發表共計15篇，國內、外醫學會論文

發表有59篇。

- (十)規劃推動以產學合作方式進行學術研究之政策，98及99年與育英醫護管理專科學校簽訂產學合作契約，委託辦理下半年度外部顧客滿意度調查，並依據建議事項實施改善，以提昇服務品質。
- (十一)98年持續與董氏基金會共同於高雄市前鎮區夢時代廣場舉辦路跑活動，全院員工及眷屬參與踴躍；99年因董氏基金會將原訂高雄場次路跑活動修訂為記者會，且本院為慶祝50週年院慶，故擇於99年12月18日假高雄市立美術館舉辦員工運動會「快樂健走，健康GO!GO!GO!」
- (十二)積極參與世界衛生組織健康促進醫院國際網路醫院，推動三大計畫：菸害防治計畫、職場員工健康促進計畫及社區高危險群篩檢計畫。
- (十三)辦理全院品管圈活動，98年度計13圈，99年計11圈，並於每年11月下旬假本院凱旋廳實施發表會，邀請友院及本院同仁與會；98年度本室「靚ㄅ一尤、圈」延續97年度主題為「如何推動醫院員工健康促進」，因97年榮獲全院第1名，於98年代表本院參加醫策會醫療品質獎競賽，榮獲「潛力獎」，並於98年全院品管圈發表會擔任示範圈。
- (十四)為使本院因應大型災難發生或院區發生重大公安事件時，能迅速動員人力支援，另因應醫院評鑑要求，本年度區分上、下半年度實施2次緊急召回，瞭解本院人員之機動支援力，確保發生緊急事件時聯絡網得以暢通，於98年辦理全院緊急召回2次，其召回率分別為89%、94.92%。99年辦理全院緊急召回1次，其召回率分別為91.3%。
- (十五)為提昇本院員工對公務電話接聽禮貌及服務品質，由本室詳訂本院電話禮貌測試辦法，經行政會議審議通過後施行，每月區分上、下半月，由本室輪值人員依單位實施測驗，並將結果陳核，季測驗成績未達85分者，於年度終了核扣績效點數。
- (十六)每年度接受市府衛生局「年度高雄市立醫院營運績效考核」，本院97及98年度均榮獲評比為甲等第一名。
- (十七)98年參加國家檔案局「金檔獎」競賽，辦

理檔案成果展，展出本院歷年史蹟文物300餘件，供民眾及本院同仁回顧「凱旋歷史」，成效斐然。

未來展望：



緊急召回



緊急召回後傷患演練

企劃室理應定位為醫院之中樞，醫院重大政策與行動規劃之發源地，我們由三大功能組，分掌不同業務，其三組業務屬性有如天壤之別，看似龐大，卻小如麻雀，企劃無法支援資訊業務、資訊望著營養興嘆、而營養卻對企劃搖頭，人數不是重點，企劃室主要人在精、不在多，企劃室既是醫院重要樞紐，藉既定之標準作業程序執行各項工作之必須，目前本室公務人員僅佔1/4，餘為契約行政人員，為因應人員更替順利推動室務，工作經驗移交誠屬必要，未來，企劃室勢必朝向團隊合作之模式，平時個人業務專精，遇評鑑或輔訪時，則以團隊模式運作，另強化契約人員之工作態度，對組織之認同，及提昇其地位，均是不可或缺之當務之急；企劃室，不應只是契約行政，它是管理師，但要取得別人認同的同時，自身功能強化則必須加強，故爾後企劃室工作重點將置於人員之在職訓練與行政能力之培育，此即企劃室之未來。