



## 力的養成與運用 - 經驗分享

市立民生醫院 顏家祺院長 111年04月



## 顏家祺 醫師

現職:高雄市立民生醫院 骨科主治醫師 兼 院長學歷

- 1. 美國約翰霍普金斯大學 公共衛生及醫療管理 博士
- 2. 國立 中山大學 醫務管理研究所 碩士
- 3. 高雄醫學院 醫學系 醫學士
- 4. 部定 助理教授

#### 經歷

- 1. 國立中山大學 管理學院 助理教授
- 2. 弘光科技大學 營醫所 助理教授
- 3. 高雄市立聯合醫院 骨科主任
- 4. 高雄市立大同醫院 骨科主治醫師
- 5. 高雄榮總 骨科專科醫師、兼任主治醫師
- 6. 國防部 空軍 防空砲兵 防訓中心 少尉醫官







Protecting Health, Saving Lives-Millions at a Time







Patient Safety & Medical Errors – Taiwan - HPM 309.731.11 – July 24-26, 2013





大綱

- 01) 管理者
- 02 領導力的訓練
- 03 管理、領導的經驗也就所以 Municipal Streng Hospital





## **ONE**



# 管理者

# 為何要管理?

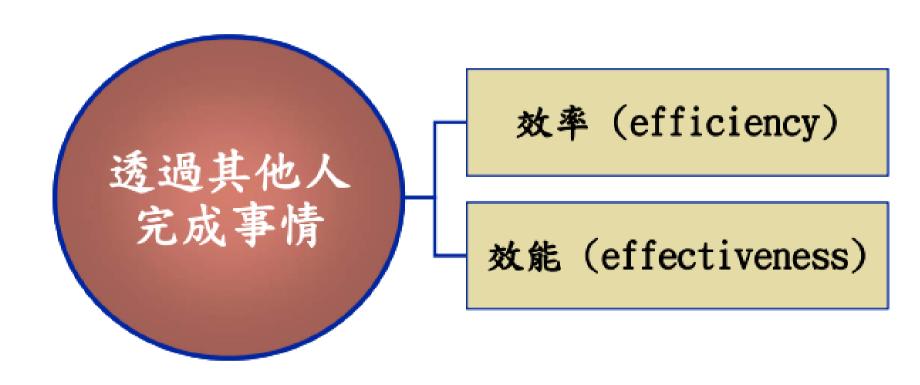
- 適切的管理直接影響社會及個人的生存 福祉。
- · 學習管理幫助人們了解何為管理,並使 其準 備好如何於組織中完成各種活動。
- 學習管理讓人們邁向薪俸優渥的工作及 有趣且令人心滿意足的職業。
- 學習管理讓組織有效率的達成目標。

# 何謂管理?

- 管理-人力及其他資源的規劃、組織、領導與控制,以期能有效能及有效率地達成單位/機構的目標。
- =>基礎定義
- ◆ 程序:是指管理者所執行的功能或活動
- ◆ 協調:是管理者與非管理者的區別

# 管理是什麼?

❖管理是…



# 管理的效率與效能

效率(方法)

效能(結果)

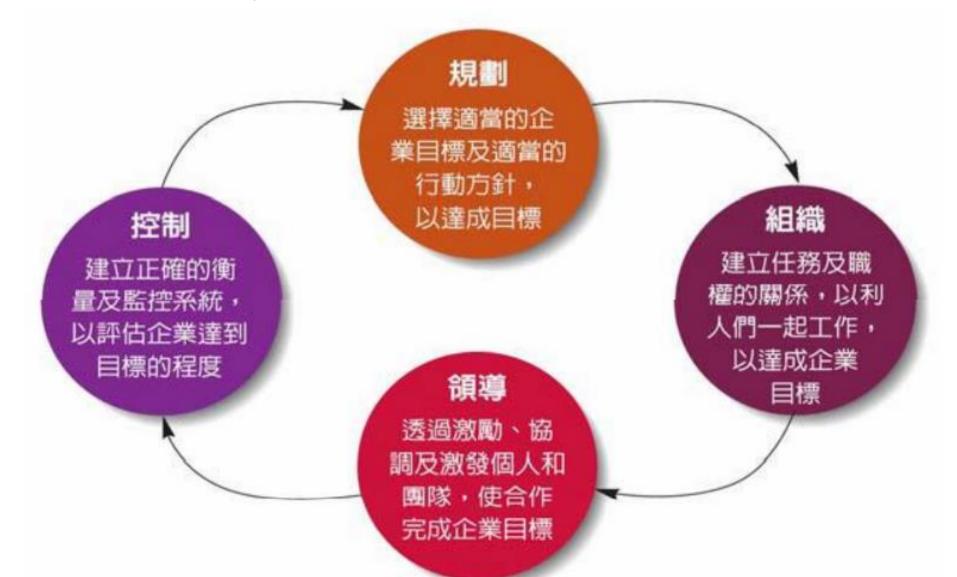
資源使用

目標達成

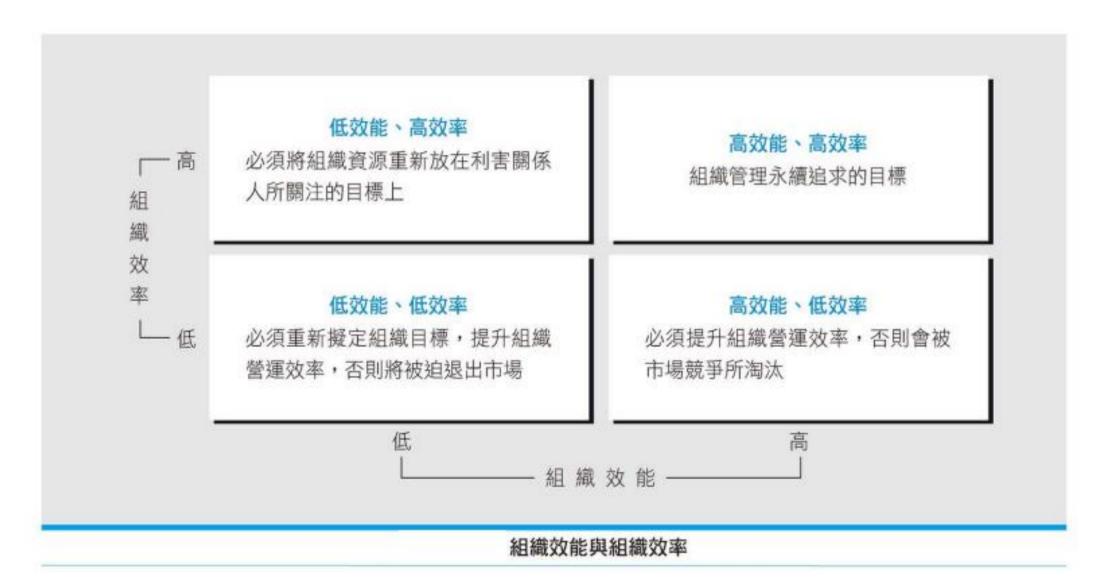
減少浪費 提高達成率

管理者的努力方向 減少資源使用(高效率) 提高目標達成率(高效能)

# 管理的功能是?

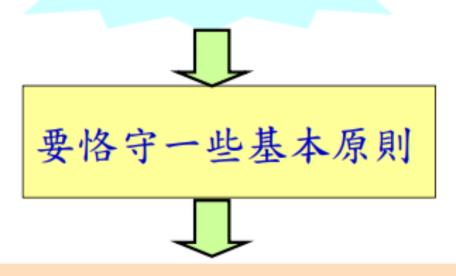


# 組織效能與組織效率



### 有效管理的基本原則

要提升管理的效能

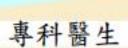


包括:

分工合作、統一命令、統一的方向、 責任及權力、目標管理

## 分工

# 以醫院為例





護理師



藥劑師



治療師…

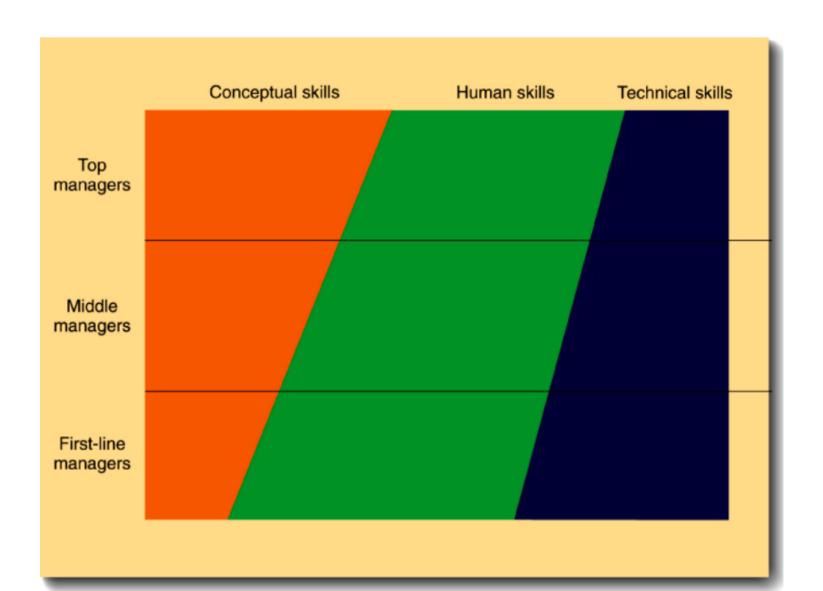


各司其職,為民眾提供高品質的醫療服務

# 管理者所需的能力

- Robert Katz提出管理者需具備以下3種能力
- 1)概念性能力 分析與診斷一個狀況,並能夠分辨因果的能力。由整體的觀點來看事情
- 2) 人際性能力 包括了解、改變、領導及控制其他個人與 團體行為的能力。 因為管理的對像是人
- 3) 技術性能力 執行一個組織角色所需的工作專屬知識和 技巧。精通特定的專業領域
- 不同層級的管理者所需具備的能力比重不同

## 不同管理者在管理能力 所佔的比重



## 不同管理者的時間分配

規劃15% 組織24%

領導51%

控制10%

基層管理者

規劃18%

組織33%

領導36%

控制13%

中層管理者

規劃28%

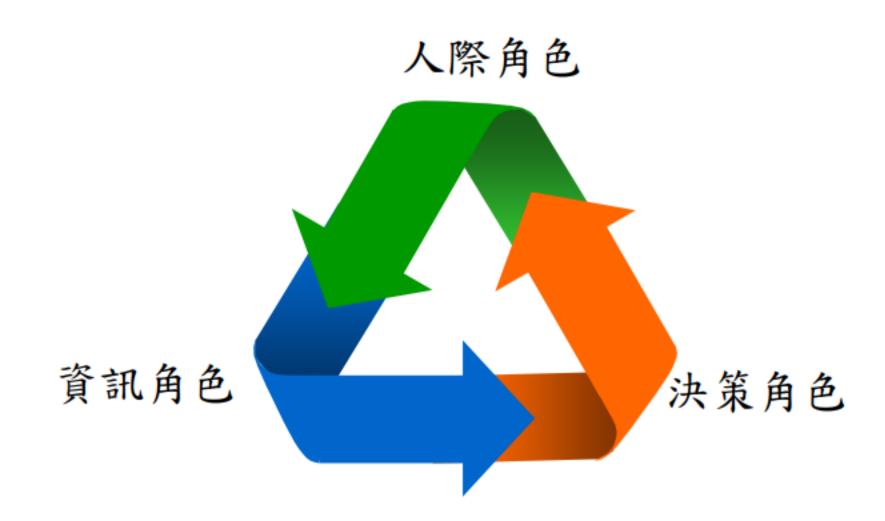
組織36%

領導29%

控制14%

高層管理者

# 不同管理者的角色



# 十種管理者角色

發言人

角色	說明	例子
	人際角色	
代表者	組織象徵性的領導者,擔任一些法律所賦予形式 上的任務	出席各種儀式、接待訪客、簽署各種重要文件等
領導者	激勵、引導與訓練部屬	領導部屬完成組織所交付的任務
聯絡者	發展對外人際網絡,以獲取更多資源,積極建立	參與外界各種活動,如同業公會;促使組織與外
	組織與外界的連結	界合作,如策略聯盟
	資訊角色	
監督者	觀察與蒐集外部環境與組織內部的各種資訊	閱讀各種期刊、雜誌、政府與業界資訊,透過各 種關係以獲取資訊
傳播者	將外部環境與組織內部資訊傳達給組織內需要的人	透過各種方式傳遞訊息,如電話、信函、公文、 電子郵件、會議等

	決策角色	
創業者	在環境中找尋各種機會,並促使組織利用這些機會	負責新產品、技術、市場開發專案、組織內部變 革方案等
問題處理者	解決組織所面臨的問題,並且提出可行的解決方案	負責危機處理小組;成立跨部門的專案團隊解決 問題
資源分配者	進行組織內部資源的分配,包括人力、資金與設 備,並制定重要決策	分配年度預算於每一個組織部門,決定組織內部 計畫時程與相關決策
談判者	代表組織參與各種重大的談判	與政府、工會、消費者等利益團體談判

將組織的政策、計畫與執行成果等訊息傳播給外界

# 管理者的角色

#### ❖ 人際角色

- ❖與他人建立關係,並做好溝通與領導的角色
- \*包括組織代表者、領導者與聯絡者三種角色

#### ❖ 資訊角色

- ❖ 蒐集各種內、外部資訊,並且傳播與處理這些資訊以供利益相關人士參考
- \*包括監督者、傳播者與發言人三種角色

#### ❖ 決策角色

- ❖ 制定各種決策
- ❖ 包括創業者、問題處理者、資源分配者與談判者四種 角色

領導者

專注於願景推銷式說險 推销得 鼓而上創 打破賴信任

完成目標、集結資源、解釋願景



## 老闆

### 與

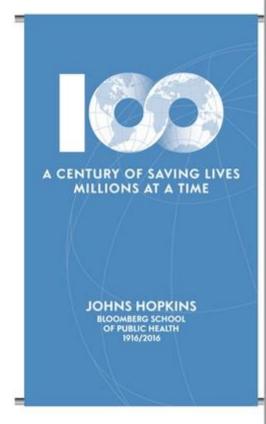
## 領導者





JOHNS HOPKINS
BLOOMBERG SCHOOL
OF PUBLIC HEALTH
1916/2016

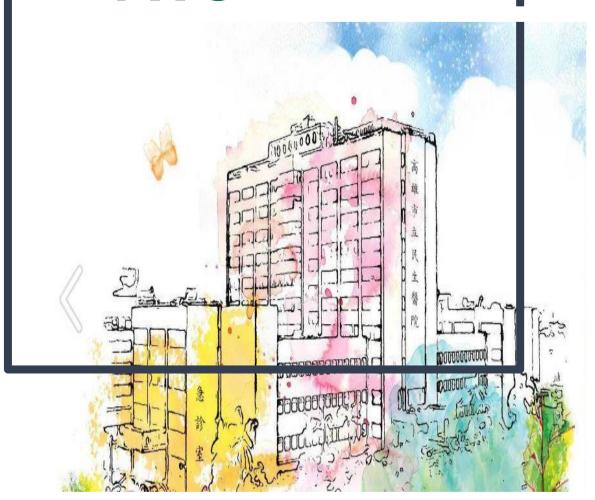
RESEARCH IN 130+ COUNTRIES



#1 SCHOOL OF PUBLIC HEALTH

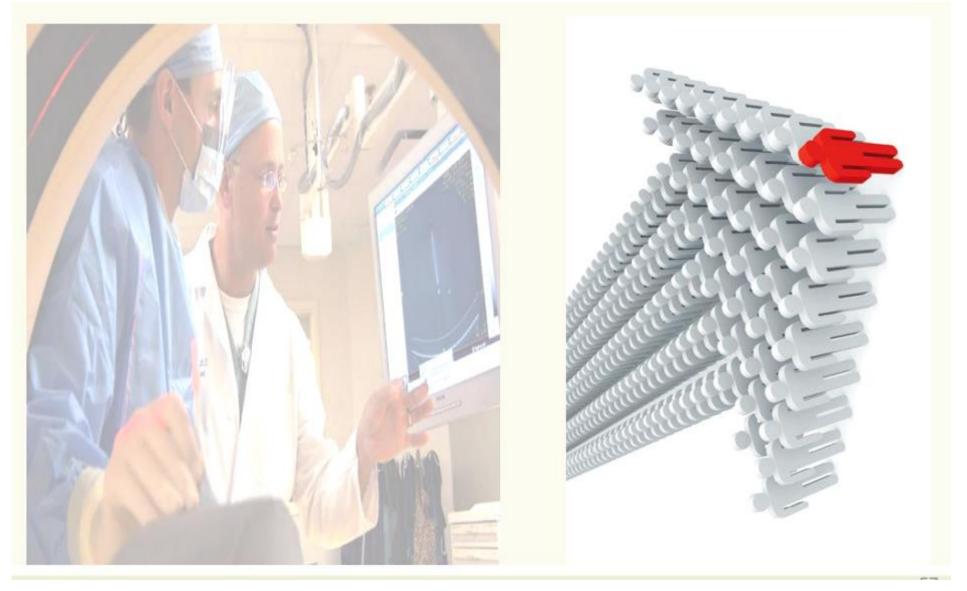


## **TWO**



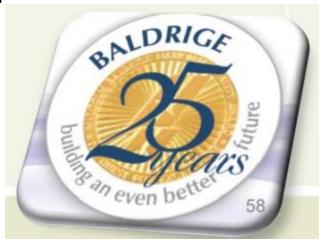
## 領導力的訓練

# 領導力-Leadership

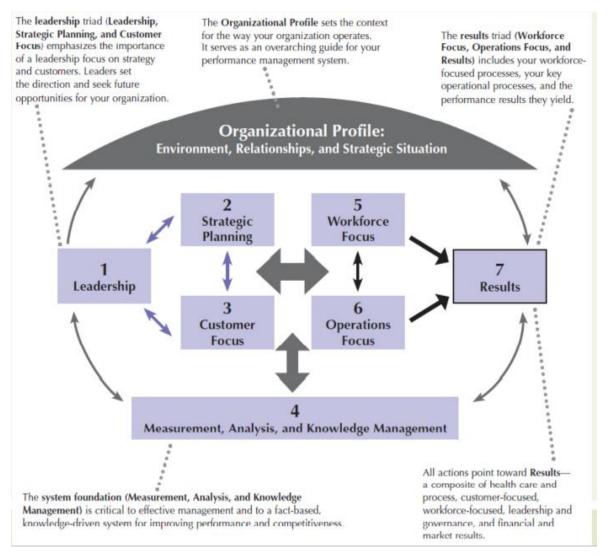


# Baldrige Performance Excellence Program

- The Baldrige Health Care Criteria empower your organization to reach your goals, improve results, and become more competitive by aligning your plans, processes, decisions, people, actions, and results.
- The Health Care Criteria requirements are embodied in seven integrated, interconnected categories. The categories are subdivided into items and areas to address.



# Health Care Criteria for Performance Excellence Framework and Structure



# 領導者的責任I

- a. Vision, Values, and Mission
- (1) Vision and Values: how do senior leaders set , deploy the vision and values through your leadership system; to the workforce; to key suppliers and partners; and to patients, other customers, and other stakeholders, as appropriate?
- (2) Promoting Legal and ethical Behavior
- (3) Creating a sustainable Organization

## (3) Creating a sustainable Organization

- create an environment for the achievement of your mission
- create a workforce culture that delivers a consistently positive experience for patients and other customers and that fosters customer engagement;
- create an environment for innovation and intelligent risk taking, achievement of your strategic objectives, and organizational agility;
- participate in succession planning and the development of future organizational leaders
- create and promote a culture of patient safet

# 領導者的 責任 II

- b. Communication and Organizational Performance
- (1) Communication: how do senior leaders communicate with and engage the entire workforce and patients and other key customers?
- (2) Focus on Action: how do senior leaders create a focus on action that will achieve the organization's objectives, improve its performance, enable innovation and intelligent risk taking, and attain its vision

# 領導力如何生成!





# 王侯將相!

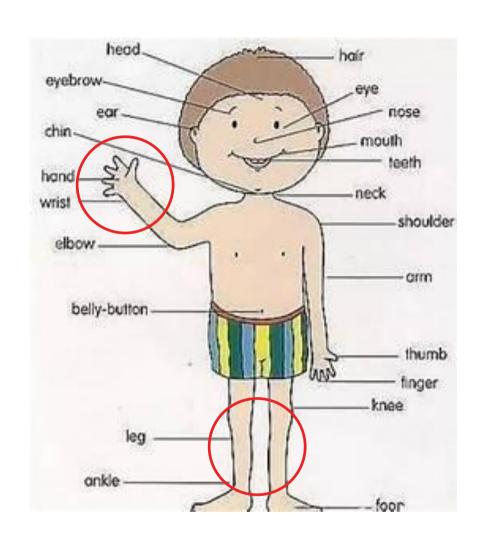




# 寧有種乎?



# 成為領袖的條件



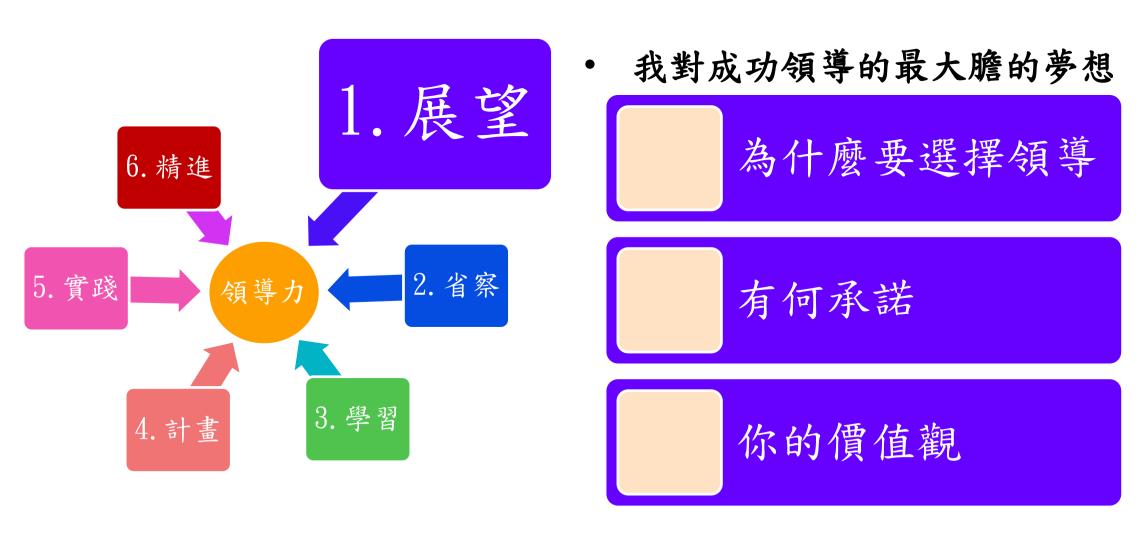


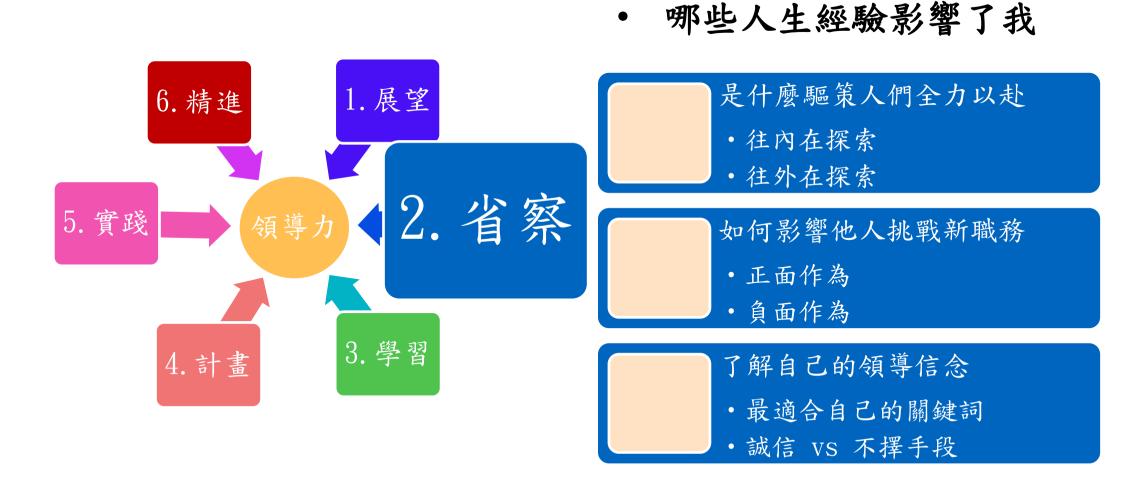
# 領導力的訓練!

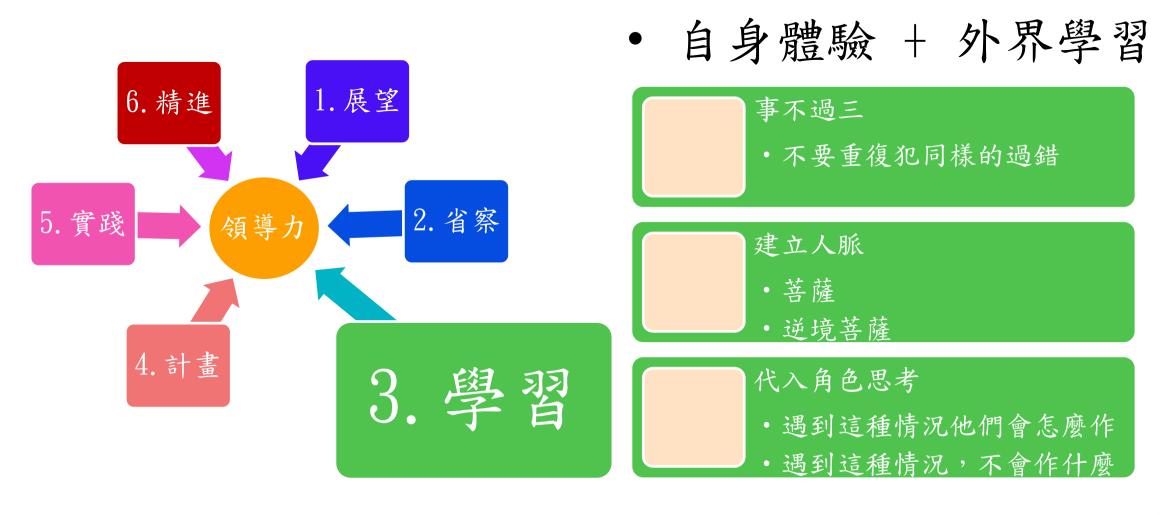
Douglas Conant :

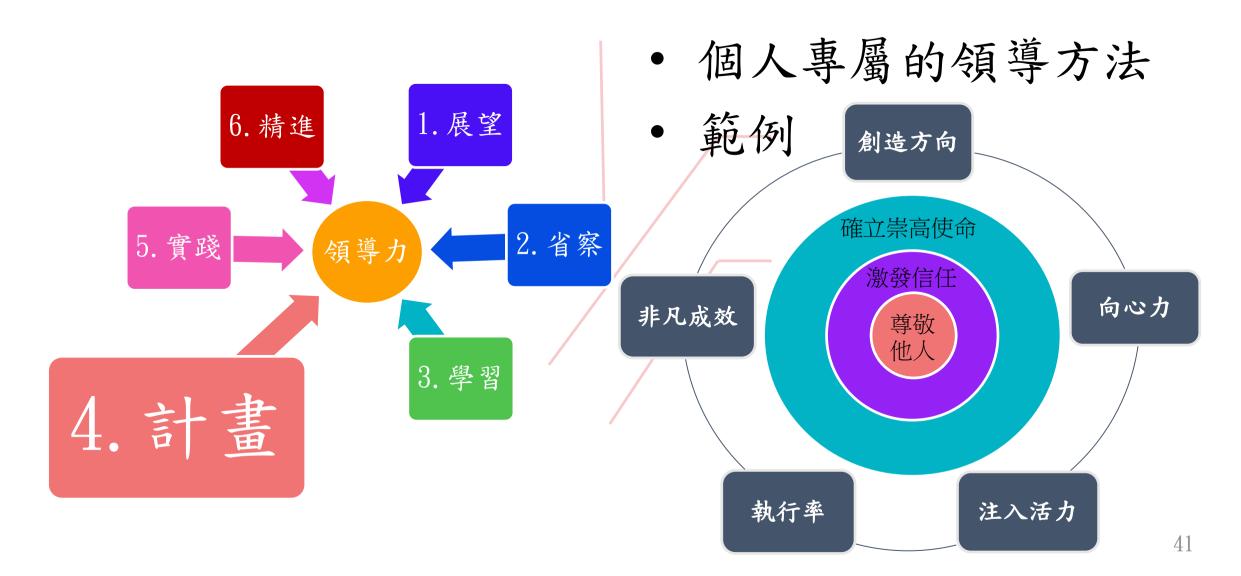


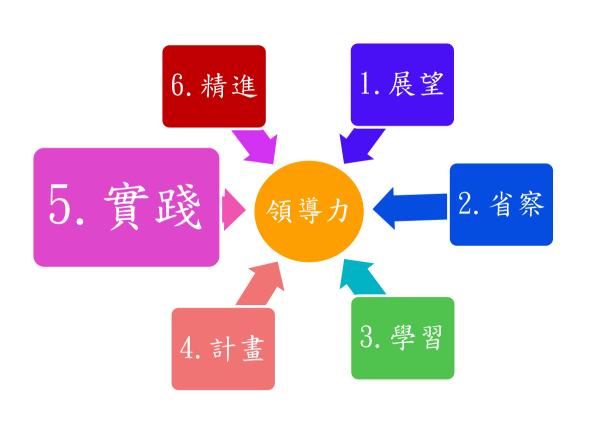
# 領導力的訓練! 1. 展望 6. 精進 2. 省察 5. 實踐 領導力 4. 計畫 3. 學習





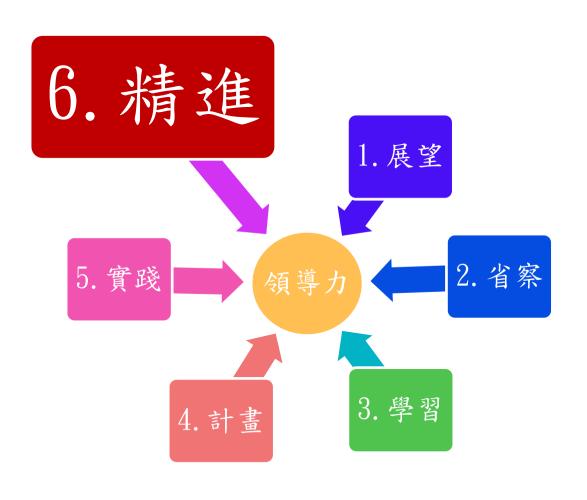






• 具體落實個人領導方法





• 如何才能做得更好

成長型思維—內化的自信

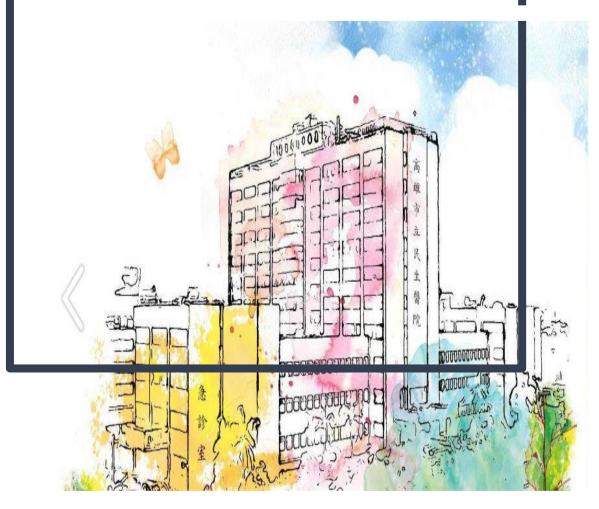
附加價值—成果的回饋

審視自身—誠實面對自己

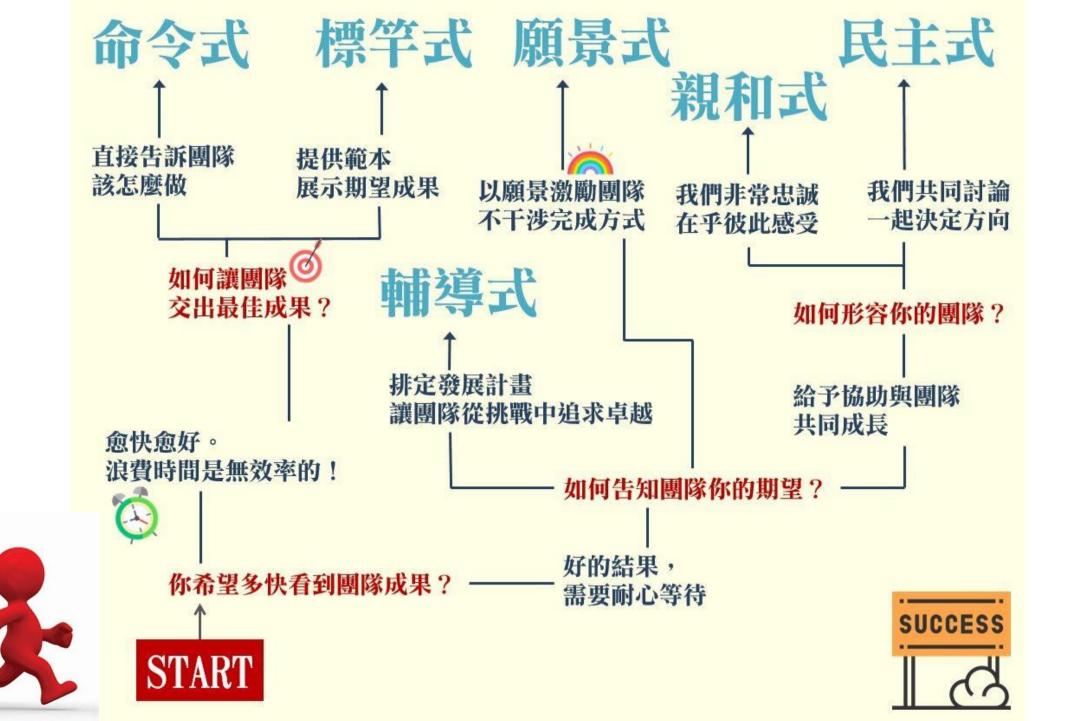




#### **THREE**



# 管理、領導的運用





#### Learn

終身學習 的能力

Survive

確保生存的能力

Empathize 建立同理心

Model

**LEADS** 

**Discover** 

保持好奇 發現的能力 **Analyze** 

的能力

培養分析 的能力





帶兵要帶心!帶人要用心!



# 實務分享I

內涵



## 管理的觀念

一 不要把煩惱帶回家

二 要面子?要裡子?

三 老板與員工心態不同

四 公文簽核的目的



# 實務分享I

內涵



## 管理的觀念

五 半民主式的獨裁

六 應用二八法則

七 例外管理:5% vs 95%

八 人與制度都是活的



# 實務分享II

內涵



### 人才與組織

一對的人用在對的職位

二 換位置要換腦袋,不變心

三 沒有誰是必要不可

四 勇於任用七成功力的人才



# 實務分享II

內涵



#### 人才與組織

五 潛力是逼出來的

六 落實考核、切忌輪流分配

七 敢用人、也要敢砍人

八學會當菩薩與逆境菩薩



# 實務分享III

內涵

一 任務團隊、加強横向溝通

二 分工不重工、避免主管做 下屬的工作



## 領導與溝通

三 恩威併行、不要當老好人

四 與下屬保持適當距離(5-3-1分)、習慣孤寂



# 實務分享IV

內涵



一 勇於改變、忍受陣痛期

二 服務要有感,客訴要認真檢討

三 第一時間的危機處理

四 避戰不怕戰、有尊嚴的服務



# 成為合格的領導/管理者要有的特質

- 堅定的意志
- 大無畏的心
- 洞燭機先的眼睛
- 勇於承擔的肩膀
- 孤獨的性格

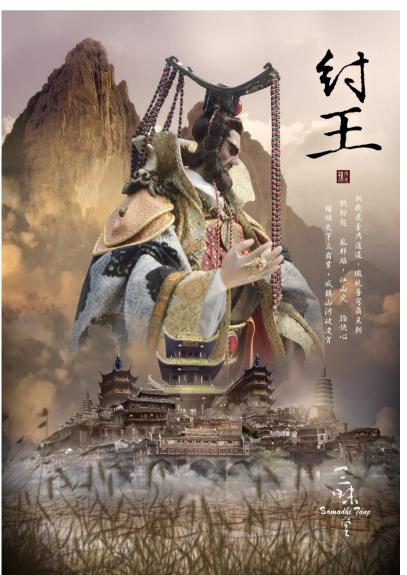
• • • •

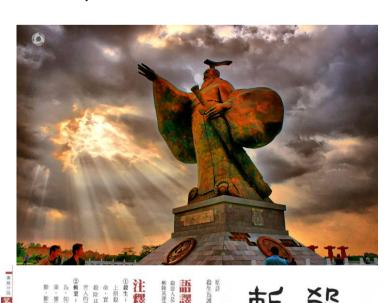


# 問世間 誰是最佳領導/管理者?















#### 以民生醫院為例



## 未來展望與規劃

#### 1XX 年營運管理因應對策說明表





# 自我

金尚難以吸引足夠的優秀醫師擔 包括血液腫瘤專科、心臟外科醫 仟專仟醫師。

醫師人力不足。現有薪資及獎勵 本院與醫學中心進行醫療合作, 師及急診、胸腔内科、消化内科 醫師、神經內科醫療合作案。

- 1-1.增加本院服務量能,提昇住院質與量,增 加住院收入,持續業績成長,以提供合理 的薪資及獎勵制度,羅致優秀專科醫師
- 1-2.申請醫師保障薪補助計畫,期望能提昇薪 資及獎勵金吸引優秀醫師,擔任主治醫師。

本院建築老舊,無法吸引新 病患,全院耐震補強工程、 2樓及3樓診療空間全面修繕。 本院建築主體老舊

- 2-1.107年門診、梯廳、急診科及檢驗科已 陸續完成工程整修,另108年2樓診療空 間完工,110年3樓診療空間亦完工。
- 2-2. 爭取前瞻計畫補助,於111年完成全院 耐震補強作業。
- 2-3.編列預算修建3F診療空間,以期提供更 方便清潔舒適的就醫環境。

#### 未來展望



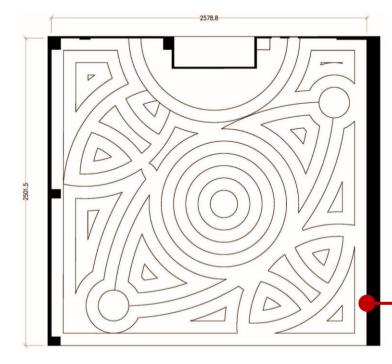


#### 醫院經營規劃藍圖

- 1.勾勒全院内/外觀、印象
- 2.健全醫療專業人才
- 3.深入社區及工廠
- 4.提昇醫療品質
- 5.創新醫療服務
- 6.強化長期照護服務
- 7.強化弱勢團體醫療服務

#### 中庭空間







以圓為起點向外凝聚擴散,在自成各區象徵院內各部門,相互輔佐又有凝聚之向心力意象

#### 1. 建築外觀



加設天際線燈光



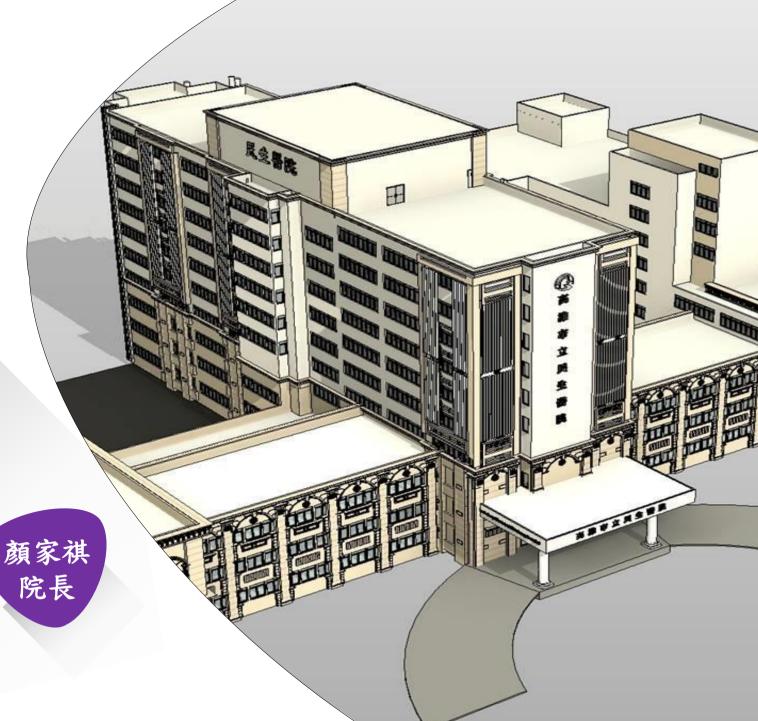






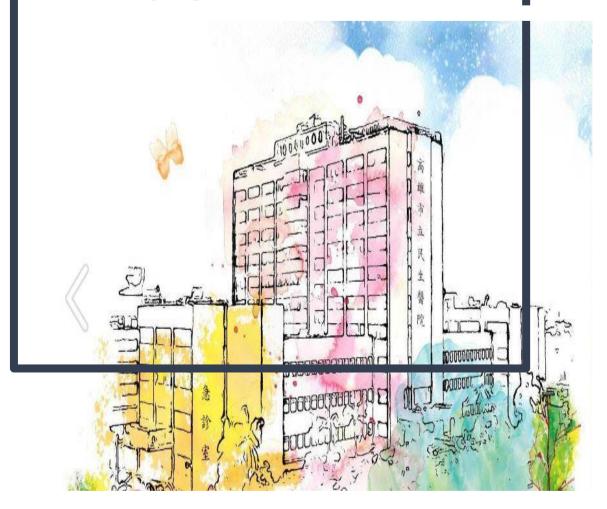
感謝您的聆聽!!

高雄市立民生醫院





#### **FOUR**



## 目前醫療環境現況

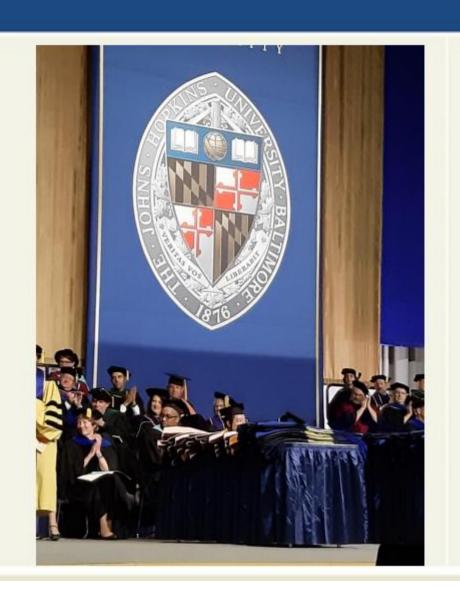
## 台灣醫療體系現況





2019/09/12

台灣社會性健 康保險的發展



#### 台灣社會性健康保險的發展

- 1950年, 勞工保險
- 1958年, 公務人員保險
- 1980-1990年,各類健康保險出現,依附在勞保與公保的架構上施行。
- 1980年代起,開辦全民健保成為社會政策的主要議題
- 1988年起,全民健保規劃小組開始運作
- 1995年3月1日, 開辦全民健保

### 全民健保的政策目標

- 全民納保、平等就醫
- 財務平衡、永續經營
- 提昇醫療品質、促進國民健康







### 全民健保的八大特性

- 1) 全國強制納保
- 2) 包含歷史分類的團體保險
- 3) 中央集權的單一公營體制
- 4) 薪資基礎的保險費
- 5) 相對完善的醫療給付
- 6) 定額及定率的部份負擔
- 7) 政府訂價的單一管道支付制度
- 8) 醫療申報的專業審查

### 台灣全民健保的未來

支付制度的改革
總額預算 (Global Budget)
論量計酬 (fee for services, FFS)
論病計酬 (diagnosis-related groups, DRGs)
論質計酬 (pay for performance, P4P)
論人計酬 (capitation payment)

· 健保經營體制的改革 多元化 民營化 保醫整合

### 台灣全民健保的未來





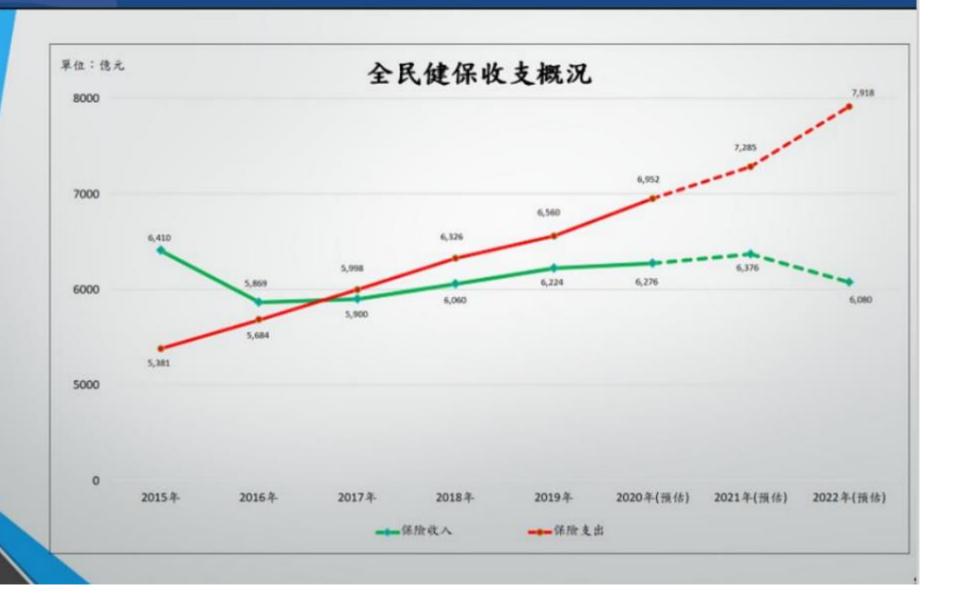


## 台灣健保 會不會倒?

民眾的口號: 健保不能倒!給付不能少!保費不能調!

 顧人怨的健保局? 前署長與醫界說過(2001):台灣健保制度已經走到 爹爹不疼(執政黨)! 娘親不愛(在野黨)! 哥哥(衛生署)姐姐(健保局)沒辦法! 弟弟妹妹(醫院跟診所)被毒打!

## 死亡交叉



## 神開釋

請問大師: 健保會不會倒, 問題如何解決?



健保的問題是在於它不會倒



## 政策若是都依照民意!!





民意如流水, 東漂西流無常軌:

民意像月亮,初一十五不一樣。

## 什麼是人生?

- 是經歷的累積
- 是不斷決擇的結果
- 是社會對個人的客觀評價
- 是各人的主觀認知



 2)到中小型優點環境可受尊重易發展

 醫院 缺點 名聲可薪資可





# 4 3 6 6 7 8 9 1 1 2 3 1 2 3 1 2 3 4 5 6 7 7 8 9 1 1 2 2 3 4 4 5 6 7 6 7 7 8 9 1 2 2 3 4 4 5 6 7 6 7 7 8 9

優點 獲高 自決 對管 人關 枯乏點 心理 際係 烘味

pixtastock.com - 42712315

# 1) 待在醫學中心

優點	缺點
名聲好	不易出頭
環境 好	不受重視
	壓力山大



 2)到中小型優點環境可受尊重易發展

 醫院 缺點 名聲可 薪資可





### 3) 在基層 診所

優點	缺點
獲利高	費心管理
自我決策	人際 關係
	枯燥乏味

### 以醫師角度來看!



## 什麼樣的人生才精彩?

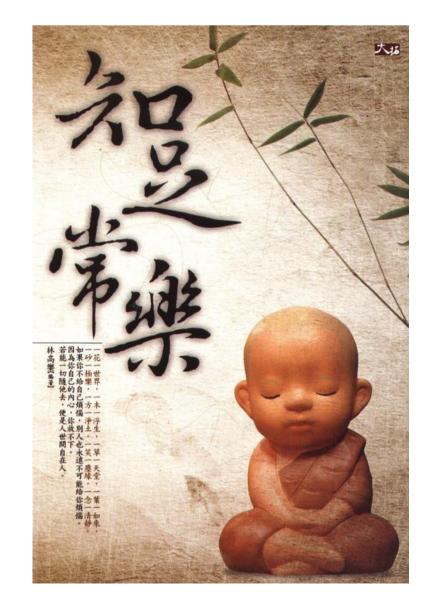
## 什麼樣的人生是你想要的?

◆知足

是一種處世的態度

◆常樂

是一種釋然的情懷



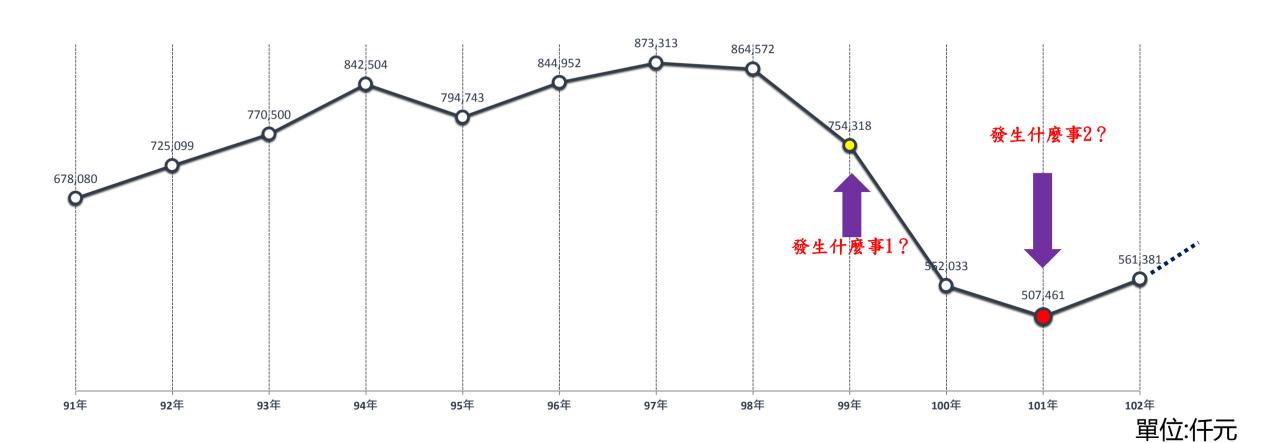
# 什麼是 人生?



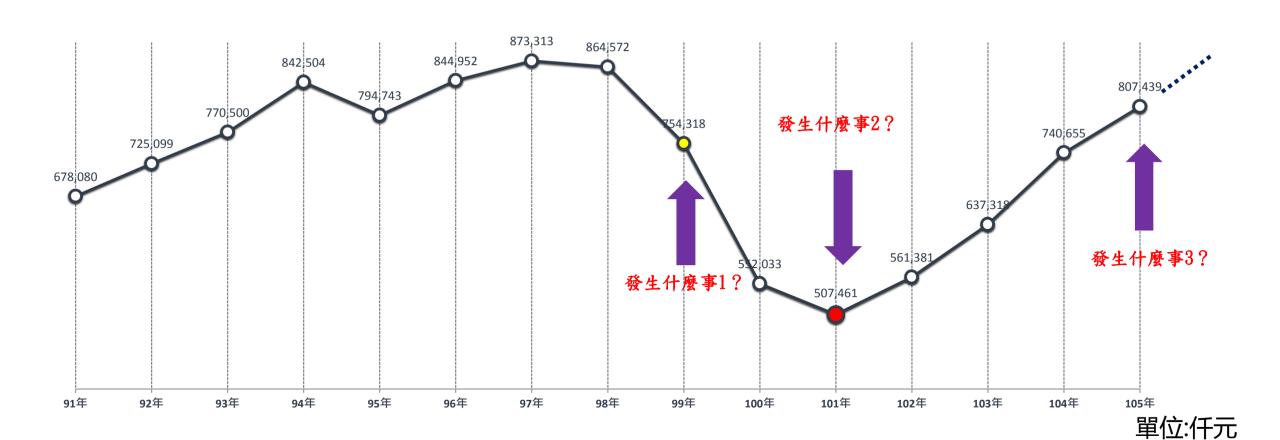
## 管理經驗分享

以民生醫院為例

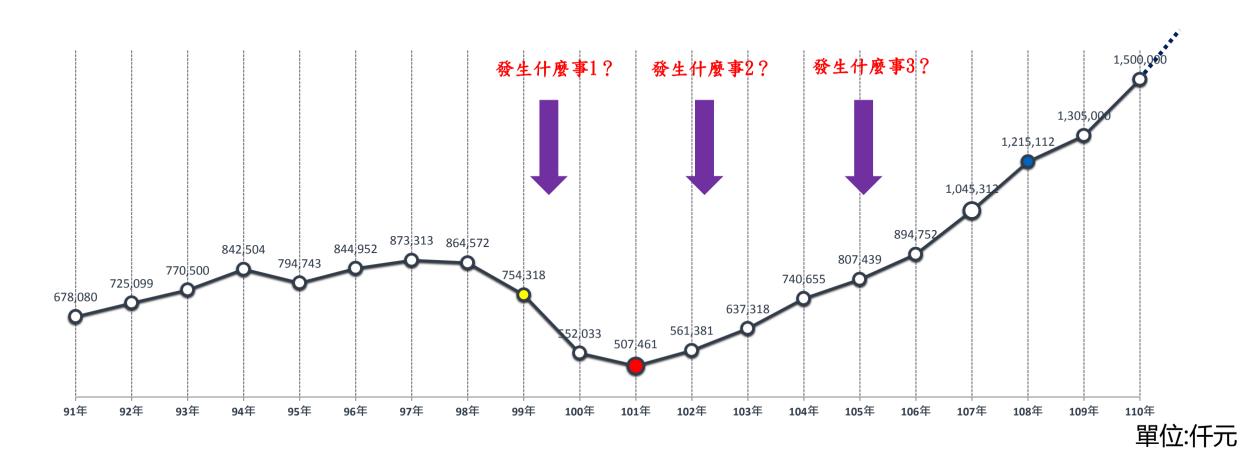
## 歷年醫療毛收入



## 歷年醫療毛收入



## 歷年醫療毛收入



### 醫療合作院所



01

#### 與高雄長庚、高雄榮總及高雄醫學院附設中和醫院 簽訂醫療合作案

本院與各醫學中心簽訂策略聯盟,主要有:支援診療、轉院診療、辦理代檢業務及教育訓練、學術研究交流等。

#### 與凱旋醫院、市立中醫醫院簽訂醫療合作案

02

本院與凱旋醫院及市立中醫醫院簽訂醫療合作案,主要有:支援診療、轉院診療、教育訓練、跨院際教學案例討論及與凱醫簽訂感染控制醫療合作案。





#### 與社區基層醫療診所合作成立家醫群

03

本院與社區基層醫療診所合作建立醫療網絡,落實分級醫療,加強雙向轉診。



### 產學合作

高雄市立民生醫院 Kaohsiung Municipal Min-Sheng Hospital

01

#### 與輔英科技大學攜手合作、培養醫界專才

培育優秀人才並致力教學研究一直為本院發展目標之一,為使具就業資格的學生順利銜接就業軌道,本院提供實習場地及傳授臨床經驗給實習學生,以達到務實致用的技職目標,提供更優質專業的服務。

#### 與育英醫專老人服務事業管理科簽訂「帶薪實習」計畫

02

03

在本院實習期間,擁有照顧服務員證照的同學,比照員工給予月薪與福利, 讓其能專心學習與培養技能,雙方共同為高齡照顧與老人服務產業攜手合作 培育高齡產業照顧人才。

> 與嘉南藥理大學建立「帶薪」實習留用就 業機制

本院與嘉南藥理大學建立帶薪實習留用就業機制,幫助學生找到未來,也讓工作找到人才。



高雄市立民生醫院暨輔英科技大學





### 開辦醫務管理培訓班







醫療市場變動甚是劇烈,無論是技術上、組織上,抑或是管理上,都必須與時俱進,因此「管理知能」顯得格外重要,它為一種綜合性技能,對內的工作夥伴,對外的客戶廠商等,都能有所助益。企業管理首重於理論與實務的結合,故在醫療實務界,也能將企業管理的精神及概念確實的運用其中,有助於流程上的改進、團隊的進步、客戶的滿意度,尤其道德的管理及教育在醫療界更是重要的議題。欲成為醫療領域的領導者,除須具備專業知能,也需要培養經營管理能力、跨領域的整合能力、團隊領導與溝通能力,此次這一系列課程學員反應熱列,滿意度達87.60%。

### 108年病友會活動







108年9月7日本院甜心俱樂部 辦理糖尿病病友會活動,此次 活動再升級,安排健康闖關、 專家講座及經驗分享。





108年10月26日本院舉辦保 心肝俱樂部安排健康闖關及 健康講座



108年6月15日本院民生好骨 氣」在文化中心舉辦健康齊步 走,骨頭好壯壯活動,當日活動 有歡樂扭一扭、健走及健康講 座。





108年10月05舉辦外科病友會活動,本次活動再升級,安排健康闖關、專家講座及經驗分享,希望藉由專家講座民眾間的互相交流分享自我照顧經驗等,幫助解決就醫過程中所遇到的問題。



#### 108年健康促進活動





#### 高雄國際馬拉松

108年2月17日本院辦理「高雄國際馬拉松」,藉由活動激勵同仁能持之以恆來運動。



#### 雷射槍戰

108年5月18日本院辦理 「雷射槍戰活動」,藉由活 動讓同仁認識到團隊意識的 重要性。



#### 環境教育

108年6月29日本院辦理 「環境教育活動」透過參觀 科工館環境保護主題展並提 高同仁的環境意識。



#### 包場看電影

108年8月10,17日本院辦理 「樂活家庭日 包場看電 影」活動,體恤工作同仁以 及感謝員工家屬的支持。



#### SNQ國家品質標章證書

CERTIFICATE OF SYMBOL OF NATIONAL QUALITY

國品字第 B00527 號

高雄市立民生醫院

全球第一「一站式」藥愛療癒復元健康整合中心

參加 2019 SNO 國家品質標章 醫療院所類/醫院社區服務組 評鑑活動,

經大會評審委員會評選、決議通過認證、特此證明。

有效期限:中華民國 109 年 12 月 31 日止

This is to certify that HERO Center (Healing, Empowerment, Recovery of Chemsex) of Kaohsiung Municipal Min-Sheng Hospital

has been awarded The Symbol of National Quality in the Community Service Section, Hospital Category by Research Center For

> Biotechnology and Medicine Policy. Date of Validity: Until Dec. 31st, 2020



研科生財 究技技图 中政醫法 國際超過國際美國



本院院長當選第15屆高屏地區傑 出經理獎

總經理遊



社區防護績優獎 **特優** 

榮獲SNQ國家品質標章證書

### Hero藥愛療癒復元健康整合中心





CERTIFICATE OF SYMBOL OF NATIONAL QUALITY

#### 高雄市立民生醫院

全球第一「一站式」藥愛療癒復元健康整合中心 參加 2019 SNO 國家品質標章 醫療院所類/醫院社區服務組 評鑑活動,

經大會評審委員會評選,決議通過認證,特此證明。

有效期限:中華民國 109年 12月 31日止

is to certify that HERO Center (Healing, Empowerment, ry of Chemsex) of Kaohsiung Municipal Min-Sheng Hospital seen awarded The Symbol of National Quality in the Community Service Section, Hospital Category by Research Center For

> Biotechnology and Medicine Policy. Date of Validity: Until Dec. 31st, 2020



陳維昭 Convener Wei-Jao Chen 財團法人生技醫療科技政策研究中心 Research Center For Biotechnology and Medicine Policy

董事長 王金平 Founder Jin-Pyng Wang

民國一〇八年十二月五日



京城市学院中提及投资的政策支援等于第一个政策的企业。( 18年 / 1848 )

91 summ 200-00

由

Ш

### Hero藥愛療癒復元健康整合中心參訪團





















#### 國外團體參訪

北京市海淀區醫學教育協會醫事參訪團

北京市海淀區醫學教育協會於108年9月11日蒞臨民生醫院參訪並交流「經營管理模式、特色醫療及社區健康管理」經驗分享經過雙方經驗交流後,北京市海淀區醫學教育協會對於民生醫院之經營管理模式、特色醫療及社區健康管理有更深層的了解及認識,讓參訪團印象深刻,給予高度讚賞及肯定。

#### 本院醫療服務團隊進駐高雄加工出口區衛生保健所服務再提升





- 提供門診醫療服務
- 免費提供成人預防保健健康檢查
- 四癌篩檢服務
- 提供預防接種及公共衛生衛教服 務
- 提供園區緊急醫療救護及從業員工傷患的之轉院就診服務
- 免費提供職場健康危害評估、工 作相關疾病預防及諮詢服務等

#### 107年與108年媒體行銷同期比



廣播電台 警廣高雄台、空中大學





電子媒體報導

電子公佈欄訊息



年度	107年	108年	成長率
電子媒體報導	88	152	72.73%
電子公佈欄訊息	52則	155	198.08%
廣播電台	8	27	237.5%

## 110年03月19日蔡總統親臨民生醫院





我家意