# HR-P002 人員培訓程序

| 文件編號 | HR-P002 | 版次 | A |
| --- | --- | --- | --- |
| 標題 | 人員培訓程序 | 頁次 | 1/4 |
| 擬定 | 人力資源部門 | 核准 | 總院長 |
| 制定日期 | 2024年1月1日 | 實施日期 | 2024年1月1日 |

## 目錄

1. [目的](#目的)
2. [適用範圍](#適用範圍)
3. [權責](#權責)
4. [定義](#定義)
5. [程序](#程序)
   * 5.1 培訓需求分析
   * 5.2 培訓計劃制定
   * 5.3 培訓實施
   * 5.4 培訓評估與記錄
   * 5.5 培訓改進機制
6. [相關文件](#相關文件)

## 1. 目的

本程序旨在規範Ohealth物理治療體系人員培訓工作，確保系統性地提升員工專業知識、技能和職業素養，滿足機構發展和服務品質提升的需求，建立學習型組織文化，提高員工職業成長與發展機會。

## 2. 適用範圍

本程序適用於Ohealth物理治療體系所有院所的全體員工，包括新進人員培訓、在職人員專業培訓、管理培訓及外部進修等各類培訓活動。

## 3. 權責

### 3.1 總院長

* 批准年度培訓計劃與預算
* 監督培訓體系的運行與發展
* 審核關鍵職位的培訓成效評估
* 參與重要培訓活動的規劃與決策

### 3.2 人力資源部門

* 制定培訓管理政策與流程
* 統籌協調整體培訓工作
* 組織需求調查與分析
* 編制年度培訓計劃
* 管理培訓資源與預算
* 監督培訓實施過程
* 評估培訓成效
* 維護培訓檔案與記錄

### 3.3 各部門主管

* 識別本部門培訓需求
* 提出培訓建議與計劃
* 協助開發專業培訓內容
* 支持下屬參與培訓活動
* 評估本部門培訓效果
* 提供培訓改進建議
* 擔任內部講師或指導者

### 3.4 培訓講師/導師

* 開發和更新培訓教材
* 按計劃實施培訓活動
* 評估學員學習效果
* 提供學習指導與回饋
* 收集培訓改進意見
* 持續提升培訓能力

### 3.5 員工

* 積極參與培訓活動
* 遵守培訓相關規範
* 應用所學知識與技能
* 提供培訓回饋意見
* 參與同儕學習與分享
* 主動提出個人發展需求

## 4. 定義

### 4.1 培訓

為使員工獲得工作所需的知識、技能和能力而進行的有計劃、有組織的學習活動。

### 4.2 新進人員培訓

為新加入組織的員工提供的入職培訓，包括組織介紹、制度流程、基本技能等內容。

### 4.3 專業技能培訓

針對特定專業領域的知識與技能提升所設計的培訓活動。

### 4.4 管理技能培訓

針對管理職位人員領導力、決策力、溝通力等管理能力提升所設計的培訓活動。

### 4.5 法規與標準培訓

關於醫療法規、品質標準、安全規範等必要合規知識的培訓。

### 4.6 內部培訓

由組織內部資源設計與實施的培訓活動。

### 4.7 外部培訓

委託外部培訓機構或專業人士進行的培訓活動。

### 4.8 培訓需求分析

識別組織、部門和個人培訓需求的系統性過程。

### 4.9 培訓評估

測量培訓活動效果和影響的過程。

## 5. 程序

### 5.1 培訓需求分析

#### 5.1.1 組織層面需求分析

* 根據組織戰略目標、發展規劃確定培訓方向
* 分析機構服務品質與患者滿意度資料
* 考量外部法規要求與行業標準變化
* 識別組織層面的能力差距與發展需求
* 確定年度培訓重點方向

#### 5.1.2 部門層面需求分析

* 各部門主管填寫《部門培訓需求調查表》
* 分析部門業務目標與現有能力差距
* 考量部門工作流程優化需求
* 結合部門績效評估結果
* 識別關鍵崗位能力提升需求

#### 5.1.3 個人層面需求分析

* 通過績效評估識別個人發展需求
* 員工填寫《個人發展計劃表》
* 主管與員工進行發展面談
* 考量職業生涯規劃需求
* 分析特定崗位勝任力要求

#### 5.1.4 需求分析報告

* 人力資源部門整合各層面需求
* 對需求進行分類與優先級排序
* 形成年度培訓需求分析報告
* 提交管理層審核討論

### 5.2 培訓計劃制定

#### 5.2.1 年度培訓計劃

* 依據需求分析報告制定年度培訓計劃
* 計劃內容包括：
  + 培訓目標與重點
  + 各類培訓項目安排
  + 培訓對象與人數
  + 培訓時間與頻率
  + 培訓方式與資源
  + 培訓預算
  + 預期成效評估方式
* 計劃提交總院長審批

#### 5.2.2 培訓類別規劃

* 新進人員培訓
  + 機構介紹
  + 企業文化與價值觀
  + 規章制度與流程
  + 專業基礎培訓
  + 安全與急救培訓
* 專業技術培訓
  + 物理治療新技術培訓
  + 專業標準與操作規範
  + 專業評估與診斷技能
  + 臨床推理能力
  + 特殊治療技術
* 管理能力培訓
  + 領導力發展
  + 團隊管理
  + 溝通與衝突管理
  + 績效管理
  + 決策與問題解決
* 服務品質培訓
  + 患者溝通技巧
  + 服務禮儀
  + 投訴處理
  + 患者體驗提升
* 法規與安全培訓
  + 醫療法規更新
  + 職業安全規範
  + 患者隱私保護
  + 風險管理

#### 5.2.3 培訓資源規劃

* 內部講師資源確認
* 外部培訓資源評估與選擇
* 培訓場地與設備準備
* 培訓教材與工具開發
* 培訓預算分配

#### 5.2.4 部門培訓計劃

* 各部門根據年度計劃制定本部門培訓實施計劃
* 明確部門內部培訓安排
* 確定各崗位培訓優先順序
* 協調培訓與工作時間安排
* 由部門主管審核後提交人力資源部門

### 5.3 培訓實施

#### 5.3.1 培訓前準備

* 制定具體培訓方案
* 培訓通知發布
  + 培訓主題與目標
  + 培訓時間與地點
  + 培訓對象
  + 培訓內容摘要
  + 參訓準備事項
* 講師準備與協調
* 培訓材料編制與審核
* 培訓場地與設備檢查
* 參訓人員工作安排協調

#### 5.3.2 培訓方式選擇

根據培訓目標與內容選擇適當的培訓方式： - 課堂授課 - 案例討論 - 實際操作演示 - 角色扮演 - 模擬演練 - 線上學習 - 工作坊 - 導師制/師徒制 - 崗位輪換 - 外部參訪學習

#### 5.3.3 內部培訓實施

* 按計劃開展內部培訓
* 培訓講師按教案進行授課
* 做好簽到與出勤記錄
* 收集培訓過程反饋
* 解決培訓中出現的問題
* 適時調整培訓內容與方法

#### 5.3.4 外部培訓管理

* 選擇合適的外部培訓項目
* 評估外部培訓機構資質
* 辦理參訓報名與審批手續
* 參訓人員簽訂培訓協議（必要時）
* 跟進參訓情況
* 要求參訓人員提交學習報告
* 組織學習分享活動

#### 5.3.5 在崗培訓

* 實施”師徒制”或導師制度
* 制定在崗培訓計劃
* 定期進行技能指導與評價
* 記錄培訓進展與成果
* 階段性評估學習成效

### 5.4 培訓評估與記錄

#### 5.4.1 培訓反應評估

* 培訓結束後收集學員反饋
* 使用《培訓滿意度調查表》評估
* 評估內容包括：
  + 培訓內容相關性與實用性
  + 講師教學能力與效果
  + 培訓方法與互動性
  + 培訓組織與安排
  + 培訓環境與設施
  + 改進建議

#### 5.4.2 學習成效評估

* 根據培訓目標選擇適當的評估方法：
  + 知識測試
  + 技能操作考核
  + 案例分析評估
  + 模擬情境應用
  + 專題報告
* 與培訓前水平進行比較
* 確定知識技能提升程度

#### 5.4.3 行為轉化評估

* 培訓後1-3個月進行跟蹤評估
* 主管觀察並評價學員行為變化
* 評估培訓內容在工作中的應用情況
* 使用《培訓應用情況跟蹤表》記錄
* 收集同事與患者的反饋意見

#### 5.4.4 績效影響評估

* 評估培訓對關鍵績效指標的影響
* 可能的評估指標：
  + 服務品質提升
  + 患者滿意度改善
  + 工作效率提高
  + 錯誤或投訴減少
  + 業務量增長
  + 員工滿意度與留任率提升
* 分析培訓投資回報率

#### 5.4.5 培訓記錄管理

* 建立完整的培訓檔案，包括：
  + 培訓計劃與通知
  + 培訓簽到表
  + 培訓教材
  + 評估測試結果
  + 滿意度調查結果
  + 學習證書複印件
* 更新員工個人培訓記錄
* 定期統計培訓數據
* 妥善保存培訓記錄至少3年

### 5.5 培訓改進機制

#### 5.5.1 培訓質量分析

* 定期分析培訓評估結果
* 識別培訓中的優勢與不足
* 分析各類培訓方式的效果
* 評估內外部培訓資源質量
* 形成培訓質量分析報告

#### 5.5.2 持續改進措施

* 根據分析結果提出改進建議
* 優化培訓內容與教材
* 提升講師授課能力
* 改進培訓方法與手段
* 調整培訓資源配置
* 完善培訓管理流程

#### 5.5.3 講師發展

* 建立內部講師選拔與認證制度
* 提供講師培訓技巧培訓
* 組織講師經驗交流活動
* 建立講師激勵機制
* 評估與反饋講師表現

#### 5.5.4 培訓創新

* 引入新的培訓方法與技術
* 開發數字化學習資源
* 建立知識管理平台
* 促進跨部門學習與分享
* 鼓勵自主學習與發展

## 6. 相關文件

### 6.1 上階文件

* QM-M001 Ohealth品質手冊

### 6.2 平行文件

* HR-P001 人員招聘程序
* QM-P001 文件控制程序
* QM-P002 記錄控制程序
* QM-P006 管理審查程序

### 6.3 下階文件

* HR-I001 新進人員訓練指導書
* HR-I002 院長職務說明書
* HR-I003 物理治療組長職務說明書
* HR-I004 物理治療師職務說明書
* HR-I005 客服人員職務說明書

### 6.4 表單

* HR-F002 教育訓練記錄表
* HR-F009 部門培訓需求調查表
* HR-F010 個人發展計劃表
* HR-F011 年度培訓計劃表
* HR-F012 培訓簽到表
* HR-F013 培訓滿意度調查表
* HR-F014 培訓應用情況跟蹤表
* HR-F015 培訓效果評估表