# HR-F001 院長職務說明書

| 文件編號 | 版本 | 標題 | 頁碼 |
| --- | --- | --- | --- |
| HR-F001 | A | 院長職務說明書 | 1/3 |
| 擬制部門：人力資源部 | 批准：總院長 | 制定日期：2024年1月1日 | 實施日期：2024年1月1日 |

## 職位基本資訊

| 職位名稱 | 院長 | 職位編號 | DIR-01 |
| --- | --- | --- | --- |
| 所屬部門 | 院所管理 | 工作地點 | 歐亥健復健中心 |
| 直接上級 | 總院長 | 下屬職位 | 副院長、物理治療部主管、客戶服務主管、行政人員 |
| 工作時間 | ☑全職 □兼職 | 職位層級 | 高級管理人員 |
| 編制日期 | 2024年1月1日 | 最近修訂日期 | 2024年1月1日 |

## 職位目的

領導並管理復健中心的整體運營，制定並實施中心發展策略與營運計劃，確保高品質的專業治療服務提供，優化資源配置，提升營運效率與服務質量，實現中心的經營目標與社會價值，促進機構的持續發展與品牌建設。

## 主要職責與工作任務

1. **戰略規劃與管理**（約佔工作時間：20%）
   * 制定中心的中長期發展規劃與年度營運計劃
   * 建立中心經營目標與關鍵績效指標
   * 分析市場趨勢，制定競爭策略與發展方向
   * 規劃新服務項目與發展機會
   * 監督計劃實施進度與調整策略方向
   * 制定風險管理策略，確保機構的永續經營
2. **臨床與服務質量管理**（約佔工作時間：20%）
   * 確立中心的臨床服務標準與質量目標
   * 監督各部門的服務質量與臨床成效
   * 推動基於循證的治療方法與最佳實踐
   * 領導質量改進活動與服務創新
   * 處理複雜的患者投訴與服務糾紛
   * 確保中心符合相關法規與認證標準要求
3. **人力資源管理**（約佔工作時間：15%）
   * 規劃中心的人力資源需求與結構
   * 領導關鍵管理人員的招聘與發展
   * 審核與批准部門主管的績效評估結果
   * 建立激勵機制與職業發展通道
   * 推動組織文化建設與團隊凝聚力
   * 解決重大人事糾紛與衝突
4. **財務與資源管理**（約佔工作時間：15%）
   * 制定年度預算計劃與資源分配策略
   * 審核與批准重大投資與支出
   * 監控中心財務績效與成本控制
   * 協調資源的優化配置
   * 審核財務報表與營運績效報告
   * 確保中心財務健康與可持續發展
5. **外部關係管理**（約佔工作時間：15%）
   * 代表中心與外部機構建立合作關係
   * 發展與醫療機構、社區、保險公司的戰略合作
   * 參與行業協會與專業網絡活動
   * 維護與監管機構的良好關係
   * 推動中心的品牌建設與市場拓展
   * 處理重大公共關係事件
6. **內部溝通與協調**（約佔工作時間：10%）
   * 主持重要的管理會議與決策討論
   * 協調跨部門的合作與資源共享
   * 確保組織內部信息的有效傳遞
   * 解決部門間的重大衝突與問題
   * 促進多學科團隊的協作與整合
   * 傳達並強化機構的使命、願景與價值觀
7. **專業發展與創新**（約佔工作時間：5%）
   * 關注行業發展趨勢與最新研究成果
   * 推動中心的學術研究與專業創新
   * 建立專業培訓與繼續教育機制
   * 鼓勵新技術與服務模式的研發
   * 參與行業標準與最佳實踐的制定
   * 提升中心的專業影響力與聲譽

## 決策權限

| 決策類型 | 獨立決策權限 | 建議權限 | 需上級批准 |
| --- | --- | --- | --- |
| 戰略決策 | 年度工作計劃與實施部門績效目標制定現有服務優化調整工作流程與標準制定 | 中長期發展戰略重大組織結構調整新服務或市場拓展重大合作項目 | 集團層面戰略變更涉及總體品牌的決策跨中心資源調配重大投資與風險決策 |
| 營運決策 | 日常營運管理部門間資源協調服務標準實施監督臨床質量管理措施 | 資源配置與預算調整質量改進計劃績效評估體系重大服務調整 | 年度預算規劃重大資源投入跨中心統一標準大型設備採購 |
| 人事決策 | 部門主管的任免員工晉升與調動績效評估與獎懲培訓發展計劃批准 | 高級管理團隊組建薪酬體系調整大規模人員結構調整員工福利計劃 | 高管層薪酬決策重大組織架構變更跨中心人員調動大規模人員精簡 |
| 財務決策 | 預算內經費使用部門預算調整基本薪酬調整經常性支出審批 | 年度預算提案大額設備採購費用控制措施財務風險管理 | 大額投資決策超預算支出貸款與融資決策價格體系重大調整 |

## 工作關係

### 內部溝通關係

| 部門/職位 | 溝通頻率 | 溝通內容 |
| --- | --- | --- |
| 總院長 | 週度 | 營運報告、策略討論、資源需求、績效彙報 |
| 副院長 | 每日 | 日常營運管理、資源協調、決策執行、問題解決 |
| 物理治療部主管 | 週度 | 臨床服務質量、團隊績效、專業發展、資源需求 |
| 客戶服務主管 | 週度 | 服務質量反饋、患者滿意度、服務流程優化、投訴處理 |
| 行政部門 | 週度 | 行政支援、設施管理、資源協調、運營保障 |
| 財務部 | 月度 | 財務報表審核、預算執行情況、成本控制、資金管理 |
| 人力資源部 | 月度 | 人員配置、績效管理、培訓發展、組織文化 |

### 外部溝通關係

| 機構/人員 | 溝通頻率 | 溝通內容 |
| --- | --- | --- |
| 監管機構 | 季度/依需求 | 合規報告、執照更新、政策諮詢、標準符合 |
| 合作醫療機構 | 月度 | 患者轉診合作、資源共享、專業交流、聯合項目 |
| 保險公司 | 季度 | 服務合約、理賠流程、費用協商、合作發展 |
| 供應商 | 季度 | 重要採購決策、服務品質、合作條件、戰略合作 |
| 專業協會 | 季度 | 行業標準參與、專業發展、學術交流、資源整合 |
| 社區組織 | 季度 | 健康宣教、社區服務、公益活動、品牌建設 |

## 任職資格

### 教育背景與專業資格

* **學歷要求**：物理治療或醫療管理相關專業碩士學位或以上
* **專業資格**：物理治療師執業執照或醫療管理相關專業資格
* **管理認證**：醫療機構管理或醫療質量管理相關證書優先
* **繼續教育**：定期參與管理、領導力及專業發展培訓

### 工作經驗

* **最低工作年資**：10年以上醫療服務或復健領域工作經驗
* **管理經驗**：5年以上中高層管理經驗，包括部門或機構管理
* **專業經驗**：具備紮實的物理治療專業背景與臨床實踐經驗
* **特殊經驗**：有成功的機構營運、團隊建設或業務拓展經驗

### 專業知識與技能

* **專業知識**：深厚的復健醫學與物理治療專業知識，熟悉多學科整合治療
* **管理知識**：醫療機構管理、質量管理、財務管理、人力資源管理、戰略規劃
* **法規知識**：熟悉醫療衛生相關法規、標準與認證要求
* **計算機/系統操作能力**：熟練使用管理資訊系統與數據分析工具
* **語言能力**：流利的中文表達能力，良好的英文聽說讀寫能力

## 能力素質要求

| 能力類別 | 關鍵能力要求 | 重要程度(1-5) |
| --- | --- | --- |
| 領導能力 | 戰略思維與規劃能力 | 5 |
|  | 變革管理與創新能力 | 5 |
|  | 團隊建設與激勵能力 | 5 |
|  | 危機處理與決策能力 | 5 |
| 管理能力 | 資源優化配置能力 | 5 |
|  | 組織協調與執行能力 | 5 |
|  | 績效管理與改進能力 | 4 |
|  | 財務分析與預算能力 | 4 |
| 專業能力 | 醫療質量管理能力 | 5 |
|  | 專業判斷與指導能力 | 4 |
|  | 醫療服務創新能力 | 4 |
|  | 跨專業整合能力 | 4 |
| 溝通能力 | 高效溝通表達能力 | 5 |
|  | 談判與影響力 | 5 |
|  | 衝突解決能力 | 4 |
|  | 公眾演講與表達能力 | 4 |
| 個人特質 | 誠信正直 | 5 |
|  | 韌性與抗壓能力 | 5 |
|  | 自我學習與成長能力 | 4 |
|  | 同理心與情商 | 4 |

## 績效指標

### 營運指標

* 中心年度收入與利潤目標達成率
* 患者數量增長率
* 市場佔有率
* 資源使用效率
* 成本控制目標達成率

### 服務質量指標

* 患者滿意度(≥90%)
* 治療成效達標率(≥90%)
* 服務質量評估得分(≥90分)
* 患者回訪/推薦率(≥80%)
* 患者投訴解決率(100%)

### 組織發展指標

* 員工滿意度(≥85%)
* 關鍵人才保留率(≥90%)
* 專業培訓與發展計劃達成率
* 組織文化建設成效評估
* 創新服務或流程的實施數量

### 合規與風險指標

* 法規與標準符合率(100%)
* 風險管理措施有效性
* 安全事件發生率(≤0.5%)
* 認證與評審通過率
* 緊急應對計劃完備程度

## 工作條件與環境

### 工作環境

* **工作場所**：歐亥健復健中心
* **工作時間**：彈性工作制，需應對緊急情況與非常規工作時間
* **特殊條件**：可能需要經常出差參加會議、訪問合作機構或參與專業活動

### 工作壓力

* **主要壓力來源**：經營目標壓力、決策責任、多方利益平衡、危機處理
* **壓力程度**：□輕微 □一般 □較大 ☑巨大

### 職業風險

* **責任風險**：機構運營、服務質量、患者安全、員工管理等多方面責任
* **決策風險**：戰略決策與重大資源投入的風險
* **健康風險**：長時間工作與高壓環境導致的身心健康風險
* **風險防護措施**：定期體檢、壓力管理、責任險、決策支持系統

## 職業發展

### 晉升路徑

* 更大規模中心的院長
* 連鎖機構區域總監
* 集團副總裁/營運長
* 醫療健康集團執行長

### 職業轉換路徑

* 醫療行業顧問
* 醫療健康創業者
* 專業教育者或學術領導者
* 醫療政策研究或制定者

## 編制與確認

| 編制人 | 簽名 | 日期 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

| 審核人 | 簽名 | 日期 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

| 批准人 | 簽名 | 日期 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

| 文件編號 | 版本 | 標題 | 頁碼 |
| --- | --- | --- | --- |
| HR-F001 | A | 院長職務說明書 | 3/3 |