# HR-F007 副院長職務說明書

| 文件編號 | 版本 | 標題 | 頁碼 |
| --- | --- | --- | --- |
| HR-F007 | A | 副院長職務說明書 | 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 | 副院長 | 職位編號 | DIR-02 |
| --- | --- | --- | --- |
| 所屬部門 | 院所管理 | 工作地點 | 歐亥健復健中心 |
| 直接上級 | 院長 | 下屬職位 | 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

協助院長管理復健中心的日常運營，執行中心發展策略與計劃，監督臨床與行政工作的協調與整合，確保服務質量與營運效率，推動團隊建設與專業發展，在院長不在時代行相關職權，確保中心各項工作的有效執行與持續改進。

## 主要職責與工作任務

1. **日常營運管理**（約佔工作時間：25%）
   * 監督中心各部門的日常運作與服務質量
   * 協調跨部門工作流程與資源配置
   * 追蹤各項營運指標與績效目標達成情況
   * 識別並解決日常營運中的問題與障礙
   * 確保各項政策與標準作業流程的有效執行
   * 在院長不在時代理處理中心的緊急事務
2. **臨床服務管理**（約佔工作時間：20%）
   * 監督物理治療等臨床服務的執行質量
   * 協調多專業團隊的合作與資源整合
   * 參與服務標準與臨床指引的制定與更新
   * 審核複雜病例的治療計劃與服務方案
   * 推動基於循證的治療實踐與專業標準
   * 處理臨床服務過程中的特殊情況與問題
3. **品質與風險管理**（約佔工作時間：15%）
   * 主導中心的品質管理與持續改進計劃
   * 監控服務質量指標與患者安全數據
   * 組織品質審查與不良事件分析
   * 制定預防措施與改進方案
   * 確保中心符合相關認證標準與法規要求
   * 管理臨床與營運風險識別與應對措施
4. **人員管理與團隊建設**（約佔工作時間：15%）
   * 協助監督部門主管的工作表現與發展
   * 參與關鍵人員的招聘、培訓與績效評估
   * 促進跨部門的溝通與團隊協作
   * 協助解決部門間的溝通障礙與衝突
   * 推動專業發展與持續學習文化
   * 協助組織團隊建設與凝聚力活動
5. **資源與預算管理**（約佔工作時間：10%）
   * 參與中心年度預算的編制與資源規劃
   * 監控部門預算執行情況與成本控制
   * 審核各部門的資源需求與分配建議
   * 評估設備與設施的使用效率與維護需求
   * 提出資源優化與效率提升的建議
   * 參與重大資源投入的評估與決策
6. **策略計劃與項目管理**（約佔工作時間：10%）
   * 協助制定並執行中心的策略計劃與目標
   * 領導或參與特定的改進項目與創新計劃
   * 監督項目的進度、質量與資源利用
   * 評估項目成果與影響
   * 提出運營優化與服務發展的建議
   * 協助規劃中心的長期發展方向
7. **外部關係與溝通**（約佔工作時間：5%）
   * 協助院長管理與主要利益相關方的關係
   * 代表中心參與社區活動與專業交流
   * 協調與外部合作機構的溝通與合作
   * 參與處理複雜的患者反饋與投訴
   * 支援中心的市場推廣與品牌建設活動
   * 維護與監管機構、行業組織的關係

## 決策權限

| 決策類型 | 獨立決策權限 | 建議權限 | 需上級批准 |
| --- | --- | --- | --- |
| 營運決策 | 日常運作管理服務流程調整部門工作協調例行問題解決 | 重要營運政策資源配置優化服務標準修訂重大流程改造 | 戰略方向調整大規模運營變更重大營運決策高風險服務方案 |
| 人事決策 | 日常工作分配普通員工績效評估團隊協作安排例行獎懲建議 | 部門架構調整建議關鍵人員發展規劃績效體系優化團隊文化建設 | 管理層任免重大人事變動薪酬體系調整組織結構變更 |
| 財務決策 | 預算內經常支出常規資源調配小額採購審批基本費用核銷 | 預算編制建議成本控制措施資源效率提升支出優先順序 | 重大投資決策超預算支出大型設備採購定價策略調整 |
| 質量決策 | 標準執行監督常規質量檢查基本改進措施患者反饋處理 | 質量標準調整服務流程改進風險管理強化質量體系優化 | 質量體系重組重大服務變更臨床標準制定高風險問題處理 |

## 工作關係

### 內部溝通關係

| 部門/職位 | 溝通頻率 | 溝通內容 |
| --- | --- | --- |
| 院長 | 每日 | 工作彙報、策略執行、運營問題、決策支持 |
| 物理治療部主管 | 每日 | 服務監督、資源協調、問題解決、專業發展 |
| 客戶服務主管 | 每日 | 患者體驗、服務流程、客戶反饋、問題解決 |
| 行政團隊 | 每日 | 運營支援、設施管理、行政協調、資源保障 |
| 品質管理團隊 | 週度 | 品質監測、改進計劃、風險管理、標準執行 |
| 財務部 | 週度 | 預算執行、資源分配、成本控制、財務報告 |
| 人力資源部 | 週度 | 人員配置、培訓發展、績效管理、團隊建設 |

### 外部溝通關係

| 機構/人員 | 溝通頻率 | 溝通內容 |
| --- | --- | --- |
| 患者與家屬 | 週度/依需求 | 重要反饋處理、服務調整溝通、特殊需求對接 |
| 合作醫療機構 | 月度 | 患者轉診協調、資源共享、專業交流、運營合作 |
| 監管部門 | 季度/依需求 | 合規報告、資質維護、標準符合、檢查協調 |
| 供應商 | 月度 | 服務保障、品質監督、合作優化、供應協調 |
| 專業協會 | 季度 | 標準參與、專業發展、最佳實踐、資源交流 |
| 社區組織 | 季度 | 健康教育、社區服務、公益活動、關係維護 |

## 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相關醫療專業資格
* **管理培訓**：具備醫療管理或醫療質量管理相關培訓證書優先
* **繼續教育**：定期參與專業發展與管理培訓

### 工作經驗

* **最低工作年資**：8年以上醫療服務或復健領域工作經驗
* **管理經驗**：3年以上中層管理經驗，包括團隊管理或部門管理
* **專業經驗**：具備紮實的物理治療或醫療專業背景與實踐經驗
* **特殊經驗**：有醫療質量管理、團隊建設或流程優化經驗

### 專業知識與技能

* **專業知識**：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**：醫療營運管理、質量管理、人員管理、資源管理
* **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**：熟練使用醫療信息系統與辦公軟件
* **語言能力**：流利的中文表達能力，良好的英文閱讀能力

## 能力素質要求

| 能力類別 | 關鍵能力要求 | 重要程度(1-5) |
| --- | --- | --- |
| 管理能力 | 運營管理與協調能力 | 5 |
|  | 問題分析與解決能力 | 5 |
|  | 資源優化配置能力 | 5 |
|  | 專案管理能力 | 4 |
| 專業能力 | 醫療質量控制能力 | 5 |
|  | 臨床判斷與評估能力 | 4 |
|  | 醫療風險管理能力 | 5 |
|  | 法規標準應用能力 | 4 |
| 領導能力 | 團隊協作與領導能力 | 5 |
|  | 變革推動與執行能力 | 4 |
|  | 績效管理與激勵能力 | 4 |
|  | 衝突管理與調解能力 | 4 |
| 溝通能力 | 清晰表達與溝通能力 | 5 |
|  | 跨部門協調能力 | 5 |
|  | 談判與說服能力 | 4 |
|  | 書面報告能力 | 4 |
| 個人特質 | 正直誠信 | 5 |
|  | 高度責任感 | 5 |
|  | 抗壓性與適應力 | 5 |
|  | 決斷力與執行力 | 4 |

## 績效指標

### 營運指標

* 各部門營運指標達成率
* 服務量與產能目標達成率
* 資源使用效率提升率
* 流程改進成效評估
* 運營成本控制達成率

### 服務質量指標

* 患者滿意度評分(≥90%)
* 服務質量達標率(≥95%)
* 臨床服務標準符合率(≥95%)
* 患者投訴處理及時率(100%)
* 不良事件發生率(≤0.5%)

### 團隊管理指標

* 員工滿意度評分(≥85%)
* 部門主管績效評分(≥90%)
* 跨部門協作評價(≥85%)
* 員工流失率控制(≤10%)
* 團隊培訓與發展計劃達成率

### 策略執行指標

* 年度計劃執行完成率
* 戰略項目執行進度達成率
* 改進項目成效評估
* 新服務/流程實施成功率
* 品質改進目標達成率

## 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，需處理臨時性緊急情況
* **特殊條件**：需要經常在中心內部各區域移動，偶爾參加外部活動或會議

### 工作壓力

* **主要壓力來源**：營運指標達成、多任務協調、問題解決、團隊管理
* **壓力程度**：□輕微 □一般 ☑較大 □巨大

### 職業風險

* **責任風險**：服務質量責任、患者安全責任、資源管理責任
* **決策風險**：日常運營決策風險、資源分配風險
* **健康風險**：工作壓力、長時間工作導致的健康問題
* **風險防護措施**：科學管理、團隊協作、有效溝通、壓力管理

## 職業發展

### 晉升路徑

* 院長
* 區域營運總監
* 集團營運管理高階主管
* 醫療服務機構總經理

### 職業轉換路徑

* 醫療質量管理專家
* 醫療機構顧問
* 專科復健機構主管
* 醫療服務流程優化專家

## 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-F007 | A | 副院長職務說明書 | 3/3 |