# HR-F021 總院長職務說明書

| 文件編號 | 版本 | 標題 | 頁碼 |
| --- | --- | --- | --- |
| HR-F021 | A | 總院長職務說明書 | 1/3 |
| 擬制部門：人力資源部 | 批准：董事長 | 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 | 總院長 | 職位編號 | CEO-01 |
| --- | --- | --- | --- |
| 所屬部門 | 執行長辦公室 | 工作地點 | 歐亥健復健中心總部 |
| 直接上級 | 執行長 | 下屬職位 | 各分院院長、功能部門主管 |
| 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

領導和統籌歐亥健復健中心所有分院的營運與發展，制定並實施整體運營策略與目標，確保高品質的專業服務水準，協調各分院資源配置，推動組織效能與服務品質提升，實現集團的營運目標與社會價值，促進機構的永續發展與醫療品牌價值提升。

## 主要職責與工作任務

1. **集團戰略領導**（約佔工作時間：25%）
   * 參與制定集團長期發展戰略與目標
   * 領導總部與各分院的年度營運計劃制定
   * 建立集團核心競爭力與品牌價值
   * 規劃業務擴展與新市場拓展策略
   * 協調集團資源的戰略配置
   * 主導重大發展決策與風險評估
   * 發展與維護重要外部關係與合作
2. **營運管理與監督**（約佔工作時間：20%）
   * 監督各分院的營運表現與績效達成
   * 建立標準化營運流程與服務標準
   * 評估並審核各分院績效報告
   * 解決跨院區營運問題與資源競爭
   * 主持重要營運會議並制定行動方針
   * 審核與批准重大營運決策與資源投入
   * 確保集團整體營運效能與規模效益
3. **品質與標準管理**（約佔工作時間：15%）
   * 建立集團統一的醫療服務標準
   * 監督品質管理體系在各分院的實施
   * 領導品質審核與持續改進計劃
   * 分析品質數據趨勢並制定改進策略
   * 確保各分院符合行業標準與認證要求
   * 處理重大服務糾紛與醫療風險事件
   * 建立集團最佳實踐標準與知識共享機制
4. **高級人才管理**（約佔工作時間：15%）
   * 領導各分院院長的選拔、培養與評估
   * 建立高階管理人才儲備與發展通道
   * 監督集團關鍵崗位的人才配置
   * 主持高管績效評估與獎懲機制
   * 培育組織文化與領導力發展
   * 調解高層人事衝突與關係協調
   * 參與關鍵專家團隊的建設與維護
5. **財務與資源配置**（約佔工作時間：10%）
   * 審核集團整體預算與資源分配計劃
   * 監督各分院財務表現與成本控制
   * 主導大型投資決策與資源配置
   * 協調跨院區的資源整合與優化利用
   * 審核重大設備採購與擴建計劃
   * 監督集團資金使用效益與投資回報
   * 參與財務風險管理與控制策略
6. **創新與發展**（約佔工作時間：10%）
   * 引領集團服務創新與突破性發展
   * 推動新技術、新方法的採用與推廣
   * 策劃戰略合作與產學研結合
   * 監督研發項目與成果轉化
   * 建設學習型組織與創新文化
   * 參與行業標準制定與政策影響
   * 促進國際交流與先進經驗引進
7. **外部關係管理**（約佔工作時間：5%）
   * 代表集團與政府部門保持良好關係
   * 維護與醫療機構、協會的戰略合作
   * 拓展與保險公司、企業客戶的合作關係
   * 參與行業對話與政策建議
   * 處理媒體關係與公共危機
   * 建立社會責任形象與品牌價值
   * 參與重要社區活動與公益事業

## 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 | 年度營運策略執行部門績效目標設定標準化流程建立分院協同合作 | 長期發展戰略重大組織架構調整新市場拓展策略大規模投資方向 | 集團戰略轉型併購或重組決策資本結構重大調整超大型投資計劃 |
| 營運決策 | 分院營運標準制定跨院資源協調分院績效監管營運流程優化 | 重大資源配置調整分院戰略定位服務價格體系調整大型設備採購計劃 | 設立或關閉分院超預算重大支出大型營運變革集團級合作項目 |
| 人事決策 | 分院院長與高管任免高管績效評估關鍵崗位配置薪酬結構調整 | 高階激勵制度設計組織結構重大調整人才發展戰略繼任計劃設計 | 高管團隊重組集團薪酬制度變革大規模人員調整高級股權激勵 |
| 財務決策 | 各分院預算審批重大費用審核資源再分配跨院財務協調 | 年度財務計劃大額資本支出財務架構調整投資組合建議 | 債務融資決策大型資產處置重大財務重組並購資金配置 |

## 工作關係

### 內部溝通關係

| 部門/職位 | 溝通頻率 | 溝通內容 |
| --- | --- | --- |
| 執行長 | 週度 | 戰略執行報告、重大決策諮詢、業績彙報、資源需求 |
| 各分院院長 | 週度 | 營運監督、績效評估、資源協調、問題解決、策略統一 |
| 財務長 | 週度 | 財務表現、預算執行、資源分配、投資評估、成本控制 |
| 人力資源總監 | 雙週 | 高管團隊發展、人才配置、組織文化、績效管理 |
| 醫療品質總監 | 雙週 | 服務標準、品質監控、臨床路徑、專業發展、最佳實踐 |
| 市場營銷總監 | 月度 | 品牌策略、市場拓展、競爭分析、客戶關係、營銷效果 |
| 信息技術總監 | 月度 | 系統整合、數據分析、技術創新、數字化轉型 |

### 外部溝通關係

| 機構/人員 | 溝通頻率 | 溝通內容 |
| --- | --- | --- |
| 政府監管部門 | 季度/依需求 | 政策溝通、合規報告、資質認證、政策建議 |
| 醫療機構合作方 | 月度 | 戰略合作、醫療資源共享、轉診機制、專家交流 |
| 保險公司 | 季度 | 服務合約談判、理賠標準、付費機制、產品開發 |
| 行業協會 | 季度 | 行業標準參與、專業發展方向、行業貢獻、資源共享 |
| 教育科研機構 | 季度 | 人才培養、研究合作、繼續教育、專業發展 |
| 投資者/董事會 | 季度 | 業績報告、發展規劃、重大決策、風險管理 |
| 媒體/公眾 | 依需求 | 品牌塑造、公共關係、危機處理、社會責任 |

## 任職資格

### 教育背景與專業資格

* **學歷要求**：醫療管理、物理治療或相關領域碩士學位或以上
* **專業資格**：物理治療師高級執照或相關醫療專業資格
* **管理認證**：醫療機構高級管理或衛生管理相關證書
* **繼續教育**：定期參與高級管理、領導力及醫療政策培訓

### 工作經驗

* **最低工作年資**：15年以上醫療服務或復健領域工作經驗
* **管理經驗**：8年以上醫療機構高級管理經驗，包括多機構管理經驗
* **專業經驗**：具備紮實的物理治療或相關醫療專業背景
* **特殊經驗**：有成功的機構拓展、變革管理或轉型經驗

### 專業知識與技能

* **專業知識**：深厚的復健醫學與醫療服務領域知識，熟悉醫療體系運作
* **管理知識**：高級戰略管理、組織領導、醫療經濟學、醫療品質管理
* **法規知識**：熟悉醫療衛生法規體系、行業標準與認證要求、風險管理
* **市場知識**：深入了解醫療服務市場趨勢、競爭動態與創新發展
* **語言能力**：精通中文，良好的英文讀寫能力，能進行國際交流

## 能力素質要求

| 能力類別 | 關鍵能力要求 | 重要程度(1-5) |
| --- | --- | --- |
| 戰略能力 | 戰略思維與遠見 | 5 |
|  | 系統思考與整合能力 | 5 |
|  | 變革領導與創新能力 | 5 |
|  | 環境分析與判斷能力 | 5 |
| 領導能力 | 高績效團隊建設能力 | 5 |
|  | 授權與監督能力 | 5 |
|  | 影響力與說服能力 | 5 |
|  | 決策與風險管理能力 | 5 |
| 管理能力 | 資源整合與優化能力 | 5 |
|  | 跨組織協調能力 | 5 |
|  | 績效管理與提升能力 | 5 |
|  | 複雜問題解決能力 | 5 |
| 專業能力 | 醫療質量管理專業能力 | 4 |
|  | 醫療服務創新能力 | 4 |
|  | 醫療經濟與效益分析能力 | 4 |
|  | 醫療政策理解與應用能力 | 4 |
| 溝通能力 | 高層溝通與談判能力 | 5 |
|  | 公眾演講與表達能力 | 5 |
|  | 跨文化溝通能力 | 4 |
|  | 危機溝通與公關能力 | 5 |
| 個人特質 | 高度誠信與道德標準 | 5 |
|  | 承擔責任與韌性 | 5 |
|  | 持續學習與自我發展 | 5 |
|  | 情緒智力與平衡能力 | 5 |

## 績效指標

### 戰略與增長指標

* 集團整體營收增長率
* 市場佔有率提升
* 新業務/服務開發成功率
* 戰略目標達成率
* 分院網絡擴展成效

### 營運績效指標

* 集團綜合營運利潤率
* 各分院綜合績效評分
* 資源利用效率指標
* 客戶轉換率與留存率
* 營運流程優化成效

### 品質與專業指標

* 集團整體服務滿意度(≥95%)
* 治療成效綜合評分(≥90分)
* 品質標準執行一致性
* 專業創新與研發成果
* 認證與標準符合率(100%)

### 組織發展指標

* 高階人才留存率(≥95%)
* 領導梯隊建設成效
* 關鍵崗位繼任計劃完備度
* 組織氛圍與文化評分
* 分院協同與資源共享程度

### 外部影響指標

* 品牌認知度與美譽度
* 行業影響力與話語權
* 政策參與與標準制定貢獻
* 社會責任表現評估
* 戰略合作關係發展

## 工作條件與環境

### 工作環境

* **工作場所**：歐亥健復健中心總部，需頻繁訪問各分院
* **工作時間**：彈性工作制，需經常參加晚間或週末的活動與會議
* **出差要求**：經常性國內外出差，包括分院視察、行業活動、策略合作洽談等

### 工作壓力

* **主要壓力來源**：集團業績責任、市場競爭壓力、多方利益平衡、變革管理挑戰
* **壓力程度**：□輕微 □一般 □較大 ☑巨大

### 職業風險

* **決策風險**：重大戰略決策與資源投入的風險
* **責任風險**：集團運營、服務質量、患者安全、員工管理等多維度責任
* **健康風險**：高強度工作與壓力導致的身心健康風險
* **風險防護措施**：定期健康檢查、壓力管理培訓、決策支持系統、責任險保障

## 職業發展

### 晉升路徑

* 集團執行長
* 醫療集團董事
* 醫療衛生領域專家顧問
* 醫療健康產業投資人

### 職業轉換路徑

* 醫療集團CEO/總裁
* 醫療行業協會高管
* 醫療健康領域投資顧問
* 醫療政策研究與諮詢專家
* 醫療管理教育者

## 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-F021 | A | 總院長職務說明書 | 3/3 |