

# 院所管理要點

文 / 羅明宇、黃建榮、吳鐘霖醫師整理

以○○診所為例

## 一、人事管理：

- (1) 員工福利制度 (附件三-1)。
- (2) 新醫師到任應注意事項 (附件三-2))。
- (3) 水藥分類表、水藥換算公式、水藥品管煎煮專案。
- (4) 每日工作報表、幹部每週一次自身狀況紀錄表。
- (5) 醫師服務量表。
- (6) 專案企劃表：如減重專案。
- (7) 院方進修課程計畫表。
- (8) 病患建議表。

## (附件三一1) 員工福利制度

(以某醫院為例提供參考，各院所可參照本身條件施行。)

一、每月十日發薪，如遇星期假日提前一天發薪。

\*歲末年節如未遇月初發薪日，診所視情況調整發薪日。

二、新進人員到職三個月後視表現調整底薪，以三個月內考績評分表及患者意見表作為調整薪資之依據；每服務滿一年之後視整體表現服務品質再酌予調整（參考公務人員調薪幅度）。

\*個人獎金評比分為三大項目：工作態度、服務品質、服裝儀容。

三、薪資給予方案：

\*櫃檯行政人員／早班底薪\*\*\*\*元、全勤\*\*\*\*元；晚班底薪\*\*\*\*元、全勤\*\*\*\*元。

\*代班費以一個小時\*\*\*元計算給予

\*自費抽成以單筆金額\*%計算。

\*代班費以休假者之基本日薪給予。

\*每月由醫師及主任、行政組長根據個人的表現評比出診所該月表現優異者，由診所發放獎金獎勵。

四、月休（正職\*天、兼職\*天）

\*如遇突發事件診所休診，同事們不得有異議。

\*二節（中秋、端午）上班的員工診所另加發獎金\*\*\*元。

五、禮金：中秋、端午節、生日等禮金（工作滿三個月始發放）、開工紅包。

\*中秋節、端午節當天上班時間到\*\*：00；除夕上班時間到\*\*：00。

\*歲末紅包視年度評比及整體業績給予。

\*慶生聚餐每三個月舉辦一次，每位壽星給予生日禮金（可生日當天或提前給予）。

六、借款原則：（新進人員不適用，需服務滿三個月以上。）

\*借款額度：不可超過當時薪資二分之一金額。一個月限一次。

七、員工購物：基層人員\*折、組長級\*折、主任級（含醫師）\*折，以上要購物需告知上級主管，才可提貨。

八、員工就診優待掛號費，若直系親屬（父、母、同胞兄弟姊妹、配偶及親生子女、祖父母）優待比照於診所員工。

\*特殊例子，請組長在日報表上簽名註記，優待比照診所員工。

九、休假制度

【星期日】早、晚班輪休。

【排休】月排休五天（含星期日），傷科助理、櫃檯小姐必須安排代班人員。（符合2-2-3配置）不含組長。

【遲到】每個月有\*\*分鐘緩衝時間，超過\*\*分鐘者無全勤獎，並依獎懲規定辦理。

【加班】晚班人員\*\*：\*\*分之後，一分鐘薪資加\*元計算。

【曠職】無故曠職並依獎懲規定辦理。

【病假】需當日上班前1小時打電話向主管報備，並於病癒上班二日內檢附診所證明及診療單補辦病假手續，手續不全者以事假論。

【事假】應述明事假緣由，並應於三日前提出；如遇家庭事故應於上班前打電話告知主管，否則視同曠職論。

【特休假】服務滿一年以上櫃檯給予\*日假期、二年以上給予\*日假期、三年以上給予\*日假期（最高為\*日），行政人員給予\*日假期，如未休者視同棄權。申請方法：滿年資後一年內可申請，如以確定休假日期應於一個月前書面申請，經主管核准後實施及不得更改，過期不申請或過了核准期限不得移至下年度，且視為放棄特休福利。

\*年假不得與月休假併行。

【婚假】係指本人為當事者給婚假\*天，必須於前二個月前提出及婚前交上喜帖。(凡遇婚喪，診所表達心意)。

【喪假】\*父母、養父母、繼父母、配偶喪亡者給予喪假\*日。

\*祖父母、外祖父母、子女、配偶之祖父母、配偶之父母喪亡者給予喪假\*日。

\*兄弟姊妹喪亡者給予喪假\*日。

ps：非上述人員喪假則以事假來休。

【產假】含例假日給予\*\*日，留職停薪，診所表達心意。

十、新進人員適用制度：

1. 到職日當天先向部門主管報到。

2. 行政主管應給新進人員填寫『人事表』、『撫養親屬表』、『勞健保自願表』、『錄取自願書』。

3. 新進人員報到三日內繳交：身份證影本二份、個人半身照一張、個人私章、銀行帳戶。(如未繳交，不發當月薪資)。

4. 訓期間中途而廢者及不遵守診所制度與人事守則及不適任工作依規定懲罰。

十一、離職申請制度：

1. 必須於半個月前提出。

2. 雖已提出辭呈，工作態度應保持優良。

3. 如在職時期有新進人員需將手中工作完整交接於新進人員，診所之財物一併交回該主管。(如未交回，診所所有權依法追回)，提出辭呈後不可休年休假。

十四、其它

\*同事之間請常說請、謝謝、對不起。

\*各項意見及溝通管道：

○直接呈報各部門主管或行政總監。

○如有建議或疑問應於一星期內給予回應；如果是建設性建議，應於股東會議中討論並列出結果，並且發文給予獎勵。

## (附件三一2) 新醫師到任應注意事項

\*以某醫院提供資料作為參考

### 1. 事前準備：

1-1、人事處於確認到任時間時後主動告知分院新醫師名字與各項資料學經歷、看診專長等項目，會計部門告知薪資的各項訊息。

1-2、製作名片（急件三天；慢件五至七天）。

1-3、製作醫師連續章 2 個（開業醫師須製作木頭章兩個一開戶一健保簽約用）。

1-4、製作名牌（醫師佩掛）未製做好前，先以臨時名牌提供醫師佩掛。

1-5、醫師學經歷、公告排班表及診間門上名牌，於醫師到任當天完成。

1-6、準備茶杯、毛巾、醫事服，提供醫師抽屜（事先空出）。

1-7、建立醫師電腦登入代號並設立一臨時密碼。

1-8、製作大張醫師學經歷專長海報及醫師異動公告（於櫃台張貼）。

1-9、準備盆景。

### 2. 到職第一天

2-1、大型海報張貼於明顯處並於櫃台張貼公告→「因本院 XXX 醫師進修，原看診時段由 XXX 醫師繼續為您服務，如造成各項不便敬請見諒！」

2-2、當班員工提前 10 分鐘到，歡迎新醫師。

2-3、店長陪同醫師介紹員工及環境。

2-4、告知桌墊下放置院內同仁的姓名（隨時更新）。

2-5、告知醫師批價方式。

2-6、告知看診流程，並與醫師討論有無調整處外場流程並加強宣導外場護士注意事項。

2-7、如何使用燈號機及跳號原則。

2-8、告知醫師電話如何操作及分機號碼。

2-9、跑馬燈加上新醫師學經歷，並強力推薦醫師特殊專長。

2-10、張貼公告新班表（名片置診間及櫃台）。

2-11、請醫師過目現使用之科學中藥及水藥並詢問醫師有無慣用之科學中藥與水藥並叫貨。

2-12、告知有飲食適宜表及禁忌表。

2-13、為醫師準備專屬之自費單。

2-14、說明紅單背面請醫師註明事項，如：冷熱敷、針灸、放血、乾濕藥布及特別交待注意事項。

2-15、告知水煎劑價目，開立自費單方式收費方式及說明取藥時間。

2-16、為醫師說明電腦操作方式及登入密碼。（參考電腦健保申報注意事項）

### 3. 到職第二、三天應完成事項

3-1、介紹自費產品項目（見自費產品本）水藥、藥錠、藥丸、保健產品、護具及介紹展示櫃內產品。

3-2、詢問醫師有無想試用之產品，如有請將資料轉醫務科處理。

3-3、告知有衛教單可提供病患，如醫師有自己的衛教單診所可為其列印準備。

3-4、慢性病可開 7 天以上之病名表。

3-5、介紹診間桌上之各項藥丸、藥膏、外用藥之價目，並告知有自費產品簿供其參考。

3-6、詢問醫師是否在診所午休，並為其準備小被毯。

3-7、告知上診完麻煩醫師查核總帳表自費部份及自費查核本並簽收。

3-8、請醫師保留自費複本（黃色）以利查核。

3-9、告知自費推拿收費方式及如何開立自費單流程。

3-10、告知醫師如患者須開診斷書請至櫃台為其填寫，取件作業時間為三天。

3-11、與醫師討論星期日輪診方式。

3-12、辦理執照轉入。

3-13、請醫師準備執業相關文件。

#### 4. 到職一周內應完成事項

4-1、每日撥時間關心醫師看診情況並告知組店長職務代理人。

4-2、確認用藥是否齊全及取得醫師要輸入之處方並登入電腦完成。

4-3、如院所有二、三樓或煎藥機，請帶醫師參觀並說明之。

4-4、請醫師開立薪資帳戶並將其影印轉交會計部。

4-5、填寫撫養親屬表。

4-6、與會計再確認醫師薪資計算方式。

4-7、為醫師辦理勞健保加入。

4-8、再次詢問醫師有無需開發之產品及對自費產品的看法。

4-9、新醫師到公會登入及向衛生所申請執業執照（開業醫部份則需送至稅捐稽徵單位）。