

醫療關懷理論與實務(三) 員工關懷

Theory and Practice of Caring in Healthcare (III):
Caring of Healthcare Worker's Side

李詩應 Shih-Ying Lee *



摘要

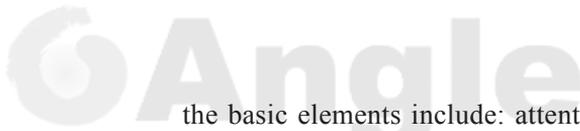
醫療機構對員工之關懷主要係針對員工的無力感，其來源有三：一、醫事人員本身的心力交瘁問題；二、整體環境對醫事人員的關懷不足；三、給予醫事人員關係與爭議的專業訓練不足。主管要真正有效實質地關懷員工，必須具備的基本要素包括：重視員工、三心與三現，這些也正是關懷的基本要素。

In caring for workers, healthcare institutions are mainly concerned about the staff's sense of powerlessness which come from three sources: 1. The burnout problems of healthcare workers; 2. The overall medical environment lack of personnel caring; 3. To give medical personnel professional training in this regard. Supervisors to really effective and substantial care of employees, must have

*陳忠純紀念促進醫病關係教育公益信託推廣會執行長 (Chief Executive Officer, Chen Chung-Chwen Memorial Doctor-Patient Relationship Promotion Educational Public Welfare Trust Fund)

關鍵詞：三心三現 (three altitudes & three actions)、成長 (improvement)、醫事人員 (healthcare worker)、醫療機構 (healthcare institute)、關懷員工 (caring for workers)

DOI: 10.3966/241553062017110013007



the basic elements include: attention to employees, three altitudes and three actions. These are the basic elements of care.

上回提及對病人方的感受關懷不足情形，不能一味怪罪醫事人員，其理由有三：一、醫事人員本身的心力交瘁問題；二、整體環境對醫事人員的關懷不足；三、給予醫事人員關係與爭議的專業訓練不足。心力交瘁問題請參考拙著¹，本文針對醫事人員關懷加以論述。

世界健康照護改善機構（Institute of Healthcare Improvement, IHI）的主旨是「有健康快樂的照護人，才能照護好病人的健康²」。沒有一個合理工作的環境，便無法順應員工需求積極改善，也就很難做到激發員工奮鬥的動機，維繫員工的活力³。鑑於當今醫療環境的惡化，機構大多對於順應員工需求（如激發員工奮鬥動機及維繫員工活力）已有所回應，政府相關單位也了解這方面的需求而有所作為。但是，這些努力的成果不僅無法令人滿意，甚至有令人失望的狀況。傳統思維下常會認為員工是公司付錢養的，員工就是要服務公司重視的人——「金主」（即出錢的人）。殊不知員工是內部的「金主」——生財的工具，沒有員工的公司是無法生存的。許多的經營者普遍存在一種思維：人走了再找就好，事情不怕沒

1 李詩應，醫療糾紛處理之醫事人員心力交瘁的問題與對策（一）：總論，月旦醫事法報告，2期，2016年10月，165-168頁；李詩應，醫療糾紛處理之醫事人員心力交瘁的問題與對策（二）：醫師過勞問題，月旦醫事法報告，6期，2017年4月，175-178頁；李詩應，醫療糾紛處理之醫事人員心力交瘁的問題與對策（三）：護理師過勞問題，月旦醫事法報告，7期，2017年5月，131-134頁；李詩應，醫療糾紛處理之醫事人員心力交瘁的問題與對策（四）：高周轉率問題與整體心力交瘁改善對策，月旦醫事法報告，8期，2017年6月，142-146頁。

2 參見IHI官網（<http://www.ihl.org/Pages/default.aspx>）。

3 林昌雄，總裁診斷：台灣飛利浦追求全面品質改善的卓越之路，中衛，2015年7月，186頁。