

# 降低門診人員離職率

作者：陳雨詩、郭佳慧、黃映郁、陳鳳鑾、林晴滢、陳禹橿  
單位：門診

## 【一、前言/目的】

門診人員為病人接受醫療服務的第一線，若人員頻繁異動將影響服務連續性與熟練度，嚴重情況甚至將會降低病人滿意度與整體服務效率。再者，新進人員的招募、培訓與上手過程，需耗費大量時間與資源，故離職率高不僅增加人力成本，也讓現有員工負擔過重，形成惡性循環，導致人員無法留任的現象。

113年11月起，門診團隊針對離職問題進行專案改善，探討人員離職的主要原因，分析其影響因素，並透過具體策略實施，以期降低離職率，進而穩定門診人力以維照護品質。

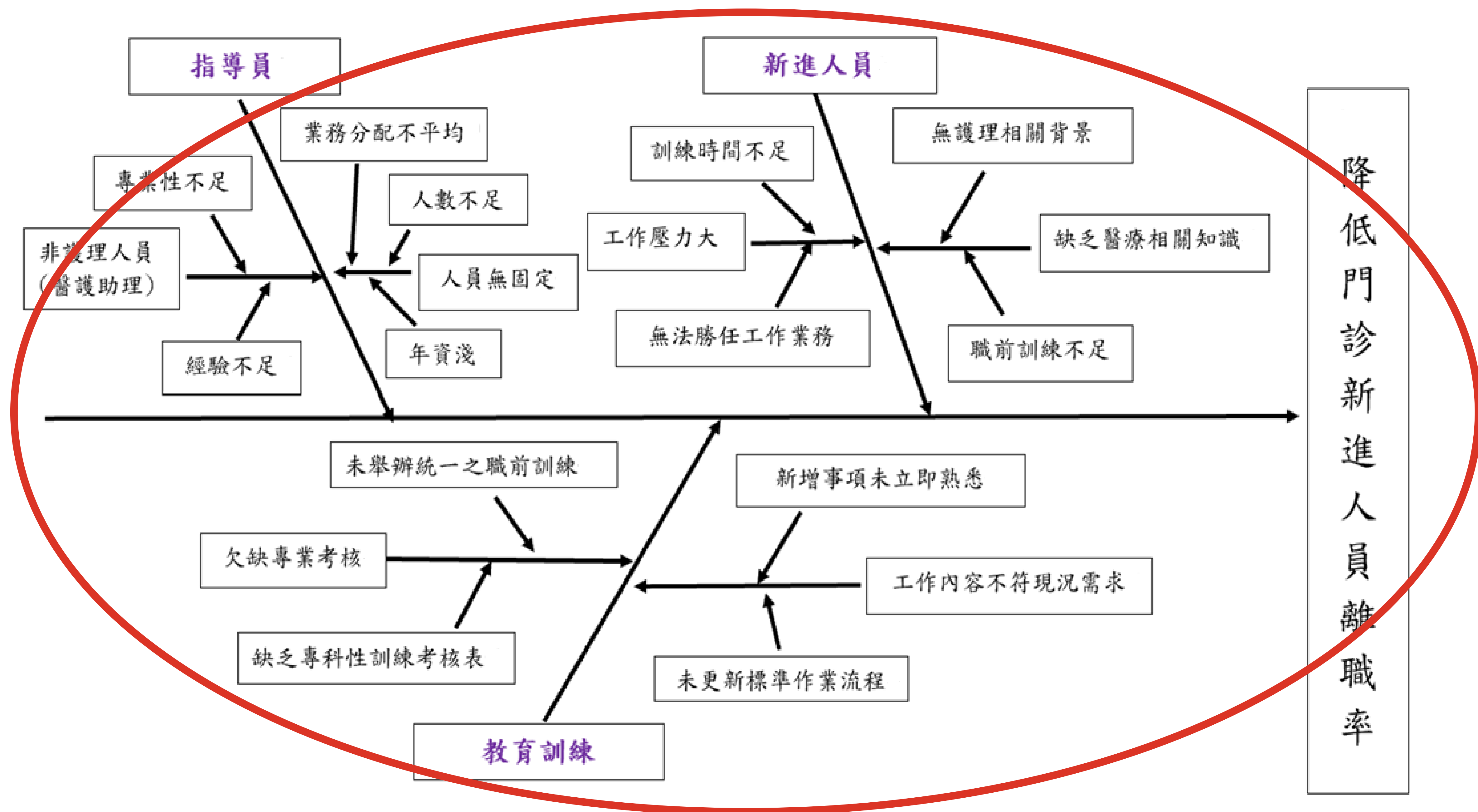
## 【二、材料方法/問題分析、改善計畫或方法】

(一)定義門診離職率，分子為「到職滿2周後的離職人數」，分母為「所有正職護理師(士)與醫護助理人數」，統計本院113年1-10月期間，門診人員離職率為28.1%。

(二)運用層別法，分析得出新進人員、指導員、教育訓練為三大問題點，並繪製特性要因圖如下：

(三)後續真因驗證採深度訪談方式，對離職人員進行訪談，了解離職背後的深層因素，最終判定2項為真因：

- 1、新進人員-缺乏醫療相關知識(職前訓練不足)。
- 2、教育訓練-缺乏專科性訓練考核表。



## 【三、結果/成效】

(一)針對真因進行改善對策：

- 1、職前訓練不足-因新進人員對門診業務不熟，致使無法獨力自主作業，故設計製作門診護理常規手冊，並安排單位內環境介紹及教育訓練。
- 2、缺乏專科性訓練考核表-無法量作工作能力是否足夠，故由單位資深同仁設計製訂專科訓練考核表，在新進人員試用期滿後給予考核。

(二)改善成果：統計113年12月-114年4月期間，門診人員離職率由改善前的28.1%，降至改善後的0%，表示到職滿2週後的新進門診人員，後續皆簽約留任本院服務。

## 【四、結論與討論】

人員離職是組織運作中不可忽視的重要議題，其背後原因多為多重因素交織而成，包括工作負荷、薪資福利、管理風格、職涯發展與工作氛圍等，唯有從制度面與人本關懷雙管齊下，打造友善與信任的職場文化，才能真正提升員工留任意願、降低離職率，並促進組織的永續發展。