

重點產業人才供需調查及推估結果

摘錄

-國際醫療產業-

一、**主管機關**：衛生福利部

二、**推估期間**：103 至 105 年

三、**產業範疇**

國際醫療產業，包含健康檢查、醫療美容、住院、門診四類服務，其中，就健康檢查、醫療美容分別說明如下：

(一) 健康檢查：綜括二類，一是醫院的健檢部門，另一是獨立經營的健檢診所。

(二) 醫療美容：包含光電治療、注射治療以及美容手術等三大類。

四、**產業趨勢**

- 整合多方資源，營造優質醫療產業環境，打造優質醫療服務的國際品牌形象。
- 亞洲各國推行國際醫療產業已具成效，進而列為主要外交工作項目之一。
- 跨越國界的「國際醫療」服務，以擁有龐大商機而成為眾所矚目的明星產業之一，提供許多就業機會，活絡本國之服務業發展。
- 行政院核定「臺灣醫療服務國際化行動計畫」，建構以病人（顧客）為中心的優質健康台灣，提升醫療服務品質，導入醫療資訊化，活絡醫療資訊產業，建構安全之醫療環境及強化醫療服務國際化，達成「顧客走進來，醫療走出去」之目標。

五、**專業人才供需量化分析**

以下根據國際醫療產業人才供需推估結果，以景氣持平假設為例，採用「求供比」¹進行人才供需情形分析，並整理如下表，惟數據僅提供勞動市場未來發展之趨勢，並非決定性數據，爰於引用數據做為政策規劃參考時，應審慎使用。詳細的推估假設與方法，請參閱報告書。

國際醫療產業屬一新興型產業，產業尚未成熟，在未達經濟規模的情況下，多數醫療院所仍以既有人力與規模進行規劃及拓展市場，爰對未來人才需求趨於保守。根據人才量化供需推估結果，國際醫療產業人才呈現供給充裕狀態。

¹求供比 $X = (\text{需求數} / \text{供給數})$ ，係採經濟部工業局「2013-2015 年重點產業人才需求調查報告」中之人才供需分析方法，以 $1.16 < X < 1.4$ 表供需均衡、 $0.99 < X < 1.16$ 表人才充裕、 $X < 0.99$ 表人才極充裕、 $1.4 < X < 1.57$ 表人才不足、 $X > 1.57$ 則表人才極不足。該方法亦為多數辦理機關所採用。

單位：人

產業別	104 年		105 年		106 年	
	新增需求	新增供給	新增需求	新增供給	新增需求	新增供給
推估結果(人)	892	8,656	1,330	6,429	-	-
求供比	0.10		0.21		-	
人才供需意義	人才極充裕		人才極充裕		-	

註：

(1) 本次推估期間為 103-105 年。

(2) 新增需求：以總醫療產值之持平推估值除以醫事人員平均生產力。其中，持平假設係以灰色預測模型所推估之成長率計算之。

資料來源：衛生福利部「國際醫療產業人力供需調查及推估成果填報表」

六、專業人才質性需求分析

以下簡述國際醫療產業於人才質性需求面之調查結果，詳細之各別職類人才需求條件彙總如下表：

- (1) 國際醫療服務人員，除需具備醫療專業知識外，職場基本核心能力（團隊合作、解決問題、危機處理與決策的能力等）、個人基本素養（專業精神、良好人際關係）、人格特質（耐心、負責任等）易相當重要。
- (2) 多數受訪者表示，國內具備英文能力之護理人員相對少，除英、日語外，其他語文人才更是不足。
- (3) 國際醫療服務人員雖然在 1 - 3 個月內即可招募到人力，惟業者多表示該產業人才流動亦相對高。

所需專業 人才職類 (代碼)	人才需求條件				招募 難易	海外 攬才 需求	職能 基準 級別
	工作內容簡述	基本學歷/ 學類(代碼)	能力需求	工作 年資			
專科醫師 (如家醫 科、耳鼻喉 科、眼科、 外科等) (2210)	具醫師執照資格·從事各 專科醫學疾病診斷及治 療或特殊醫療作業外科 手術或從事各種精密手 術之麻醉檢查等·執行藥 物管理業務·判斷檢查及 檢驗結果	大專/ 醫學科系(7201)	1. 需具備英文聽說讀寫能力 2. 國考醫師執照	依各科 訓練而 有差異	--	--	--
醫療行政 管理人員 (1219)	醫務管理、規畫、審核、 督導並執行醫院的行 政、企畫、作業流程·提 高醫院服務品質管理·內 部管理及醫療業務管 理·以協助醫院提供良好的 醫療環境與服務	大專/ 醫管學類(3409) 公共衛生學類 (7202)	1. 具專業醫院管理能力 2. 具有協調溝通能力·緊急 應變、危機處理經驗 3. 需具備英文聽說讀寫能力	2-5 年	--	--	--
國際行銷 專業人員 (2431)	統合全院公關、文宣等相 關事項·並協助各項文宣 活動之規畫及推動·安排 媒體採訪事宜·並協調處 理醫院形象事項	大專/ 醫管學類(3409) 企業管理學類 (3403)	1. 具行銷管理之能力與經驗 2. 具備英文聽說讀寫能力	2-5 年	--	--	--
護理專業 人員 (2220)	提供病患專業護理及督 導工作·對病人及家屬實 行衛生教育	大專/ 護理學類(7206)	1. 具備護理師/護士資格 2. 需具備英文聽說讀寫能力	2-5 年	--	--	--
檢驗/放射 專業人員 (3211)	放射技術檢查工作;檢驗 分析	大專/ 醫學技術及檢驗 學類(7207)	1. 具備醫事檢驗或放射師資 格 2. 具備英文聽說讀寫能力	2-5 年	--	--	--
專案管理 師(2299)	負責專案事件的統籌、分 配、追蹤、跨部門協調· 並與客戶溝通協調	大專/ 醫管學類(3409)	1. 具專案規劃執行經驗 2. 具備英文聽說讀寫能力	2-5 年	--	--	--
國際醫療 相關法律 事務人員 (2619)	處理法律文件、法律事 件、醫療糾紛等相關工作	大專/ 一般法律學類 (3801)	具處理相關法律案件之經驗 者	2-5 年	--	--	--

註：(1)上表代碼分別依據行政院主計總處「職業標準分類」及教育部「學科標準分類」填列。

(2)本表工作年資分為無經驗、2年以下、2-5年、5年以上。

資料來源：衛生福利部「國際醫療產業人力供需調查及推估成果填報表」

七、供需調查結果政策意涵

根據國際醫療產業人才供需調查結果，摘錄所擬之人才問題與其因應對策，彙整如下：

人才問題	因應對策
(1) 外語能力需強化	<p>(1.1) 推行國際醫療的國家，大多具語言優勢，係以英文為主要語言，為加強多國溝通能力，廣設翻譯人員。同時，因其服務對象是國際病患，提升相關從業人員外語能力格外重要；行政人員、檢驗技師與護士等，可能缺乏外語的服務經驗，亟需補強。故醫療機構應聘用以有經驗、跨領域（除醫療、醫院管理之外另有一專長）之人才尤佳，且應重視語言翻譯人才於醫療機構中扮演之角色。</p> <p>(1.2) 在職教育以及語言培訓也是醫療機構在發展國際醫療業務時重要的一環。建議可依照機構本身所需進一步規劃，如康民醫院及 BUPA 健檢中心，則與語言訓練機構或是雲端課程廠商合作，提供員工在忙碌工作之餘，能夠依個人需求進修，並針對個人職涯進行最適規劃，以提供員工在長遠職涯中的成長空間，進而達到適才適性之目標。</p>
(2) 跨領域人才短缺	<p>(2.1) 目前較欠缺的是跨領域訓練的人才，而目前國內跨領域訓練並不普遍，未來如何透過學校課程的設計、建教合作，如醫療機構可與國內各專科、大學合作，針對行銷、財務或是資訊系統之人才提供具吸引力之招聘條件，以拓展醫療機構在國際醫療領域之發展，強化醫療機構進軍海外市場之實力；抑或是補助企業內部訓練等來提升此方面的不足。</p>
(3) 員工核心能力偏低	<p>(3.1) 透過異業合作，提升員工核心能力：推行「感動服務 Touching Service」，培訓醫護人員的溝通與關懷能力，希望藉此提升醫療服務品質。透過異業合作方式，進一步提升員工核心能力。</p>
(4) 專業人才嚴重不足	<p>(4.1) 依整體營運策略進行人力資源管理，依照人力運用評估結果評估人力多寡，進而聘用新員工並進行新進人員訓練，定期藉由人力市場調查以分析人力結構及短缺問題，依據離職率等因素做為聘用下一輪新員工以及員工調派之基礎。</p> <p>(4.2) 參考國外成功做法，以透明化的資訊讓潛在的專業人才能夠主動接洽，讓醫院能夠有機會招募到更多具備綜合性及跨領域能力的優秀人才。</p> <p>(4.3) 積極與其它產業合縱連橫，因此，除醫師、護理等專業度極高的醫學人員外，引進非醫學專業人才是未來的趨勢，例如引進資訊管理人才，協助醫院進行客戶分析，作為產業策略經營參考。除外，如具有業務推廣與行銷相關之專業人才亦可協助業者開創海外的醫療資源。</p>

資料來源：衛生福利部「國際醫療產業人力供需調查及推估成果填報表」