



# 「企業倫理品質」 概念於醫療機構之應用

The application on quality  
of business ethics in Medical institutes

## 一、前言

現代醫學科技不斷的進步及創新，人類對於醫療健康照護觀念，亦逐漸由傳統的疾病治療轉向現代預防醫學及公共衛生等改變，為人類帶來最大的福利。然而，由於近年來醫療機構如雨後春筍般設立、全民健保總額預算制度的實施、醫療費用的上漲、以及醫療資源有限的困境下，各種型態的醫療機構已面臨前所未有的挑戰。醫療機構為了生存而加強其醫療機構管理(medical management)、提高醫療工作績效(job performance)、並增加醫療從業人員工作量(workload)、以及大幅降低醫療成本(medical cost)等方法，其中醫療機構過度著重於管理績效及成本控制考量下，卻往往忽略掉醫療機構管理之基礎，即所謂企業倫理(business ethics)而造成各種醫療管理問題，例如：員工工作倦怠(burnout)、曠職(absenteeism)、以及工作士氣(work morale)低落等情形、甚而延伸出更多醫療品質(medical quality)等問題，例



\* 陳英豪 Ying-Hao, Chen

\*\* 陳英傑 Ying-Chieh, Chen

\*\*\* 林欣薇 Hsin-Wei, Lin

如：誤診、檢驗結果判讀錯誤、外科病理檢查失誤、用藥錯誤及醫療事故等發生。近年來國民生活水準的提升以及醫療院所選擇的多元化，病患對於醫療服務品質期望值亦相對提高，而許多醫療機構不斷地改善醫療服務品質之外，甚而更加努力提升醫療產業之企業倫理品質。企業倫理議題近年來已引起學術界的廣泛討論，因企業倫理議題，絕非個人道德層面的議題而已，其所涵蓋的層面及其所造成的影響，將遠遠超愈其他企業功能。所以企業倫理之改善不但能有效提升醫療機構管理績效及服務品質，亦為全球醫療組織所努力及追求的共同目標。

## 二、探析企業倫理的意涵及其重要性之探究

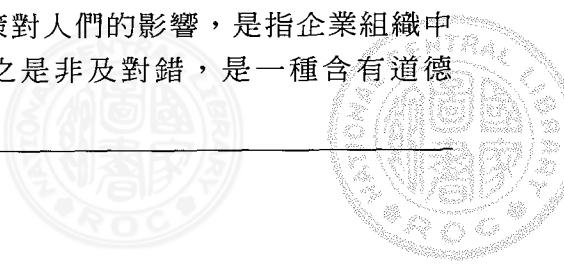
### (一) 企業倫理的意涵

所謂企業倫理(business ethics)主要在考慮企業決策對人們的影響，是指企業組織中員工行為之是非及對錯，是一種含有道德

\* 作者現為仁德醫護管理專科學校視光學科管理學門講師

\*\* 作者現為仁德醫護管理專科學校復健科管理學門講師

\*\*\* 作者現為仁德醫護管理專科學校幼兒保育科管理學門  
講師





價值的管理決策(Jeffrey, 1988; Steiner, 1980; Carroll, 1989)。另外，Carroll(1981)指出企業倫理可視為企業組織內的工作成員，對其行為、行動、或是決策正當、或是錯誤的標準。Velasquez(1988)認為企業倫理其研究重心在於如何將道德標準應用到企業政策、制度和行為，是指道德上對或錯的一種專門化研究。Gillbert(1992)認為企業倫理是提供一個倫理規則(rules)、標準(standards)、以及信條(codes)，道德上是與非的行為準則以及其在商業情境上的應用，以及企業情境中實踐正確行為時的參考。

其次，企業倫理是以企業為主體所構成的倫理關係和法則，目的在規範企業內部員工、社會大眾、以及消費者的關係(吳秉恩，1994)。葉匡時和周德光(1995)指出企業倫理為企業體系內或是在企業社會中的道德規範系統(moral standards system)，此一道德規範系統能在與企業有關的事項上，賦予個人或企業在動機或行為上是非善惡的判斷標準。許士軍(1991)認為企業倫理應重倫理關係之實質內容，要求企業拋棄及固有的自利動機，而追求對社會公益或其他相關群體福祉之貢獻。蔡明田(1995)認為企業倫理是一種用來指導企業主管或是經理人在面對員工(employees)、顧客(customer)、或社會全體之外在環境道德行為的標準。

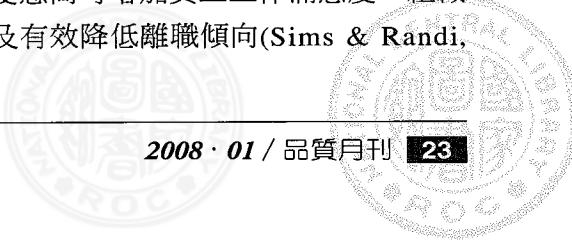
綜觀企業倫理相關文獻得知，企業倫理是一種行為的標準與指導守則，此標準及守則主要是用來引導員工面臨各種情境與對象，其中包括顧客、供應商(supplier)、員工與社會大眾等，指引如何去判斷是非對錯。就企業內部而言，企業必須重視員工的福利，管理者必須經常檢視自己的決策，是否符合倫理需求。從企業外在環境互動而言，企業間應

該互相遵守一定的行為規範，以互信與公平競爭為原則，以及負擔一定的社會責任(social responsibility)，例如：重視消費者的權益及社會問題等。

## (二) 企業倫理的重要性

隨著時代的進步，企業於社會中所扮演的角色及權利義務更為慎重，而企業如何建立本身的倫理規範與準則以作為員工遵循的行事依據，已是企業經營的一部份。Sims 和 Kroeck(1994)認為企業倫理塑造的愈好，則公司經營的績效愈好；Verschoor(1997)認為推行企業倫理守則可協助公司在財務面和社會面上獲得成功；Laczniak 和 Murphy(1991)更認為企業若不培養企業倫理的文化則會產生下列三種成本：1. 決策者必須為不道德的行為負責的個人成本(personal cost)；2. 組織必須為不道德的行為負責的組織成本(organizational cost)；3. 因為不道德(immoral)的行為所引起的外部性效果，使得組織受到傷害的社會成本(social cost)。

此外，Vitell、Scott和Davids(1990)研究指出企業倫理與員工工作滿意關係，結果發現當高階主管相當重視企業倫理，以及員工對於企業倫理與公司成功之間的關係抱持著樂觀的看法時，則員工的工作滿意度較高，管理者可以試著維持相當高度的倫理環境，以增進員工的工作滿意度(job satisfaction)。Joseph、Jacob和Satish(1997)研究發現大型非營利的醫療機構中，醫院倫理氣氛對於護理人員之工作滿意度的影響具有正相關，其中關懷型倫理氣氛對於整體工作族群有顯著負向影響，所以藉由企業倫理氣氛之改變來增進護理人員之工作滿意程度。以中型醫院員工為研究對象，企業倫理氣氛契合度愈高可增加員工工作滿意度、組織承諾、以及有效降低離職傾向(Sims & Randi,





1994)。吳成豐(1998)研究發現員工企業倫理滿意度與員工的工作滿意之間成高度正相關，亦即如果員工企業倫理滿意度愈高，則員工之工作滿意愈高。

### 三、影響醫療機構管理企業倫理品質相關因素之探究

美國財富雜誌於2003年公佈Wal-Mart為全美銷售榜首，其勝出之八大因素為：真實穩健的財務狀況、突出的內外一致形象、誠信的服務、團隊合作精神、以客戶為中心的誠信理念、公平對待員工、激勵和創新。而這八大因素都與企業倫理層面有直接相關性。本文就影響企業倫理品質的因素而言，區分為四大面向敘述如下：

#### (一) 就不倫理行為(imoral behavior)而言：

Carroll提出缺乏倫理的管理者，即只關心公司的收益，在做決定時只考慮自己的行動與決定是否能夠賺錢，對其他方面的期望與要求完全漠視。然而因管理不當造成的不道德行為，使得公司和社會付出相當慘痛的代價，更使企業內部的倫理問題成為矚目的焦點。徐玉學(1990)認為不倫理行為是指員工依據個人利益為最優先考量，並且其行為結果會危害相關個體或單位之利益，而這些不倫理的行為造成企業每年必須支付大量的額外成本支出，且對企業形象造成嚴重的傷害。

#### (二) 就高階主管行為而言：

管理者是公司政策的決定者亦是各項行動之決策者，其價值與態度是影響企業倫理行為的重要因素。企業政策的制定與決策過程，已將企業倫理之基本規範納入其中。研究結果發現企業產生不道德行為，係因受上級主管行為之影響，而員工常以高階管理者的意圖與行為，作為個人倫理行為的指標。所以管理者如何以身

教影響員工倫理行為，進而導正企業倫理。

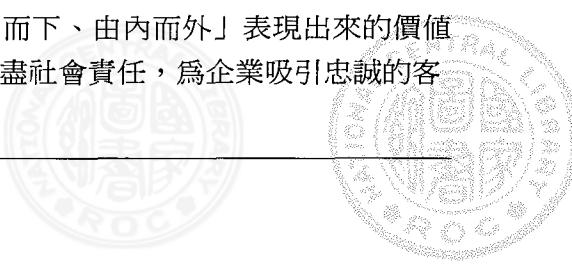
#### (三) 就個人價值觀而言：

價值觀是影響企業倫理決策的重要關鍵因素，價值觀是一種信念，這種信念會指引個人或社會偏好特定的行為模式，或事物存在目的狀態，而排除與個人相對立的行為模式或存在目的狀態(Fritzsche, 1988)。Connor和Becker(1975)認為企業倫理行為的顯示，若從個人對引發企業問題的環境因素之態度傾向觀看，個人態度則根植於決策者的個人價值系統。

#### (四) 就工作滿意與組織承諾而言：

工作滿意與組織承諾是影響曠職及離職傾向的重要決定因素，而曠職與離職對公司所付出的成本是相當高，因為會導致低生產力且必須雇用新員工及加以特別訓練(Dailey & Kirk, 1992)。然而，工作滿意有事前預防效果，可視為組織內早期警戒指標且作為公司擬定策略的重要參考指標，所以若能對組織內成員的工作滿意加以適當地監督，將能及早發現組織於工作上不當分配之現象、策略、以及計畫上的缺失，減少公司額外的成本發生，並採取適當的補救措施，將公司的損失降至最低(許士軍，1980)。Randall(1987)認為當員工對組織的承諾愈低，則員工對組織的留職意願愈低及對組織忠誠降低等；沈朝賓(1994)認為當員工對組織的承諾愈高，則員工愈不易表現出缺勤、怠工、以及離職等行為，所以組織承諾亦是組織的重要績效指標。

歸納上述文獻資料得知，如果企業能夠善盡社會責任，與社會保持良好互動，將能具備長期生存下去的優勢與保有永續經營(sustainable management)的競爭力。所以企業倫理品質之目標在於提供企業完善的經營方針。同時，企業能夠「由上而下、由內而外」表現出來的價值觀與態度善盡社會責任，為企業吸引忠誠的客





戶，且為企業永續經營的基石。

## 四、結論與建議

### (一) 結論

今日醫療院所已面臨日益競爭的經營環境下，醫療產業由以往的供給導向轉變為病患導向。由於固定成本上漲、人事成本不斷的提高、以及保險給付和醫療糾紛的發生等，使得現今醫療機構的經營日趨困難。然而，如果有正確的企業倫理觀，將能帶領企業邁向成功及帶來社會聲譽(social reputation)，且在企業內有「上行下效」之功能，讓員工感受到雇主及管理階層是公平且道德的對待他們，相對地增加員工的生產力及向心力(曾柔鶯，1999)。企業倫理並非利他行為，而是在利他的考量下，追求自利的表現，從自利的過程中達到利他的效果。綜觀，企業倫理實踐就是追求企業與社會互利的行為，是決定企業經營理念和績效的表現基本因素，更為企業競爭優勢的基礎。現在全球國際化的市場與媒體自由的市場，企業與機構要如何重視與規劃其各自的倫理規範與行為，要如何提升內部組織成員的倫理素養與結合外部的社會道德責任，因此企業必須審慎的去思考這些問題，企業與機構方能永續的經營。

### (二) 建議

在招募新進人員時，依照醫療機構本身主要的企業倫理價值觀來選擇較符合公司的主要倫理規範要求。對內必須關懷員工、講求彼此溝通、尊重別人、建立互信的文化，特別是高階主管應以身示範，方能帶領出關懷型與守法型的倫理氣氛。

#### 1. 企業倫理氣候：

許多學者及企業主都體認到企業倫理品質之重要性，組織可藉由企業倫理氣

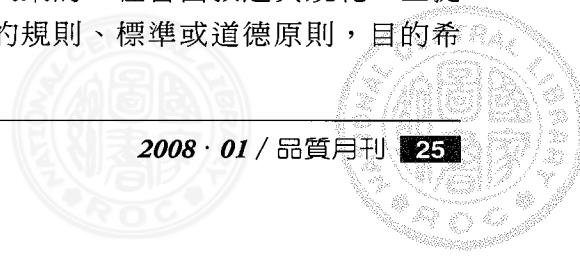
候(ethical climate)的塑造可讓企業內部人員產生互信、共識、自律與倫理觀念，更可建立企業與企業、或企業與其他外在機構間長期互信的基礎(許士軍，1994)。Randi、Sims和Thomas(1997)發現當個人的偏好與組織的倫理氣候一致時，其工作滿意度會增高而離職率會降低。陳文建(1995)研究發現較高的組織倫理氣候認知，會產生較高的工作滿意及組織承諾。李其芳(1995)研究顯示，企業倫理氣候的塑造在管理方面可提供兩點幫助：1.幫助組織成員決定何者為適當的倫理行為，以及在面臨倫理困境，決策所遵循的準則。2.提供管理者制定倫理準則的方針，並可以當成內部管理的工具；管理者並可在不同的階段，檢視組織的倫理氣候類型，觀察縱斷面的差異性，以塑造組織所欲達成的倫理氣候類型。

#### 2. 企業倫理觀：

企業倫理觀(corporate ethical value)可以被視為是管理者的個人企業倫理觀與組織在倫理上正式與非正式政策的組合(Jansen & Von, 1985)。這些價值觀是管理者應該做的事以及值得做的事，且這些倫理標準可以影響個人的選擇，以及將個人的行為導向組織所希望行使的行為。在一項針對企業倫理觀與組織承諾的研究發現，影響行銷人員對組織承諾的最有效方法可能是透過強化本身的企業倫理觀，同時此研究亦指出，個人對企業倫理觀的知覺，將強烈地影響個人對組織的承諾，所以企業倫理觀是組織成功的一項關鍵因素(Hunt, 1993)。

#### 3. 企業倫理規範：

企業倫理規範(business ethics codes)是記載有關企業的政策方針、經營方向、倫理觀念、行為標準或企業對於其員工、股東、顧客及社會大眾的一種書面敘述與規範，並提供對與錯的規則、標準或道德原則，目的希





望提供從業人員於職業時引導其從事正確行為的參考依據。Stevens(1994)指出倫理規範代表公司希望透過倫理規範來塑造員工行為之訊息。Messick和Bazerman(1996)認為企業倫理規範，係記載有關係企業的政策方針、經營方向、倫理觀念、行為標準或企業對於員工、股東、顧客及社會大眾的一種書面敘述與規範。所以公司倫理規範除了有助於公司內部從業人員的倫理判斷外，亦可提升大眾之信賴感。研究在考慮倫理判斷之因素時，則會同時考量個人與組織環境的影響，可見員工的倫理行為除了會因個人本身所受到的家庭教育或組織訓練而有所影響外，還會受制於組織環境因素(Gatewood & Carroll, 1991; Weber, 1990)。所以各企業或組織團體應有明確的倫理準則，並詳細規定其員工在執行業務時，必須遵守此行為準則，且透過倫理規範實施，企業可以展現他們所定位的社會責任，同時可為員工建立起優良的行為標準。

#### 4. 企業善盡社會責任：

從組織認定的角度來解釋企業善盡社會責任的益處，除去政府獎勵制度所帶來的利益不談，還可以從兩個層面探討。第一個直觀層次，就如利益關係人理論所言的，當企業關心社會，願意回饋社會，做好企業公民的角色時，顧客或股東會對企業有好的形象，因而願意持續購買該公司產品或繼續支持該公司經營(Donaldson ,1994)，使得公司能夠創造利潤。所以如果企業善盡社會責任所造成影響只是如此的話，似乎並不足以讓企業信服，回饋社會的好處必然大於所花費的成本。事實上，在第二個層次，即外部關係人對組織內部所造成的反饋效果，在影響上才是長遠的(Corley, Cochran & Comstock, 2001)。綜合上述相關文獻資料得知，企業倫理規範是企業組

織為說明企業組織內部與外部之間應有的行為，所制定共同標準之書面文件。亦就是企業用規定與原則定義出內部人員應當遵守的道德規範，指引員工在工作崗位上，能做出正確的行為，讓員工清楚瞭解什麼是公司所期望的行為及什麼是公司所不允許的行為。 ▲

#### 參考文獻

1. 吳成豐(1998)。員工企業倫理滿意度與工作滿足及道德決策考量因素之相關研究：以中小企業為例。《勞資關係論叢》，8。
2. 吳秉恩(1994)。企業倫理教育的本質、內涵與實踐。第六屆全國管理教育研討會。
3. 李其芳(1995)。企業倫理政策、倫理氣氛與組織績效關係之研究。輔仁大學管理學研究所碩士論文。
4. 施朝雲(1994)。組織承諾、組織氣氛及工作行為關係之研究。中國文化大學國際企業管理研究所博士論文。
5. 徐玉華(1990)。企業倫理行為對員工態度及行為影響之研究。淡江大學管理科學系研究所碩士論文。
6. 許士軍(1980)。工作滿足、個人特徵與組織氣氛—文獻探討與實證研究。政治大學學報，5(3), 44-69。
7. 許士軍(1991)。企業倫理與企業發展—兼論引進外藉勞工之論倫理觀點。當前產業發展面臨的人力問題及因應之道研討會論文集。
8. 許士軍(1994)。群我倫理促進社會舉辦之企業倫理研討會中之專題演講。
9. 陳述達(1995)。個人道德哲學、組織倫理氣氛與工作滿足—組織承諾、職職傾向關係之研究—以某西營事業為例。成功大學企業管理研究所碩士論文。
10. 曾柔肅(1999)。領導型態企業文化與企業績效關係之研究—以企業倫理氣氛為中介變項。台灣土地金融季刊，36(4), 1-23。
11. 葉區時、周德光(1995)。企業倫理之形成與維持：回顧與探討。台大管理論叢，6(1), 1-14。
12. 蔡明田(1995)。台灣大專學生及企業經理人之倫理態度實證研究。教育資訊研究，3(6), 115-126。
13. Carroll, A. B. (1989). *Business and society*, Southern-Western Publishing Co.
14. Carroll, A. B. (1981). *Business and society: Managing Corporate Social Performance*. Boston, Little, Brown.
15. Connor, P. E., & Boris, W. B. (1975). Values and organization suggestions for research. *Academy of Management Journal*, 18, 550-561.
16. Corley, K. G., Cochran, P. L., & Comstock, T. G. (2001). Image and the impact of public affairs management on internal stakeholders. *Journal of Public Affairs*, 1(1), 53-68.
17. Dailey, R. C., & Kirk, D. (1992). Distributive and procedural justice as antecedents of job satisfaction and intent to turnover. *Human Relations*, 45, 305-317.
18. Donaldson, T., & Dunfee, T. W. (1994). Toward a unified conception of business ethics: Integrative social contracts theory. *Academy of Management Review*, 19(2), 252-284.
19. Fritzsche, D. J. (1988). An examination of marketing ethics: Role of the decision maker, consequences of the decision, management position, and sex of the respondent. *Journal of Macromarketing* Fall, 29-39.
20. Gatewood, R. D., & Carroll, A. B. (1991). Assessment of ethical performance of organization members: A conceptual framework. *Academy of Management Review*, 16(4), 667-690.
21. Gilbert, S. T. (1992). Teaching business ethics: What, why, who, where and when. *Journal of Education for Business*, 68, 5-8.
22. Hunt, S. D., & Vasquez-Parrage, A. Z. (1993). Organizational consequences, marketing ethics, and sales force supervision. *Journal of Marketing Research*, XXX, February, 78-90.
23. Jansen, E., & Mary, A. V. G. (1985). Ethical Ambivalence and organizational reward system. *Academy of Management Review*, 8(4-822).
24. Jeffrey, G., & Nadine, H. (1988). Teaching business ethics. *Journal of Business Ethics*, 7, 657-658.
25. Joseph, J., & Deshpande, S. P. (1997). The impact of ethical climate on job satisfaction of nurses. *Health Care Management Review*, 22(1), 76-81.
26. Lacznak, G., & Murphy, P. (1991). Fostering ethical marking decisions. *Journal of Business Ethics*, 10(4), 259-271.
27. Messick, D. M., & Bazerman, M. H. (1996). Ethical Leadership and the psychology of decision making. *Sloan Management Review*(Winter), 9-22.
28. Randal, D. M. (1987). Commitment and the organization: man revisited. *Academy of Management Review*, 12(3), 460-471.
29. Randi, L. S., & Thomas, L. K. (1997). Ethical work climate as a factor in the development of person-organization fit. *Journal of Business Ethics*, 16(1), 211-217.
30. Sims, R. L., & Kroeck, K. G. (1994). The influence of ethical fit on employee satisfaction, commitment and turnover. *Journal of Business Ethics*, 13, 939-947.
31. Sims, R. L., & Kroeck, K. G. (1994). The influence of ethical fit on employee satisfaction, commitment and turnover. *Journal of Business Ethics*, 13(12), 939-947.
32. Steiner, G. A., & Steiner, J. F. (1980). *Business, Government and society: A management perspective*. Random House, N.Y, 362.
33. Stevens, B. (1994). An analysis of corporate ethical code studies: Where do we go from here? *Journal of Business Ethics*, 13, 63-69.
34. Velasquez, M. G. (1988). *Business ethics-concepts and cases*(2nd ed). Englewood Cliffs.
35. Verschoor, C. C. (1997). Principles build profits. *Management Accounting*, 75(10), 42-46.
36. Vitell, S. J., & Davis, D. L. (1990). Ethical beliefs of MIS professionals: The frequency and opportunity for unethical behavior. *Journal of Business Ethics*, 9(1), 63-70.
37. Weber, J. (1990). Managers' moral reasoning: Assessing their response to three moral dilemmas. *Human relations*, 43(10), 687-702.