

Experience Sharing of Wellness promotion in a semiconductor company in Taiwan

Joseph Yi-Hung Liu
Catholic Mercy Hospital
Hukuo, HsinChu



Agenda

June 2004

- Mission and vision
- Service and work life in TSMC
- Successful stories
 - Wellness programs
 - SARS prevention and crisis management



ESHM and Productivity

June 2004

Interventions →	Results →	Desired Outcome
<ul style="list-style-type: none">•Disease Prevention, Health Promotion•Acute & Chronic Illness Management•Environmental Health & Safety•Healthy Corporate Culture	<ul style="list-style-type: none">•Reduced Absenteeism and turn over•Improved Performance, Creativity, Motivation•Reduced Accidents, Cost Savings•Reduced Health Care Costs	<ul style="list-style-type: none">•Increased Productivity•Cost Reduction



First Lesson Learned--Mission and Vision

June 2004

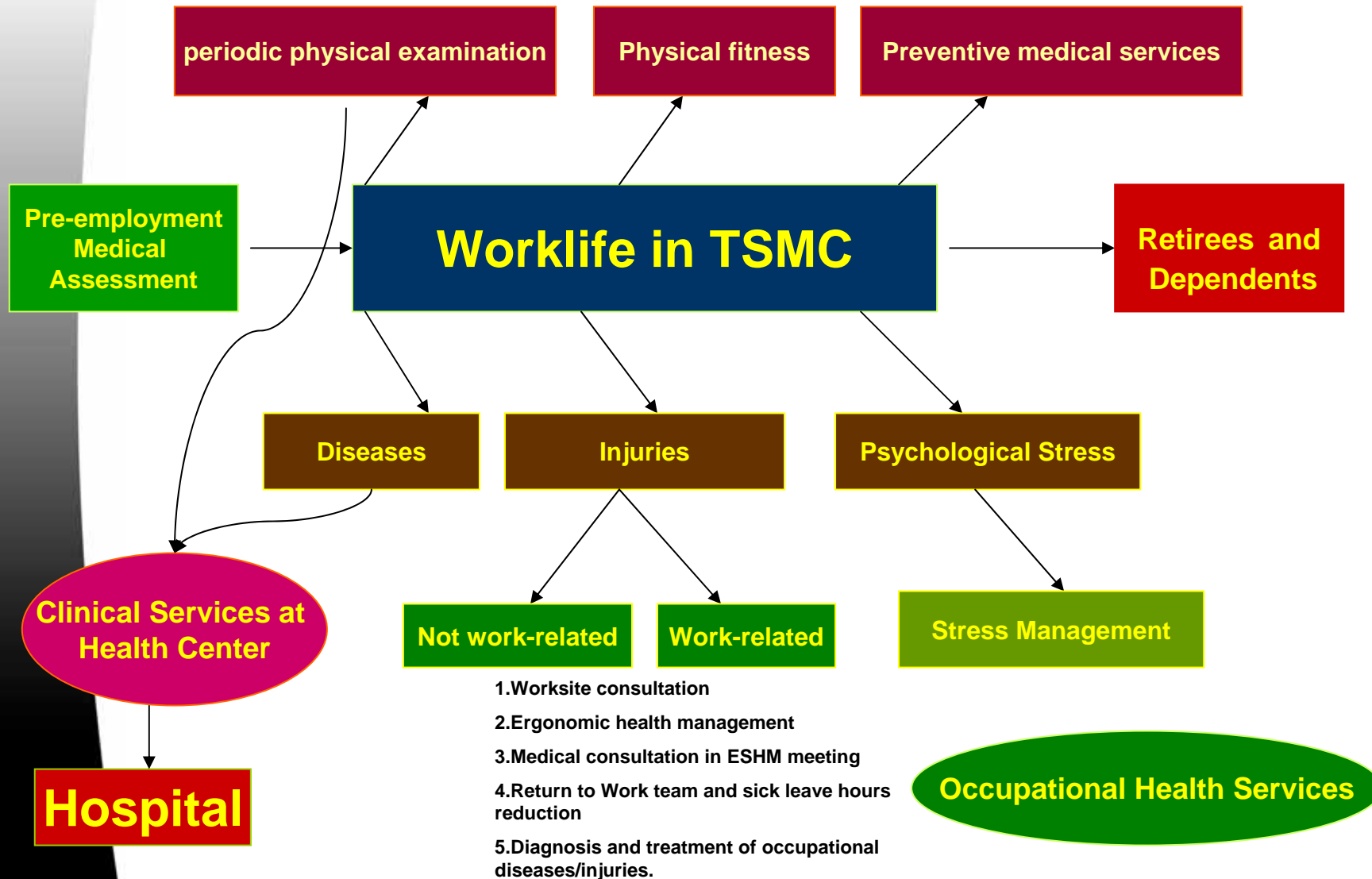
To promote employees' health, ensure quality of work life and prevent work related injuries/ diseases.

Dimensions of Services

- **Health promotion and disease prevention**
- **Employee health care**
- **Health management and disease management**
- **Occupational health services**

Expected Outcomes:

- **Balance work life**
- **Reduce health-related morbidity and cost**
- **Improve employee health and well-being**
- **Enhance employee recruitment and retention**
- **Promote productivity and support business success**





Service Content

June 2004

- **Comprehensive Employee Health Care**
 - General health care
 - Chronic disease follow-up and treatment
 - Periodic health check
 - Case management
- **Wellness and recreational service**
 - Physical fitness program
 - Preventive health services
 - Exercise prescription and nutritional consultation
 - Health consultation for life style change
- **Occupational Health Services**
 - Prevention of occupational injury/disease
 - Emergency response management
 - Work stress management
 - Ergonomic health management
 - Disability/LOA management and support and assistance



Wellness Service Development Roadmap

June 2004



Year 2000

Starting services

- Smoking cessation program
- Massage service
- Influenza vaccination
- Gym/health center re-layout
- Employee counseling services

Year 20001-2

Fundamental structure building

- On-site clinical services at fab 5 as a basis to integrate wellness programs
- Health information system and wellness homepage
- Occupational disability management
- Chronic disease follow-up management
- Emergency management system review and update
- Abdominal ultrasonic examination for hepatitis employees

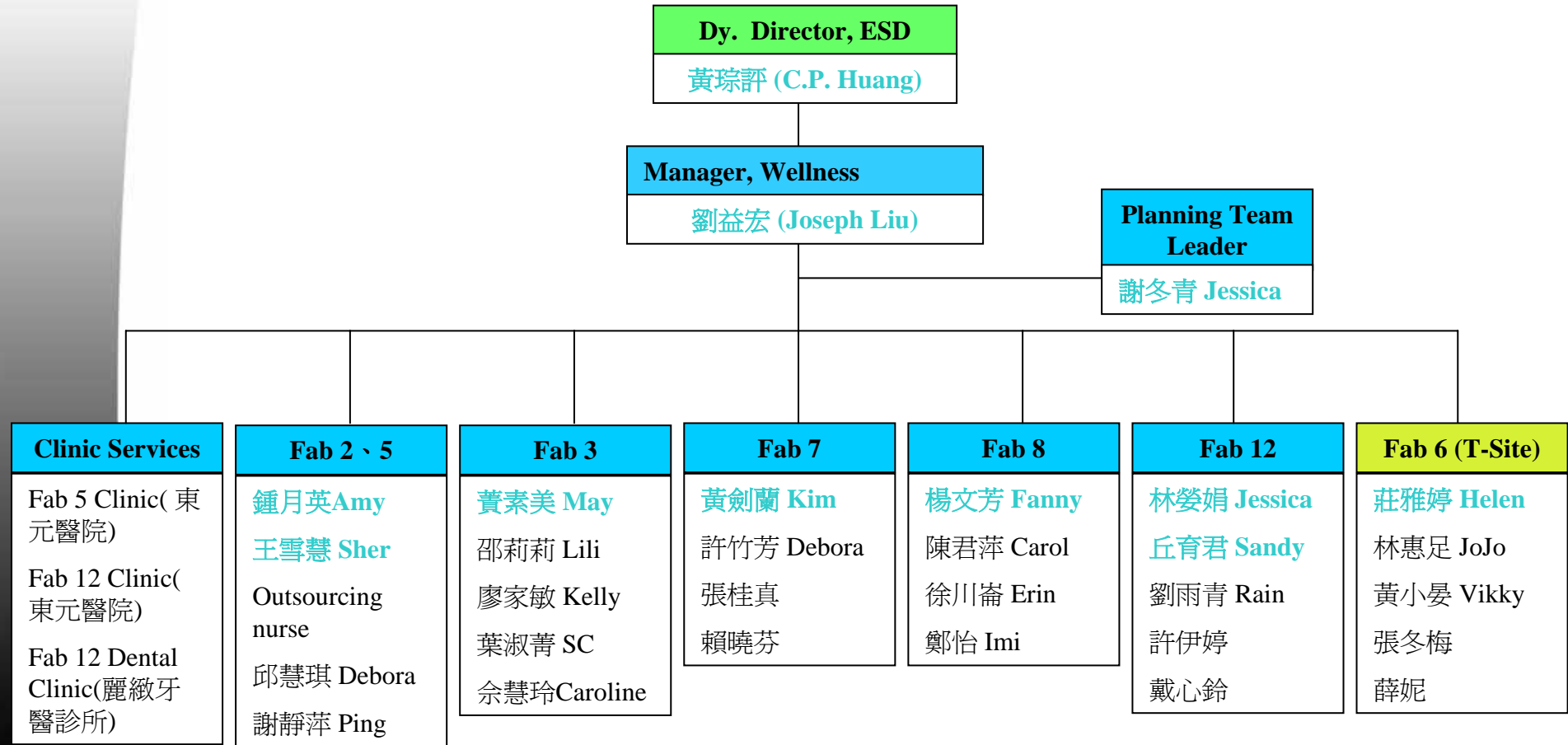
Year 20003-4

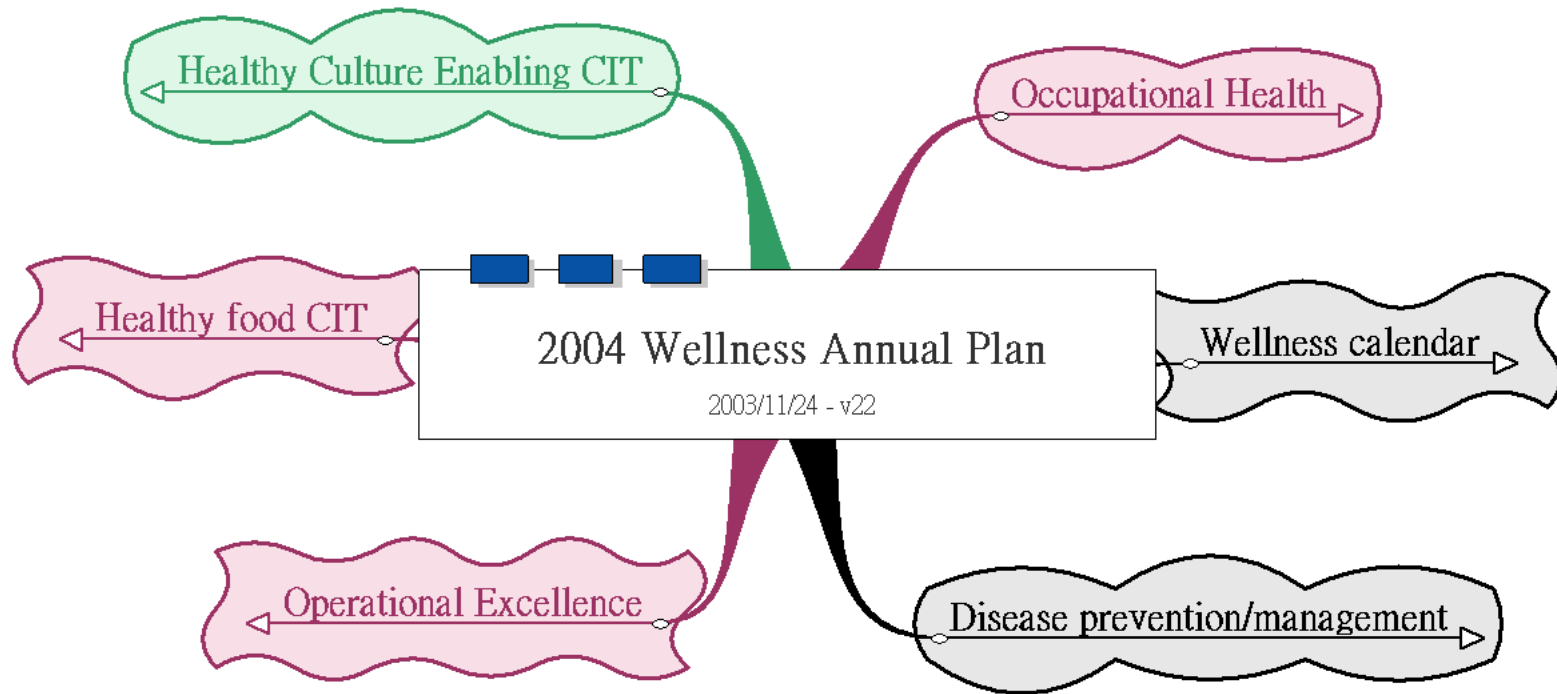
Focus on health protection in the workplace

- Employee Assistance Program enhancement
- SARS crisis management
- Automation and operation integration
- Ergonomic management and injury prevention
- Extending clinic services to fab 12 and set up dental clinic



Organization Chart







Wellness Annual Plan MBO

June 2004

No.	Project			Schedule							
		From	To	1	2	3	4	5	6	7	
OH1	重大傷病個案管理	1/1	7/30	持續進行							
OH2	辦公室伸展操	3/1	5/30			規劃	推展	成效評估			
OH3	人因工程教育訓練	4/1	6/30				規劃	推展	成效評估		
OH4	健檢資料庫分析調查	1/1	6/30	議題設定	議題設定	資料分析	資料分析	資料分析	結果呈現		
DP1	門診提供減重班及營養諮詢服務	2/1	4/30		規劃與溝通	宣導	服務呈現				
DP2	結合復健門診提供人因工程健康管理	4/1	7/31				規劃與溝通	宣導	服務呈現		
DP3	保肝護肝方案	3/1	6/30			規劃宣導	活動推展	活動推展	評值		
DP4	心血管疾病防治與高血壓預防	4/1	6/30				規劃宣導	活動推展	活動推展	評值	
DP5	主管健康照護	1/1	4/30	規劃宣導	活動推展	活動推展	評值				
DP6	年度體檢後續追蹤管理	1/1	4/30	規劃宣導	活動推展	活動推展	評值				
W1	集乳室改善方案	1/1	3/31	規劃	推展	成效評估					
W2	婦癌(子宮頸癌及乳癌)篩檢活動	6/1	8/31						規劃	推展	
W3	骨質密度檢查	7/1	8/31						規劃	推展	
W4	年度員工健康檢查	7/1	10/31							規劃宣導	
W5	流感疫苗接種服務	10/1	12/31								
QM1	健康組織與健康文化持續改善小組	7/1	12/31							小組成立	
QM2	健康飲食持續改善小組	1/1	6/30	小組成立	8D推展	8D推展	8D推展	8D推展	成效評估		



Programs of Health Promotion



5/14-8/31, 1293人次
Satisfaction: 4.1



1/1-8/31, 423人次



2/27-8/31, 2496人次
Satisfaction: 4.0



9/12-10/3, 12人次





Programs of Employee Health Care

June 2004

The screenshot shows the homepage of the TSMC e-Wellness website. At the top, there is a navigation bar with links for 'my.tsmc.com', 'People Finder', and 'Advanced Search'. The main content area features a banner for 'e-Wellness' with the tagline '健康行動, 預防掛號' (Health Action, Registration for Prevention). Below the banner are several icons representing different health services: '預約' (Appointment), '個人健康' (Personal Health), '取消預約' (Cancel Appointment), '員工查詢' (Employee Search), and 'Wellness'.

Wellness

年年健檢, 時時保養

九十年度員工健康檢查暨特裝作業人員體檢特刊!!

項目	健康檢查項目	特裝作業人員體檢項目
一般	1. 視力 2. 聽力 3. 口腔 4. 耳鼻喉	1. 視力 2. 聽力 3. 口腔 4. 耳鼻喉
內科	5. 血壓 6. 脈率 7. 體重 8. 肺結核 9. 貧血 10. 心臟 11. 肝膽 12. 腎臟 13. 糖尿病 14. 血脂 15. 尿酸	5. 血壓 6. 脈率 7. 體重 8. 肺結核 9. 貧血 10. 心臟 11. 肝膽 12. 腎臟 13. 糖尿病 14. 血脂 15. 尿酸
外科	16. 皮膚 17. 疝氣 18. 腸胃 19. 泌尿 20. 婦科 21. 牙科	16. 皮膚 17. 疝氣 18. 腸胃 19. 泌尿 20. 婦科 21. 牙科

為國家時間最長、設備最完善、醫術最精、服務最親切之健康檢查。歡迎全體同仁踴躍參加。

特別注意事項:

- 疑疾：凡有疑難雜症，請於檢查前至各專業門診就診。
- 其他：1. 懷孕婦女及可能已懷孕之婦女須於檢查前告知，暫緩X光檢查。2. 檢查前請穿著寬鬆、舒適、吸汗、透氣之衣物，並穿著拖鞋。3. 女性員工必須脫褲檢查，不能穿著內衣、褲。4. 檢查前，請先休息五分鐘，放鬆心情。5. 檢查時間：檢查時間14小時以內不可連續檢查。6. 檢查當日上午請先做體力檢查工作。

健康檢查：內科、外科、婦科、兒科、皮膚科、泌尿科、耳鼻喉科、牙科、X光攝影、健康諮詢、健康中心
EXT: 785-1613 / 702-3338 / 705-5215
706-1555 / 707-1691 / 708-2511 / 712-8129

主辦單位：員工服務部 / 健康促進課
健康醫院：東光醫院 / 康樂醫院(台南縣)

The screenshot shows a web-based interface for inquiring into employee health reports. The page title is '員工健康檢查結果查詢' (Employee Health Check Results Inquiry). It contains two main sections: '第一年健康檢查結果查詢' (First Year Health Check Results Inquiry) and '四年健康檢查結果查詢' (Four Year Health Check Results Inquiry). Each section has a search box for the year and a '查詢' (Search) button. Below the search boxes, there are checkboxes for various health indicators: '心血管健康檢核' (Cardiovascular Health Check), '身體健康檢核' (Body Health Check), and '智慧健康檢核' (Smart Health Check). The cardiovascular section includes options for '血壓測量' (Blood Pressure Measurement), '血脂肪檢查' (Blood Lipid Check), '尿酸檢查' (Uric Acid Check), '三膽汁檢查(TG)' (Triglyceride Check), '高密度脂蛋白(HDL)' (High Density Lipoprotein), and '低密度脂蛋白(LDL)' (Low Density Lipoprotein). The body health section includes '肺結核檢查' (Tuberculosis Check), '視力檢查' (Vision Check), '聽力檢查' (Hearing Check), and '身體質量指數(BMI)'. The smart health section includes '尿酸檢查' (Uric Acid Check), '尿酸酶' (Uricase), '尿酸' (Uric Acid), and '尿酸' (Uric Acid).

內科、婦科、小兒科

新石器時代, 本草綱目療法

漢醫諮詢夜診

【服務時間】 每日上午10時-晚上10時 (國定假期除外)

【諮詢內容】 內科、婦科、小兒科

【諮詢地點】 本公司內 (台南縣永康市)

【諮詢時間】 每日下午1時-晚上10時

【諮詢地點】 康樂醫院 (台南縣永康市)

【諮詢時間】 每日下午1時-晚上10時

【諮詢地點】 康樂醫院 (台南縣永康市)

主辦單位：員工服務部 / 健康促進課
健康醫院：東光醫院 / 康樂醫院(台南縣)

Joseph Liu



Activities for Disease Prevention

記得來接種
流感疫苗又來囉!

預防勝於治療，海峽兩岸之共同防務，為預防及減輕流行性感冒所造成之影響，在常態下，全球地區之流感疫苗均應定期接種，使您能預防疾病及減輕症狀之影響。預防疾病及減輕症狀，是減少流行性感冒之傳染，以及預防發燒之一。

● 疫苗接種時間表 (2004年11月20日~11月26日)

日期	時間	地點	備註
11月20日	10:00-14:00	各廠健康中心	每日限額50名
11月21日	10:00-14:00	各廠健康中心	每日限額50名
11月22日	10:00-14:00	各廠健康中心	每日限額50名
11月23日	10:00-14:00	各廠健康中心	每日限額50名
11月24日	10:00-14:00	各廠健康中心	每日限額50名
11月25日	10:00-14:00	各廠健康中心	每日限額50名
11月26日	10:00-14:00	各廠健康中心	每日限額50名

● 疫苗種類
● 疫苗之重要性
● 疫苗之接種對象
● 疫苗之接種地點

德國麻疹疫苗接種
懷孕期間好準備!

● 活動對象: TSMC女性員工 (懷孕者除外)
● 報名方式: 請於11月20日~11月26日各廠健康中心
——疫苗數量有限請儘早報名!

● 接種時間: 12月11,12,13,14日
日期 12:50-14:30
夜班 21:00-23:00

● 接種地點: 各廠健康中心

● 費用: 免費的喔!

各廠健康中心專線:
一、 電話: 709-8813 / 二、 信箱: 709-8815
三、 信箱: 709-8855 / 四、 信箱: 709-1505
五、 信箱: 709-8862 / 六、 信箱: 709-2111 / 七、 信箱: 710-6756

腹部超音波檢查實施計劃
精確診斷 預防疾病

● 實施對象: 凡 35歲以上之女性員工 (含懷孕及產後員工、含外僑員工)
● 實施時間: 2004年11月20日~11月26日
● 實施地點: 各廠健康中心 (含外僑員工)
● 實施方式: 由廠內指定人員陪同，每人限額1名，由廠內指定人員陪同。
● 實施地點: 各廠健康中心
● 實施時間: 每日上午9:00-12:00
● 實施地點: 各廠健康中心

日期	時間	地點	備註
11月20日	09:00-12:00	各廠健康中心	每日限額50名
11月21日	09:00-12:00	各廠健康中心	每日限額50名
11月22日	09:00-12:00	各廠健康中心	每日限額50名
11月23日	09:00-12:00	各廠健康中心	每日限額50名
11月24日	09:00-12:00	各廠健康中心	每日限額50名
11月25日	09:00-12:00	各廠健康中心	每日限額50名
11月26日	09:00-12:00	各廠健康中心	每日限額50名

頸動脈超音波檢測

● 活動對象: 凡 35歲以上之女性員工 (含懷孕及產後員工、含外僑員工)
● 實施時間: 2004年11月20日~11月26日
● 實施地點: 各廠健康中心 (含外僑員工)

日期	時間	地點	備註
11月20日	09:00-12:00	各廠健康中心	每日限額50名
11月21日	09:00-12:00	各廠健康中心	每日限額50名
11月22日	09:00-12:00	各廠健康中心	每日限額50名
11月23日	09:00-12:00	各廠健康中心	每日限額50名
11月24日	09:00-12:00	各廠健康中心	每日限額50名
11月25日	09:00-12:00	各廠健康中心	每日限額50名
11月26日	09:00-12:00	各廠健康中心	每日限額50名

子宮頸抹片檢查

● 活動對象: 凡 35歲以上之女性員工 (含懷孕及產後員工、含外僑員工)
● 實施時間: 2004年11月20日~11月26日
● 實施地點: 各廠健康中心 (含外僑員工)

日期	時間	地點	備註
11月20日	09:00-12:00	各廠健康中心	每日限額50名
11月21日	09:00-12:00	各廠健康中心	每日限額50名
11月22日	09:00-12:00	各廠健康中心	每日限額50名
11月23日	09:00-12:00	各廠健康中心	每日限額50名
11月24日	09:00-12:00	各廠健康中心	每日限額50名
11月25日	09:00-12:00	各廠健康中心	每日限額50名
11月26日	09:00-12:00	各廠健康中心	每日限額50名



Emergency Drill



Back school



Health surveillance



Ergonomic training



Ergonomic health



Shift work and health

Healthcare

您的健康
我們關心
夜班工作人員
作息調適手冊

德州儀器工業股份有限公司
醫務室編製

中華民國88年04月30日



員工協助方案的推展(EAP)

June 2004

1. 人性化管理的提昇

可增進與員工的互動，減少管理問題的產生。

2. 情感及工作支持系統的建立

3. 職涯發展的協助

如：教育訓練

4. 身心壓力-減壓放鬆課程規劃

可透過課程，協助其尋找壓力源，學習減壓放鬆之技巧。

5. 開辦兩性、婚姻、家庭主題課程

6. 健康促進活動/講座提供

7. 加強員工心理諮商的宣導



落實績效管理

June 2004

E-10

服務項目	月份	Jan.~Sep. 2003				Oct. 2003	
		TOTAL		AVERAGE		TOTAL	
		竹科	南科	竹科	南科	竹科	南科
職業健康照護	新人健康資料建檔	691	366	77	41	253	20
	年度體檢受檢人次	19	3	2	0	4845	2457
	新人健檢資料管理	1,906	322	212	36	548	20
	體檢異常追蹤管理	4,682	149	520	17	191	0
	離職檔案管理	806	60	90	7	609	0
	特殊個案追蹤管理	33	0	4	0	2	0
	公傷審核管理	49	14	5	2	7	0
	復職個案追蹤管理	5	0	1	0	0	0
	人因傷害追蹤管理	0	0	0	0	0	0
保健業務	診療服務	4,657	0	517	0	598	0
	給藥服務	36,008	12204	4,001	1356	4457	945
	健康諮詢/(面談)	22,781	2110	2,531	234	3295	271
	健康諮詢/(電話)	21,754	562	2,417	62	3546	288
	血壓測量	10,737	316	1,193	35	1201	175
	休息室使用人次*	5,851	2050	650	228	737	193
	集乳室使用人次*	3,556	1074	395	119	483	37
	旅遊包/急救箱借用人次*	414	216	46	24	106	12
健康促進	健康講座參與人次	1,548	336	172	37	169	0
	急救訓練參與人次	338	0	38	0	0	28
	健康方案參與人次	2,356	137	262	15	5406	604
	健身活動使用人次	1,410	16	157	2	139	36
	諮商中心使用人次	156	16	17	2	22	2
	穴道按摩治療人次	169	49	19	5	32	20
	E-Wellness 進站人數	102,742	N/A	12,843	N/A	9,786	N/A
保險及行政業務	健保卡換發	13,646	2502	1,516	278	751	99
	勞健團保收件	4,535	494	504	55	485	58
	職災給付	99	3	11	0	1	0
	保險業務諮詢(面談,電話)	4,900	515	544	57	744	96

健康促進活動

分類	預防保護及公益					健康管理						身心放鬆				
項目	捐血活動	骨髓移植抽血	流感疫苗注射	急救外訓	急救複訓	門診服務	年度體檢	腹部超音波	婦癌防治篩檢	高血壓量測	減重	穴道按摩	輕鬆按摩DIY	心理諮商	月會型講座	心靈成長講座
參與人次	522	200	5000	237	618	3521	9900	927	831	1507	40	401	260	336	1293	63

Joseph Liu



performance measurement

June 2004

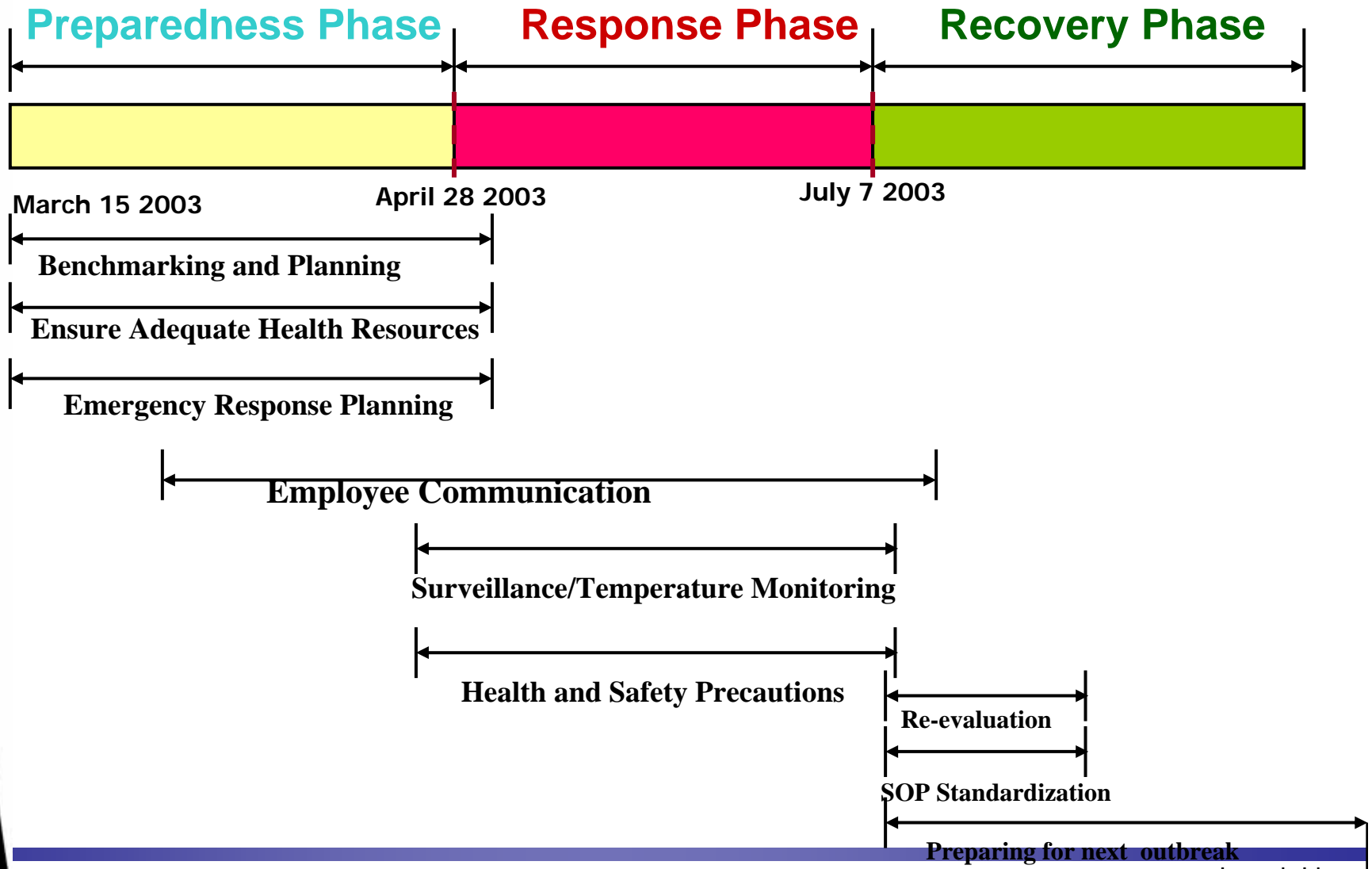
Higher Level Objective	This Objective	Leader	Member	Uptd Date											
Quality of work life	Employee Health Care	Daniel Chan Joseph Liu	HealthCare team												
Measurement Indices						1Q		2Q		3Q		4Q		Total	
	1Q	2Q	3Q	4Q	Ttl	Fcst	Act	Fcst	Act	Fcst	Act	Fcst	Act	Fcst	Act
- OPD Service#	2117	1490	1167	1461	6235	1350	1802	1350	1274	1350	1175	1350	1357	5400	5608
- Customer Satisfaction(% Satisfied)					84			90	90.9					90	90.9
- Health Promote/ Disease Prevention Programs	496	349	716	240	2297		1226	300	581	900	1175	300	1126	3000	4108
- Health Check (% of participate)			98.1					98.5	97.7	2044	2092			98.5	97.7
- Reduction of 15% sick leave(working hours)	9562	10641	10641	8565	39409	8128	10009	9045	8385	9045	8509	7280	7428	33498	34331
Tactics								When	Who	Status					
<ul style="list-style-type: none"> - Hypertension Prevention Program. - DL Ergonomic awareness course. - Physical fitness program(collaboration with National Taipei Nursing College) - Integrate health insurance administration to HealthCare team - Provide stress management seminar for work stress coping - Health promotion/diseases prevention programs/posters/articles - Enhance the quality of employee annual physical check. - Upgrade health management information system and provide valuable follow-up consultation and treatment -Women's cancer prevention program - First aid refresh training -Produce self-care manual for shift workers -Self-auditing and corporate ESHM audit -Employees' flu vaccination program 								2-4Q98	All	Continued to 1Q98(220)					
								1Q98	Mary/Joseph	Complete (1164)					
								2Q98	All	Complete (462)					
								1-4Q98	KJ	Complete(3163)					
								1Q98	Joseph/Daniel	Complete (186)					
								1-4Q98	Amy/Mary	Complete(4108)					
								2Q98	L.C.	Complete(2044)					
								2-3Q98	Joseph/Amy	Complete(251)					
								3Q98	Amy	Complete(922)					
								4Q98	Amy/Mary	Complete(77)					
4Q98	Joseph/Mary	Postpone to 1Q99													
4Q98	Daniel/Joseph	Complete													
4Q98	All	Complete(925)													
Remark/Attachment															

Another Story Sharing

SARS Crisis Management



Sharing of SARS Crisis Management





Wellness Daily accurate, Up-to-date Information

2004

Table2. SARS Prevention Status in TSMC

Update on: _06/05/2003_

Site/Area		Total			Fab2/5			Fab3			Fab6			Fab7			Fab8			Fab12		
Category	Description	New	Active	Closed	New	Active	Closed	New	Active	Closed	New	Active	Closed	New	Active	Closed	New	Active	Closed	New	Active	Closed
SARS Probable Case		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SARS Suspect Case		0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Home Quarantine	Traveled from Affected Areas or Flights	0	1	8	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	4
	Visit Affected Hospitals or Institutes	0	0	8	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	2
	Contact with SARS Suspected Cases	1	16	50	0	0	10	1	16	16	0	0	6	0	0	3	0	0	8	0	0	6
	Fever more than three days	2	7	15	0	1	3	1	3	1	0	0	1	1	2	0	0	0	6	0	1	4
	Subtotal	3	24	81	0	1	14	2	19	19	0	0	11	1	2	3	0	1	16	0	1	16
Employees with high temperature	>=38°C (Sent Home)	5	16	112	3	5	15	2	5	9	0	1	25	0	1	17	0	0	17	0	4	13
	37.5-37.9°C with Respiratory Symptoms (Sent Home)	9	46	180	0	2	13	6	26	23	0	4	27	1	5	31	1	3	15	0	4	24
	37.5-37.9°C; No other symptoms or risks (Back to work)	0	2	82	0	0	2	0	0	17	0	0	0	0	1	1	0	0	7	0	1	26
	Subtotal	14	64	374	3	7	30	8	31	49	0	5	52	1	7	49	1	3	39	0	9	63
Vendors/ Visitors/ Customers	>=37.5°C(Not entering TSMC premises)	0	NA	NA	0	NA	NA	0	NA	NA	0	NA	NA	0	NA	NA	0	NA	NA	0	NA	NA
	37.5-37.9°C (Allowed to Enter TSMC after Health Check)	0	NA	NA	0	NA	NA	0	NA	NA	0	0	NA	0	NA	NA	0	NA	NA	0	NA	NA
	Subtotal	0	NA	NA	0	NA	NA	0	NA	NA	0	NA	NA	0	NA	NA	0	NA	NA	0	NA	NA



Wellness Accomplishment and Achievement

2004

- All Cases Well Managed
- No Business Interruption
- Increased Customer Loyalty and Confidence
- Enhanced Employee Morale
- Increased Productivity During the Period
- Lessons Learned against Infectious Diseases



職業衛生在企業發展的機遇與考驗

- 全球化與新經濟的高度開放性競爭壓力
- 政府與企業的人事精簡與流程改造
- 管理上以績效考核及品質管理來控制成本提高經濟效益，減少財務壓力
- 績效考核造成的過度競爭、過度分工與合作的困難
- 績效考核對行為以致人格的影響
- 工會力量的缺乏導致過度管理的危機



Thank you!

