

與社工師談PDCA

品管中心 張基生

2014. 12. 17



◎姓名：張基生

◎職稱：

- 品質管理中心 小組長
- 台灣醫管學會台灣醫療照護品質指標(THIS)修編委員

◎學歷

- 南台科技大學企業管理所醫務管理組
- 長榮大學醫務管理學系
- 南榮工商專校電機工程科電力組

◎醫療相關認證

- Internet and Computing Core Certifications (Microsoft)
- 健康管理師(醫管證字第1020262號)
- BIM顧客服務管理師(教育部7907) -TBSA(臺灣商務策劃協會)
- ISO 9001:2008稽核員(SGS)
- TTQS訓練品質規範評核與服務教育訓練合格證書(勞動力發展署)
- Mindfulness-Based Stress Reduction培訓班(醫策會)
- 護理部稽核員證書(奇美) -品管輔導員(奇美、柳營奇美)

◎專書：

張基生、陳怡慈、黃琬雅、鄭嘉惠(2015)，輕輕鬆鬆上手品質指標Coordinator，台灣醫務管理學會，益商印刷，台北。

◎E-mail：a01096@mail.chimei.org.tw ◎電話：886-6-6226999#72706



袋鼠與籠子



袋鼠說：「如果他們再繼續忘記關門的話！」

<http://kids.yam.com/joke/article.php?cid=animal&id=45701>

https://play.google.com/store/apps/details?id=air.net.risensoft.bt.aesop4&hl=zh_TW

PDCA ???

PLAN



DO



CHECK

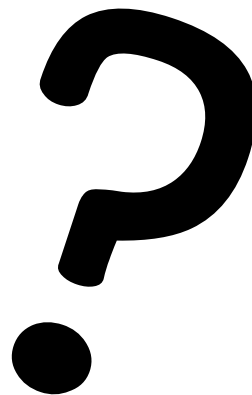


ADJUST



http://www.leanmfg.com/leansigma/plan_do_check_adjust_080509.shtml

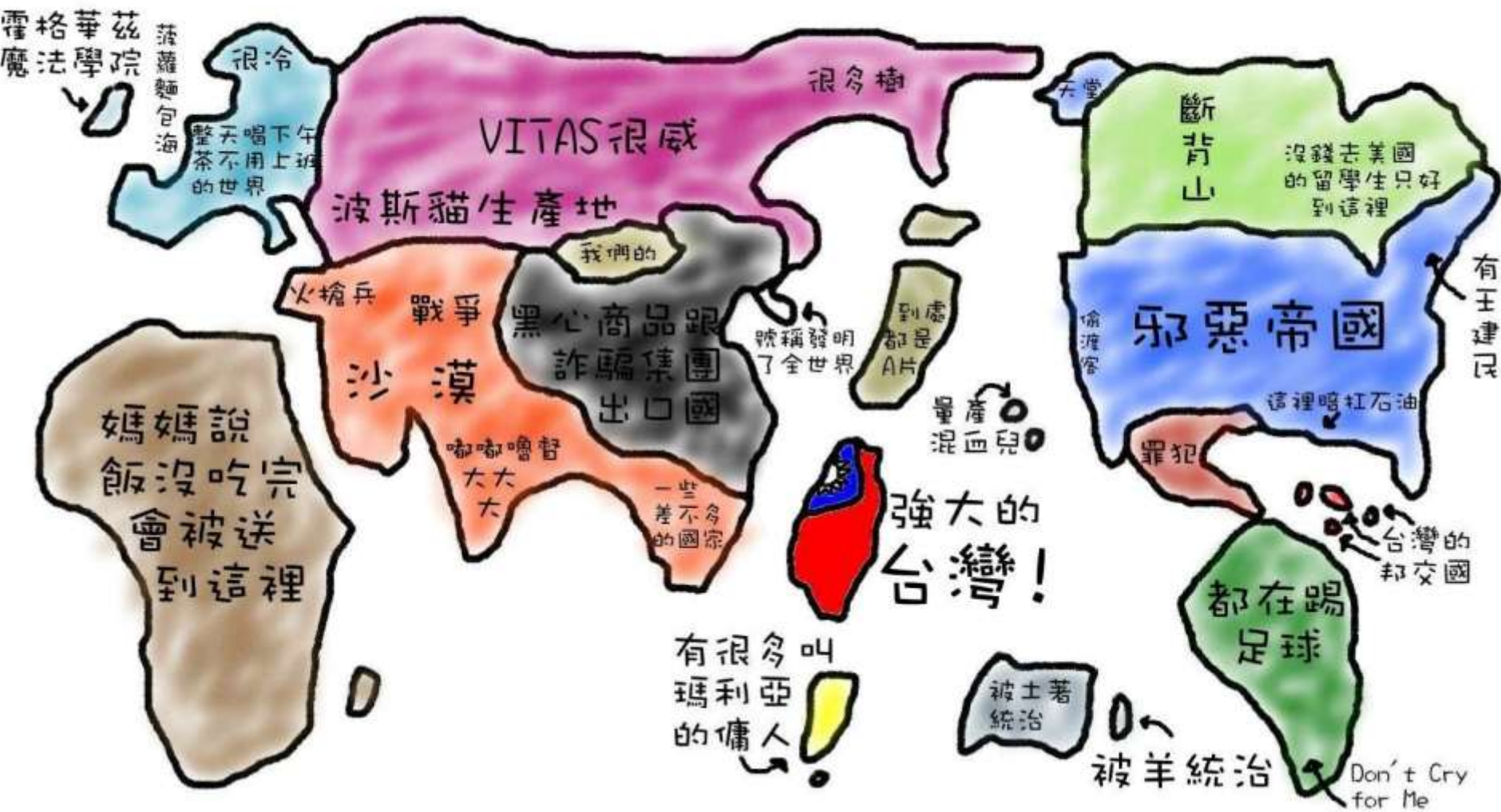
為什麼要做PDCA?



是因為？



是因為？



還是為了..您、我、病人的歡笑?



大部份是…

- 有病安事件發生？
- 有潛在醫糾事件發生？
- 已發生醫糾事件？
- 單位主管突然想到?...
- 品管圈活動開始，主管說要參賽。
- 單位監測指標異常，單位會議提議改善？
- 標竿其他醫院、團隊，發現單位也可實施？
- 醫院評鑑條文佐證資料？



1.3.11應有社工人員提供病人輔導、諮商及社區聯繫工作，並協助解決其困難或家暴等問題

符合項目：

1. 社會工作人力：(原1.3.13-C1修、新增, 綜合醫院設標)
(3)急性一般病床、精神急性一般病床合計達300床以上醫院之社會工作人員，其社會工作師人數應達三分之一以上。(綜合醫院設標)
2. 提供病人輔導、諮商及社區聯繫工作，並協助解決其困難，如經濟或家暴等問題，並建立相關業務處理規範及具有相關工作紀錄。(原1.3.13-C2)

優良項目：

2. 申請區域醫院或醫學中心評鑑者：社會工作人力達符合項目1之1.10倍，且1/3(含)以上人力具社會工作師資格。(原1.3.13- A1)
3. 可完善整合院內、外資源提供服務。(原1.3.13-B3)
4. 設有獨立之社會工作部門，且由具有社工專業背景或實務經驗滿5年之社工人員負責，且能參考各項資料(如：**服務量、民眾滿意**等)作為**改善服務的參考**，**定期追蹤及檢討**，**改善服務品質**。
(原1.3.13-A2, 3併)

1.7.5對於病人或家屬的意見、抱怨、申訴設有專責單位或人員處理，並明訂處理流程

符合項目：

1. 設有專責單位或人員處理病人或家屬的意見、抱怨及申訴案件。
2. 設立1種以上能完整蒐集門、急診及住院病人意見的管道，如：意見箱、專線電話、問卷調查或上網建議等。其收集意見的管道適當，如：意見箱設置於明顯處並定期收取；專線電話有管道讓民眾得知；若為問卷方式其內容應具體適當。
3. 對於病人或家屬的意見、抱怨、申訴有明確的處理流程(包括意見之收集、分析、檢討、改善等步驟)，必要時得由關懷小組協助病人與家屬，確實執行。
4. 員工(含與病人直接接觸之外包)及病人知道意見反應管道，員工並知道處理流程

優良項目：(下述項目僅限一項未達成)

1. 專責單位或人員具有篩選案件之處理流程，且有回應時效與內容合宜之監控機制
2. 員工能面對意見、申訴、抱怨處理，並視需要報備相關單位及接受相關處理技巧之教育訓練。(原1.7.10-B2)
3. **落實執行改善方案，並持續追蹤成效**。改善措施效果良好者，能**列入標準作業程序**。(原1.7.10-A)

評量方法及建議佐證資料：

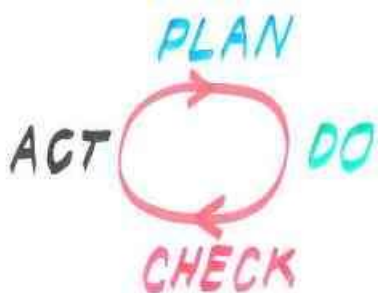
1. 病人或家屬意見、抱怨、申訴處理單位組織章程和教育訓練紀錄。(優)
2. 病人或家屬意見、抱怨、申訴處理流程與作業**分析檢討紀錄**。(優良)₁₁

Deming Cycle

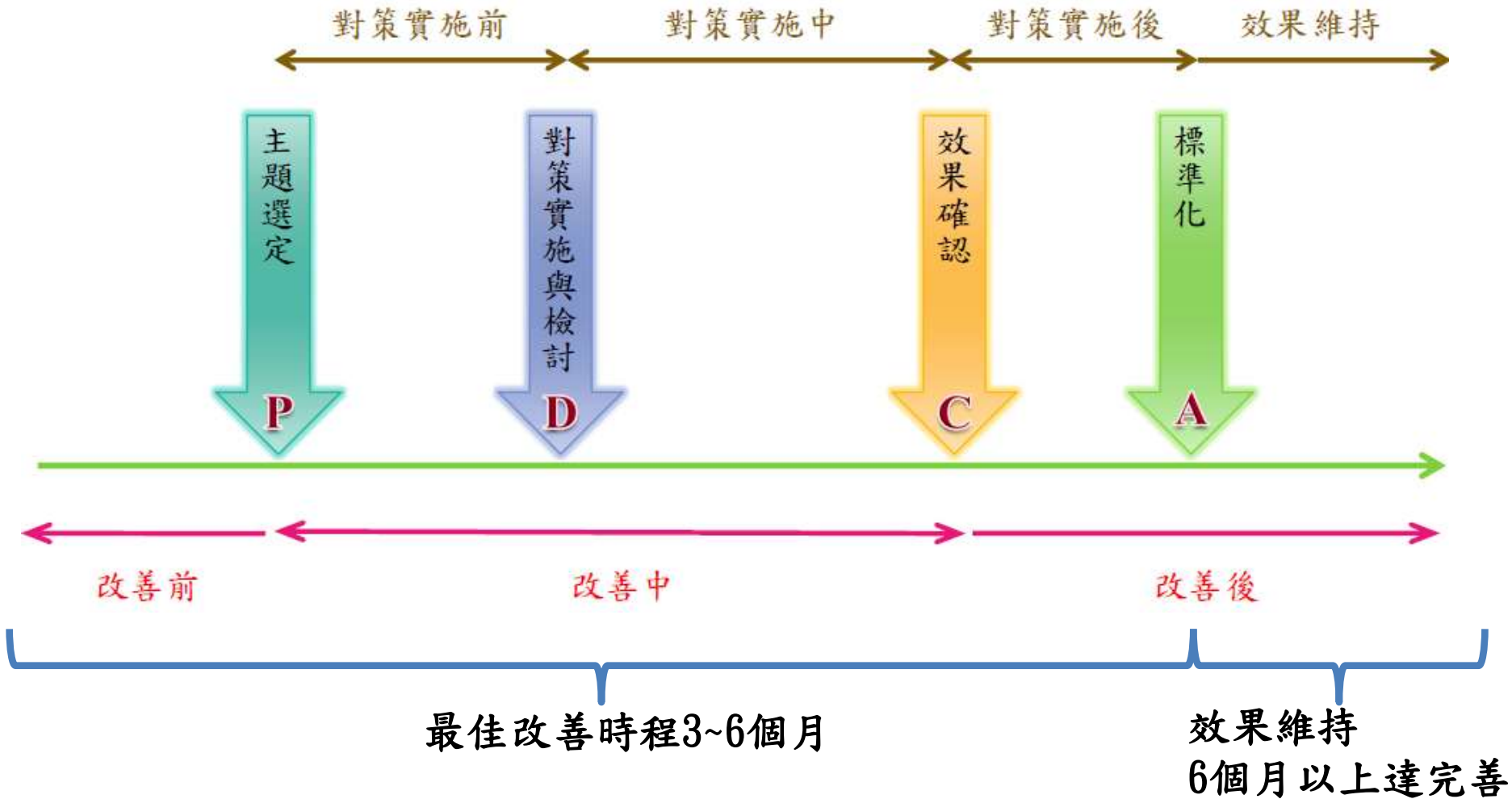


William Edwards Deming
(Oct., 1900 – Dec., 1993)

- PLAN：計畫，確定**方針**、**目標**，確定對策。
- DO：執行，**實地執行**，實現計畫的內容。
- CHECK：檢查，**總結**執行計畫的結果，
瞭解**效果**為何及**找出問題點**。
- ACTION：行動，根據檢查的問題點進行改善，
將成功經驗推廣、**標準化**；
將問題點解決，以免重複發生，
尚未解決的問題再**RePDCA**循環。



Deming Cycle 時間序列



PDCA

Plan 計畫

- **現況分析：**

請檢視是否已經有作業標準 圖、表、照片、文字均可

- **確認問題：**

經過現況分析後，找到主要改善主因或主題

- **預期目標：**

以指標方式呈現(如完成率、達成率、件數進行數值統計，以便進行改善前後對照使用)

- **擬定改善措施：**

為達成以上的目標，預計要做的對策可分系統性，或逐條式，含預計日期或期間、由X人或X組負責、做X事〈含地點及方法〉

PDCA

Do 執行

- 實際依以上計畫對策執行的過程狀況，
含實際執行日期、X人或X組、執行結果
〈含相關執行後收集到的資料〉
- 依擬定改善措施期程，確實執行：
 - 1....
 - 2...
 - 3.執行後，再進行...措施。
直接寫在do，不需重寫回Plan

PDCA

Check效果確認

1. 對策執行情形(對策執行率) ,
各項指標達成率
2. 問題點的改善效果
3. 實際績效是否達成預期目標
4. 沒有達成之原因分析
(圖、表、照片、文字均可)

PDCA

Action確認+RP

- 1.達到目標，XX對策列入**作業標準**。
- 2.評估可否水平展開？
- 3.未達目標，殘留問題XX？
- 4.於檢討會議討論是否再**擬對策**？

PDCA

RePlan再計畫

- **現況分析：**

請檢視是否已經有作業標準 圖、表、照片、文字均可

- **確認問題：**

經過現況分析後，找到主要改善主因或主題

- **預期目標：**

以指標方式呈現(如完成率、達成率、件數進行數值統計，以便進行改善前後對照使用)

- **擬定改善措施：**

為達成以上的目標，預計要做的對策可分系統性，或逐條式，含預計日期或期間、由X人或X組負責、做X事〈含地點及方法〉

柳營奇美醫院

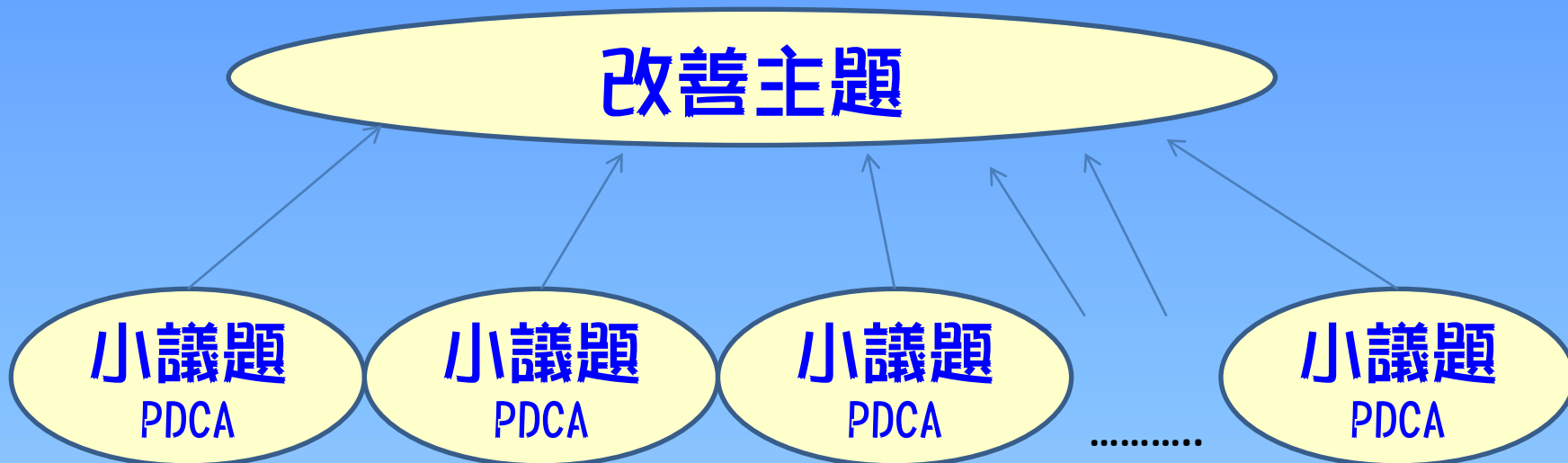
PDCA 循環改善計畫表

編號：(依單位自訂或對照會議決議公文編號)

計劃交付日期： 年 月 日

效果確認交付日期： 年 月 日

交辦來源(會議名稱)：		負責單位：改善案執行單位，當改善團隊多個單位時，填寫全數改善單位
決議/建議改善事項：		
P 計畫 (PLAN)	現況分析：請檢視是否已經有作業標準 圖、表、照片、文字均可	
	確認問題：經過現況分析後，找到主要改善主因或主題	
	預期目標： 以指標方式呈現(如完成率、達成率、件數進行數值統計，以便進行改善前後對照使用)	
	擬定改善措施：為達成以上的目標，預計要做的對策可分系統性，或逐條式，含預計日期或期間、由 X 人或 X 組負責、做 X 事 (含地點及方法)	
D 執行(Do)：實際依以上計畫對策執行的過程狀況，含實際執行日期、X 人或 X 組、實際執行的結果 (含相關執行後收集到的資料)		
C 效果確認(Check)：以下參考： 1.對策執行情形(對策執行率) 2.問題點改善效果 3.實際績效是否達成預期目標 4.沒有達成之原因分析 圖、表、照片、文字均可		
A 行動 (標準化/殘留問題) (Action)：對策檢討(優缺點檢討) 1.達到目標,XX 對策列入標準 2.未達目標,殘留問題 XX 對策擬再對策 藍字為書寫內容提示，正式文件中請刪除		
填表人：	單位主管：	日期：



改善主題：個案改善主題

項 目	改善小議題 (TOPIC)	實施期間	年 月 日~ 年 月 日	執行經費	-
目標值	以數值呈現	實際值	以數值呈現	達成率	-

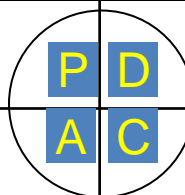
計畫(PLAN)

執行(Do)

行動

效果確認(Check)

標準化/殘留問題(Action)



- 適當追蹤或查核，確認改善維持

• 效果維持？多久才好？

- 建議三個月~六個月，

- 且建議以「**指標**」方式，

列到○○會議進行追蹤，並有紀錄。

指標異常判定可參考...

病安暨醫品委員會

柳營院區



柳營奇美醫院臨床作業手冊

▶ 永康病房工作手冊

病安醫品作業辦法 侵入性檢查照護手冊 教學作業手冊 感染管制作業辦法 醫學中心門診表

▶ 住院醫師職責(101.03版)

▶ 兩院區住院病人檢查／治療轉送作業辦法(101.03版)

▶ 侵入性檢查與治療填具同意說明書作業流程(101.05版)

▶ 高風險性醫療數據傳呼回覆作業規範(101.03版)

▶ 新引進醫療技術器材審查作業流程(101.03版)

▶ 臨床醫師病人安全通報系統作業規範(101.05版)

▶ **醫療品質指標監測辦法(101.01版)**

▶ 醫療照護團隊緊急聯絡辦法(101.03版)

醫療品質指標監測辦法

五、稽核..

<http://intranet.chimei.org.tw/部門資訊/柳營/79001/books/book01/9001-P2-007醫療品質指標監測作業辦法.pdf>

1. 閾值定義：做為該指標定期監測、檢討改善之基準，監測單位自定監測週期，當指標未達閾值時，列為監測改善指標。
2. 閾值設定(提供下列4種方式擇一訂定)：
 - (1) 參考同儕醫院前一年平均值或中位數進行擬定。
 - (2) 參考本院指標前一年平均值或中位數進行擬定。
 - (3) 以管制圖進行指標分析，依指標設定本院前兩年或30個有效點(排除極端值)後之均值， $+1$ 標準差、 $+2$ 標準差或 $+3$ 標準差進行閾值設定。
 - (4) 參考評鑑基準或對應之醫療協會、學會建議數值擬定。
3. 閾值由各指標提報單位，每年進行評估、修訂，並於對應之委員會進行檢討。
4. 改善循環執行方式：

各指標均設定閾值管控，監測未達閾值時，列為警示指標，連續兩次未達閾值，列提報改善指標，進行PDCA改善方案，並於相關委員會追蹤改善成果，如持續未達閾值，則進行改善循環至該指標達閾值標準為止。



好話分享：待人退一步，愛人寬一寸，在人生的道路中就會活的很快樂

病安暨醫品影音講座

醫教通訊-病安暨醫品專欄

台灣臨床成效指標TCPI指標討論會 時間表

◆病安暨醫品 學習園地^{new!!}

◆5月份 ICU醫療裝置感染-中心導管相關血流感染(北部場)-署立台北醫院(已結束)

<http://intranet.chimei.org.tw/部門資訊/柳營/79001/09.htm>

節電經驗分享：高耗電時代來臨，節電？相信您也可以

<http://intraportal.chimei.org.tw/eboard/view.aspx?uid=2012050161>

指標→閾值(SPC)

[http://intranet.chimei.org.tw/部門資訊/柳營/79001/skill/1011022_指標→閾值\(SPC\).pdf](http://intranet.chimei.org.tw/部門資訊/柳營/79001/skill/1011022_指標→閾值(SPC).pdf)

改善案到 PAPER的下筆要點

<http://intranet.chimei.org.tw/部門資訊/柳營/79001/skill/1060626改善案到PAPER下筆要點.pdf>

品質七大手法

<http://www.ecaa.ntu.edu.tw/weifang/ebook/6qc%E4%B8%83%E5%A4%A7%E6%89%8B%E6%B3%95.pdf>



中衛中心考照用書

書籍名稱：**基層改善向上發展 - 團結圈活動進階篇**

ISBN：9578848595

作者：古垣春、林清風、林傳成、廖芳靚

出版日期：中衛發展中心 2000/10初版

詳細描述：

* QCC活動理論基礎

* QCC活動QC手法

* 工作改善手法

* 活動步驟與手法之活用

團結圈活動在我國已推動三十餘年，日趨成熟。為因應時代及環境的變遷，使其與時並進，本書特針對團結圈理念、運作方向、操作手法及展開步驟，提出完整的理論基礎及實務運用，讓讀者能種下紮實的基礎，俾使團結圈活動的推行更臻完善。

RCA事件調查訪談紀錄

案件編號：

訪談時間：	訪談地點：	事件發生時間：
訪談人員：	受訪者：	受訪單位：
訪談內容摘要：		
(提問內容參考)		
一、你能告訴我發生了甚麼事？		
二、剛剛你所提到，關於…		
三、前一天值班情形、身體狀況…		
四、你在此工作的年資…		
五、此工作內容是否有安全規範(或標準程式)可供執行依據？		
六、是否有甚麼外在因素影響…		
七、對於發生這樣的事情，你的想法是…		
八、你有何想法/建議，能提供給我們來改善類似案件再發生？		

紀錄：○○○YY.MM.DD

謝謝聆聽！

首獎暨人物類首獎

香港 Brian Yen

「黑暗中發光的節點」-過去十年來，行動數據、智慧型手機與社交網絡已經永遠改變了我們的存在方式。雖然這個女子站在一個擁擠的車廂中央，她手機發出的溫暖光芒卻告訴周遭的陌生人，她其實不真的在那裡。有一個短暫片刻，她離開了『這裡』；她是社交網絡上閃爍的節點，在地球漫遊，像蝴蝶一樣自由。²⁵ 我們的存在不再被限制於實體上的這裡；我們有逃開的自由，也必定會逃開。

 NATIONAL
GEOGRAPHIC
國家地理雜誌