

奇美醫療財團法人柳營奇美醫院

112 年度醫療品質提升競賽活動企劃書

一、依據：

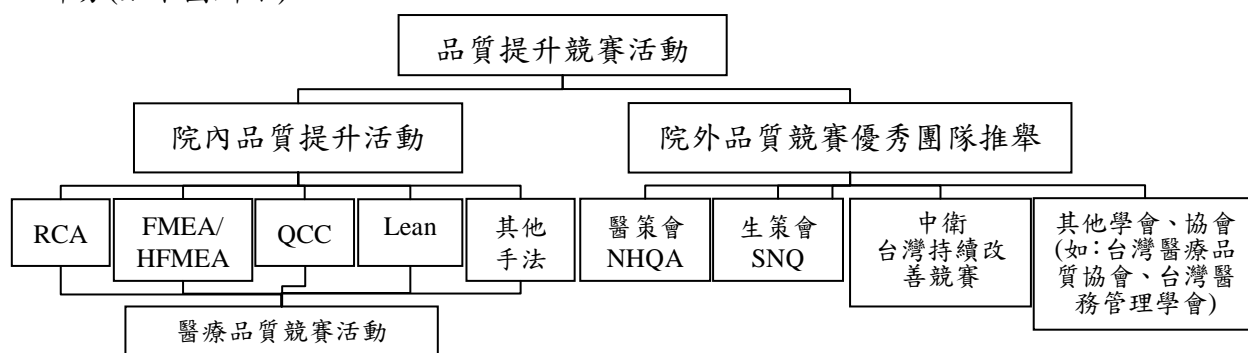
品質管理中心制定之「品質改善活動辦法（13-9070-OP-003）」。

二、活動宗旨：

- (一) 辦理院內醫療品質及病人安全相關教育訓練活動，促進單位重視品質活動的進行，建立優質安全的醫療環境。
- (二) 辦理品質提升活動促進跨部門的團隊合作風氣。
- (三) 舉行團隊改善成果發表，促進品質活動互相觀摩的良性競爭風氣。
- (四) 統籌院內醫療團隊參加院外競賽活動。

三、活動類別：

- (一) 品質提升競賽活動可分為「院內品質提升活動」及「院外品質競賽優秀團隊推舉」部分(如下圖所示)。



- (二) 品質提升競賽活動類別、內容及參與對象如下表：

活動類別		內容	參與對象
院內品質提升活動		由團隊選定主題進行年度品質提升活動 -各團隊依其選用之品管手法(如 TRM、FMEA/HFMEA、RCA、5S、QCC、Lean、專案...等)由院方安排輔導員，接受不同之品管基礎教育訓練，並進行成果發表。 -獲獎團隊須依院方規劃參加醫策會、中衛團結圈及台灣醫療品質協會品質競賽。	全院單位 (建議朝跨職類團隊進行改善)
院外品質競賽優秀團隊推舉	醫策會-國家醫療品質獎(NHQA)	團隊自選主題以 PDCA 精神進行持續性改善活動 -主題類：主題改善組、主題改善菁英組	推派院內品質競賽活動獲獎團隊參加 -著重跨職類團隊改善
	生策會-國家品質標章(SNQ)	成熟且具特色之醫療服務 -醫療院所類：醫院特色醫療組、醫院社區服務組、醫院醫務管理組、醫院醫事服務組 -護理照護服務類：護理特色專科組、產後機構服務組、居家護理服務組、長照機構服務組	全院特色醫療/服務團隊
	中衛發展中心-台灣持續改善競賽(TCIA)	團隊自選主題以 PDCA 精神進行持續性改善活動 -基層改善類(基層人員推動 QCC、專案) -專案改善類(幹部推動 6 σ 、Lean) -特別組(推動單位為間接部門、活動類型屬 Lean 等)	推派院內品質競賽活動獲獎團隊參加 -著重有形成果改善效益

活動類別		內容	參與對象
院外品質競賽優秀團隊推舉	台灣醫療品質協會-醫療品質競賽	團隊自選主題以 PDCA 精神進行持續性改善活動	推派院內品質競賽活動獲獎團隊參加
	台灣醫務管理學會-台灣健康照護品質管理競賽	團隊自選主題以 PDCA 精神進行品質指標持續性改善活動 -機構組-病人流：以醫療或長照機構跨部門或單一部門為參賽單位。 -機構組-部門別：以醫療或長照機構之部門或單位為參賽單位。 -專題組：以醫療或長照機構之部門形式組隊參賽。 -海報組：以各類型品質指標運用範疇報名參賽。	推派院內品質競賽活動獲獎團隊參加

四、獎勵辦法：

- (一) 參加院內品質改善活動，並通過初審團隊依改善期程給予獎勵：一年期(使用品管手法：TRM、RCA、5S、QCC、Lean、專案..)可獲得獎勵金 6 千五百元，二年期(使用品管手法：FMEA/HFMEA)可獲得獎勵金 1 萬 2 千五百元。
- (二) 院內品質競賽活動獎金：金獎 3 萬元、銀獎 2 萬元、銅獎 1 萬元、佳作 5 千元及海報優等獎 1 千元。

五、活動內容：

(一)院內醫療品質競賽活動

1. 品質改善活動範圍：

- (1) 含括衛生福利部公告年度醫療品質及病人安全工作目標項目、醫院主要政策發展或醫療重點特色項目、或單位內提升病人臨床成效照護等相關主題。
- (2) 透過各式品管手法進行作業改善或創新活動之團隊，可包含：QCC、FMEA/HFMEA、RCA、5S、Lean、專案…等。

2. 報名：

- (1) 報名方式：將報名表紙本及電子檔送至品質管理中心。
- (2) 報名截止日期：**112.02.25(六)**
- (3) 報名窗口：品質管理中心 陳亮潔品質管理員 E-mail：
clh9070@mail.chimei.org.tw 洽詢分機：72707
- (4) 預計參賽總隊數：21 隊，每隊建議人數 5~10 位（總隊數如超過上限，依「改善主題對組織之貢獻與影響程度」及「院內品質提升計畫書」內容進行審核）。
- (5) 團隊輔導員需具備「院內輔導員」資格，輔導員通過名單公告於品質管理中心網頁，可供各報名團隊參考；若團隊有另輔導員，則需填具「院內品質促進輔導員申請書」(13-9070-FM-024)，後續由品質管理中心進行審核。
- (6) 報名表與作業繳交請依活動要求格式書寫，格式參見品質管理中心網頁公告。

3. 初審重點：

- (1) 依主題之重要性、適當性、經濟性、可行性、創意性的具體明確程度及「院內品質提升計畫書」內容進行評核
 - I. 主題能反應單位或醫院特殊情形的問題。
 - II. 能以數據或圖表將資料呈現尤佳。
- (2) 通過初審之團隊，即需依照活動進度計畫進行。

4. 通過初審團隊的權益及職責

(1) 權益

- I. 品質改善期間團隊可獲得活動運作獎勵金(分 4 次，啟案、完成期中報告、

期末報告和效果維持後支付)。

II. 由具資格之院內輔導員協助輔導改善活動進行。

i. 倘單位有具院內輔導員資格者，建議邀請擔任。

ii. 倘單位內無具輔導員資格者，品質管理中心依主題協助指派。

III. 參加院內醫療品質競賽活動。

(2) 職責

I. 團隊選用之品管手法倘參與指定課程及進度輔導時，除不可抗拒之因素，需全程參與，並依輔導進度執行改善案且按時繳交作業與期中/期末報告書。

II. 團隊應定期開會，並有會議紀錄及簽到單。

III. 團隊均需參加品質競賽活動，如中途停止或延期完成改善案，需提出「計畫變更/中止申請表」(附件一)，將不再支付獎勵金，單位內上述情事超過3次，需由主管提出書面說明(附件二)，上呈院方。

IV. 成果競賽活動獲獎團隊，需配合參加院外競賽活動，如：醫策會國家醫療品質獎(NHQA)、中衛台灣持續改善競賽(TCIA)、台灣醫務管理學會或台灣醫療品質協會品質競賽活動，以達互相觀摩學習目的。

5. 活動進度計畫與活動費說明：

(1) 完成報名審核團隊需依活動期程完成進度始可獲得獎勵

I. 活動時程

i. 為使改善團隊確實了解活動規則，掌握活動進度，得由品質管理中心召開「組長暨輔導員」共識會議，預計時間為112年3月14日(二)。

ii. 期中進度審查：預計112年8月18日(五)依活動進度繳交書面報告，112年8月29日(二)品質管理中心召開「組長暨輔導員」共識會議由團長或輔導員依活動進度，進行進度執行說明。

iii. 期末書面資料繳交：預計為113年1月4日(四)。

iv. 成果發表競賽(含海報及口頭發表競賽)：預計為113年2月27日(二)。

v. 效果維持：結案報告後次年第1季進行效果維持審查，確定對策執行成果，由團隊於113年4月25日(四)繳交執行效果維持海報。

II. 獎勵

i. 品管手法為QCC、RCA、5S、Lean、專案..或其他品管手法之獎勵期程

類別	啟案	期中	期末	效果維持	備註
團隊獎勵	500 元	2,000 元	3,500 元	500 元	一年期
輔導員	-	500 元	1,000 元	-	一年期

ii. 品管手法為FMEA/HFMEA之獎勵期程

類別	(第一年) 啟案	(第一年) 進度報告	(第一年) 期中	(第二年) 進度報告	(第二年) 期末	備註
團隊獎勵	500 元	2,000 元	2,500 元	3,000 元	4,000 元	兩年期
輔導員	-	500 元	500 元	1,000 元	1,000 元	兩年期

iii. 輔導員於期中及期末分別領取之獎勵款(必須檢附輔導紀錄，如：會議紀錄、簽名單等參與會議證明)。

(2) 年度改善成果書面資料完成後進入成果發表競賽。

(3) 競賽方式：

I. 年度成果發表採二階段進行，第一階段為「書面審查」；第二階段為「現場發表競賽」。

II. 第一階段書面審查將邀請院內/外3位評審，評選出優良團隊進入第二階段

競賽。

III. 團隊入圍第二階段現場發表競賽者，得另領取口頭發表獎勵金 1,000 元。

IV. 所有團隊皆需製作海報參與海報發表競賽，得領取海報發表獎勵金 500 元。

V. 海報發表競賽將另邀請評審遴選出優等獎三組，於會後進行頒獎，並獲得獎金 1,000 元。

(4) 評審方式：

I. 依「書面評審」結果公告第二階段「現場發表」名單。

II. 成績計算：書審成績占 60%、現場發表成績占 40%。

III. 發表會相關之活動訊息將另行通知。

(5) 獎勵方式：依總成績順序，錄取獲獎隊伍：

獎項	獎勵方式	名額
金獎	獎座乙座、獎狀乙只及獎勵金 <u>30,000</u> 元，並推薦參加全國品質改善發表競賽或活動。	一組
銀獎	獎座乙座、獎狀乙只及獎勵金 <u>20,000</u> 元，並推薦參加全國品質改善發表競賽或活動。	一組
銅獎	獎座乙座、獎狀乙只及獎勵金 <u>10,000</u> 元，並推薦參加全國品質改善發表競賽或活動。	一組
佳作	獎座乙座、獎狀乙只及獎勵金 <u>5,000</u> 元，並推薦參加全國品質改善發表競賽或活動	二組
特別優良獎 ^{註3}	獎金 5,000 元/組	二~三組
潛力獎	獎狀乙只	六組
創意獎	獎狀乙只	一組
菁英獎 ^{註1}	獎座乙座及獎狀乙只	年度實際統計結果
續航獎 ^{註2}	獎座乙座	
海報優等獎	獎狀乙只及獎勵金 <u>1,000</u> 元	三組

註：

1. 菁英獎：單位內改善團隊連續 3 年晉級第二階段「現場發表」。敘獎後重新累計。

2. 續航獎：單位內改善團隊累計參加 5 屆品質競賽活動，敘獎後重新累計。

3. 特別優良獎：院內品質競賽活動當天 3 名評審委員評比成績大於 90 分之團隊。

上述新增獎項(菁英獎、續航獎)統計以主題主要推動改善之「單位」列計，協同單位不計，不限工具手法(QCC、FMEA/HFMEA、RCA、5S、Lean、專案…)，報名品質改善活動即認列。100-110 年參加品質競賽活動統計表，詳見附件三。

(6) 公告與諮詢窗口：

I. 活動競賽辦法及報名表公告於院內網站。

II. 諮詢窗口：品質管理中心 余紫滢小組長/陳亮潔品質管理員（分機：72703/72707）

(二) 院外品質競賽優秀團隊推舉

1. 推舉方式：

(1) 院內品質競賽獲獎團隊，依改善主題擇優推薦參加醫策會國家醫療品質獎

(NHQA)、中衛台灣持續改善競賽(TCIA)、台灣醫務管理學會或台灣醫療品質協會品質競賽活動。

- I. 金、銀及銅獎團隊建議優先推薦參加醫策會國家醫療品質獎(NHQA)、中衛台灣持續改善競賽(TCIA)或其他品質競賽活動。
- II. 佳作及潛力獎建議踴躍參加院外品質競賽活動，期多觀摩學習、拓展視野，累積品質改善經驗。

2. 院外參賽團隊權益與職責

(1) 權益

- I. 依參賽項目安排書面資料準備及面談輔導。

(2) 職責

- I. 報名參加競賽團隊應盡最大努力完成競賽活動項目。
- II. 協助院內/單位內改善團隊進行，以達傳承之效。
- III. 擇優(2組團隊)協助完成醫院評鑑質性文件提繳。

奇美醫療財團法人柳營奇美醫院

醫療品質競賽活動報名表

編號： 主辦單位編寫

連絡人姓名		職稱		電話(o)	
				傳真	
				e-mail	
專案負責人 (圈長)		職稱		電話(o)	
				手機	
				e-mail	
醫品圈圈名	(※非醫品圈，可免填本項)			申請部門	
主題改善	請另填寫附表				
活動主題					
同意書 茲依照「品質改善活動競賽辦法」之規定提出參賽申請，並同意運用該案所有參賽資料做為攝影、電視播放、出版及各項宣傳教育、學術研究等活動推廣用途並配合出席舉辦之品質提升推廣活動。					
簽名：					
參與成(圈)員	單位	人事號	姓 名	職 稱	
輔導員 <small>*可不填，並請勿與參與成員重複或填單位名稱</small>	內 部 輔 導 員				
	單 位	人事號	姓 名	職 稱	
	外 部 輔 導 員				
	服務機構	單 位	姓 名	職 稱	

院內品質提升活動計畫書

編號： 主辦單位編寫

活 動 主 題			
主 題 類 別	<input type="checkbox"/> 評鑑基準要求改善項目 <input type="checkbox"/> 衛生福利部公告年度醫療品質及病人安全工作目標項目 <input type="checkbox"/> 常規監測品質指標或異常事件改善 <input type="checkbox"/> 單位內提升病人臨床成效照護相關主題		
關 鍵 字			
主 題 類 型 (單 選)	<input type="radio"/> 病人照顧 <input type="radio"/> 病歷紀錄 <input type="radio"/> 時間效率 <input type="radio"/> 成本效益 <input type="radio"/> 安全環境 <input type="radio"/> 滿意度 <input type="radio"/> 教育訓練 <input type="radio"/> 民眾參與 <input type="radio"/> 其他 (請說明_____)		
運 用 手 法 (可 複 選)	<input type="checkbox"/> 流程改造 <input type="checkbox"/> 平衡計分卡 <input type="checkbox"/> 根本原因分析 <input type="checkbox"/> FMEA <input type="checkbox"/> HFMEA <input type="checkbox"/> 標竿學習 <input type="checkbox"/> 智慧醫療 <input type="checkbox"/> 實證/證據醫學 <input type="checkbox"/> 精實管理 <input type="checkbox"/> 醫品圈 (<input type="radio"/> 問題解決 <input type="radio"/> 課題達成) <input type="checkbox"/> 其他 (請說明_____)		
病 人 安 全 相 關 主 題 (單 選)	<input type="radio"/> 提升醫療照護人員間的有效溝通 <input type="radio"/> 落實病人安全事件管理 <input type="radio"/> 提升手術安全 <input type="radio"/> 預防病人跌倒及降低傷害程度 <input type="radio"/> 提升用藥安全 <input type="radio"/> 落實感染管制 <input type="radio"/> 提升管路安全 <input type="radio"/> 鼓勵病人及其家屬參與病人安全工作 <input type="radio"/> 非相關主題		
選 題 理 由	(建議 1. 可由病人、同仁及院方等量化數據面向進行說明 或 2. 可闡述研究背景、動機、目的)		
預期改善效果			
團隊成立時間	民國__年__月__日	本 期 活 動 期 間	起 民國__年__月__日 迄 民國__年__月__日
團 隊 負 責 人		團 隊 成 員	
平 均 年 資	____年	平 均 年 齡	____歲
所 屬 單 位		跨 職 類	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否



院內醫療品質提升競賽活動

計畫變更/中止申請表

品質管理中心 制訂

活動編號		申請日期	____年____月____日	
活動主題				
申請人 (圈長)	姓名		服務單位	
	職稱		聯絡電話	
	e-mail			
聯絡人	姓名		聯絡電話	
啟案日期		已支領獎勵金		
變更內容	<input type="checkbox"/> 變更主題 <input type="checkbox"/> 延長結案時間 <input type="checkbox"/> 中止 <input type="checkbox"/> 其他： 變更原因說明：			

單位主管：_____ (簽名)



院內醫療品質提升競賽活動

計畫變更/中止說明單

品質管理中心 制訂

活動編號	1. 2. 3.	日期	____年____月____日
活動主題	1. 2. 3.		
專案負責人 (圈長)	1.	姓名/職稱	單位
		變更內容	<input type="checkbox"/> 變更主題 <input type="checkbox"/> 延長結案時間 <input type="checkbox"/> 中止
	2.	姓名/職稱	單位
		變更內容	<input type="checkbox"/> 變更主題 <input type="checkbox"/> 延長結案時間 <input type="checkbox"/> 中止
	3.	姓名/職稱	單位
		變更內容	<input type="checkbox"/> 變更主題 <input type="checkbox"/> 延長結案時間 <input type="checkbox"/> 中止
原因說明	<p>單位主管：_____ (簽名)</p>		
品管中心簽收	/____年____月____日		
審查結果	<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 不通過 審查意見		
院長簽名	/____年____月____日		

註：單位內中途停止或延期完成改善案超過3次，需由主管提出書面說明，上呈院方。

100-111 年單位參加品質競賽活動統計表

推動單位	100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年	111 年
內科部		◎							◎			
急診醫學部			◎	◎							◎	
加護醫學部	◎		△			◎		△		◎	△	-
麻醉部	◎	◎								◎		
神經內科		◎										
內分泌科		◎									-	◎
感染科										◎		
胃腸肝膽科										△	◎	
牙醫部				◎			◎	◎				
中醫部				◎	◎							
骨科										△	◎	
腎臟科												◎
護理部	◎					◎	◎	◎	◎	◎	△	-
急診室				△	◎		△		◎		-	◎
門診					△	◎	◎	◎	△		◎	
洗腎室							X	△	◎		◎	
化療室	◎											
手術室								△	◎	△	△	△
手術專責												◎
供應中心									△		-	△
輸送組											◎	
嬰兒室							◎					
產房								△	△		-	△
2A 病房			△	△			△	◎	△	△	◎	△
2B 病房				◎					△			△

推動單位	100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年	111 年
2C 病房									△		◎	
3A 病房					△	△	◎	△				
3B 病房	◎										-	△
3C 病房						◎					-	△
3D 病房				◎				◎		◎	-	◎
4A 病房				△					△	◎		
4B 病房									△		-	△
4C 病房											△	
RCC								△			-	△
5B 病房	◎		◎		◎	◎	△		X			△
5C 病房	◎			◎					◎			
5D 病房	◎			△		◎				◎	◎	△
6A 病房					◎				◎		◎	
6B 病房					◎						-	
2AICU						△					-	
2BICU	◎							◎	◎	◎	◎	△
2CICU	◎		◎		◎	◎			△		-	△
2DICU				△		△		△			-	△
3AICU							△	△		△	△	△
護理部內科								◎			-	△
護理部加護									X	△		
護理部外科										◎		
居家護理所					△					△	-	X
藥劑部	◎	◎	◎	◎	◎	△	◎	◎	◎	◎	◎	◎
病理中心	◎	◎	◎	◎		◎	△	△	△	△	-	◎
放射診斷科	◎	◎	△	◎		◎	△	◎	△		X	△
營養科				△	◎	◎	◎	◎	◎	◎	-	◎
復健科												-

推動單位	100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年	111 年
檢查室		◎			◎	△	◎					
感染管制中心	◎	◎	◎			△	△					
癌症中心	◎										X	
醫療事務室		◎	◎	△		△	△	△		△	X	
病歷資訊管理室	◎	◎	◎				X					
企劃管理部					△							
總務室	◎	◎			◎	△	◎	△				◎
工務室		◎	◎					△				
人力資源部			△					△				△
行政品質委員會				△	△							
防跌小組					△		◎					

說明：◎晉級口頭發表、△參加活動未晉級、- 延長活動時間、◇已報名參加，未舉辦競賽活動

109 年菁英獎：2B 加護病房、營養科；續航獎：加護醫學部、護理部、藥劑部

110 年續航獎：2B 加護病房、5D 病房

111 年菁英獎：藥劑部；續行獎：急診室、3A 加護病房、開刀房、臨床病理部