

# 奇美醫療財團法人柳營奇美醫院

## 114 年度醫療品質提升競賽活動企劃書

### 一、依據：

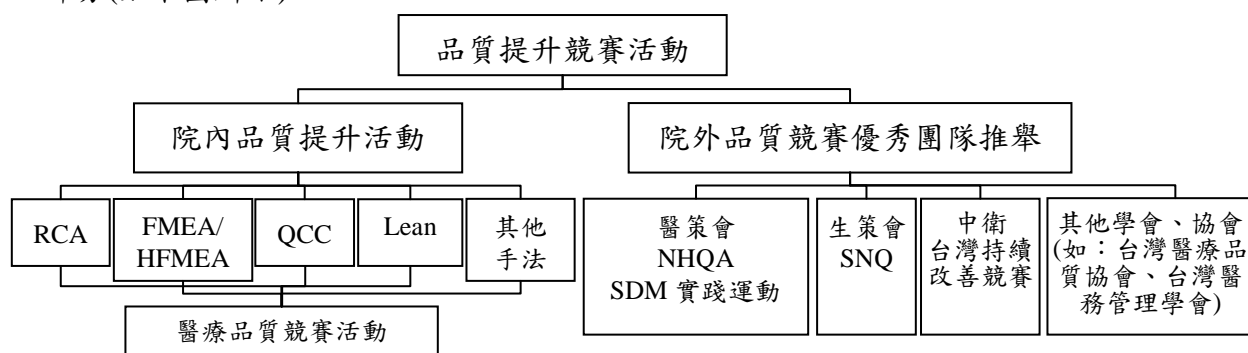
品質管理中心制定之「品質改善活動辦法（13-9070-OP-003）」。

### 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、SDM、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。	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
	醫策會- SDM 實踐運動	依據臨床作業需求，由醫師組隊成立機構組-由品質管理中心主承辦 臨床應用組-優秀團隊獎、創新獎、人因獎評選	全院醫療科部組隊參加
	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
院外	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 -自主改善類(基層人員推動 QCC、專案) -專案改善類(幹部推動 6 $\sigma$ 、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
品質 競賽 優秀 團隊 推舉	台灣醫療品質協會-醫品競賽	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	<p>團隊自選主題以 PDCA 精神進行持續性改善活動</p> <p>-指標監測組：著重指標之擬定、追蹤管理、分析及改善成果。</p> <p>-品質改善組：醫療機構品質改善專案、PDCA、品質改善工具運用成效。</p> <p>-卓越機構組：闡述機構推動醫療品質的具體成果，涵蓋管理階層、專責單位及常規管理要訣；其指標監測管理機制(結構、過程、結果)及推動特色或領先之處。</p> <p>-海報競賽組：醫療機構品質改善專案、PDCA、品質改善成效，並以海報方式參加。</p>	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：

1. 一年期(品管手法：TRM、RCA、5S、QCC、Lean、專案)可獲得獎勵金 6,500 元。
2. 二年期(使用品管手法：FMEA/HFMEA)可獲得獎勵金 12,500 元。

(二) 院內品質競賽活動獎金：金獎 30,000 元、銀獎 20,000 元、銅獎 10,000 元、佳作 5,000 元及海報優等獎 1,000 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、SDM、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) 截止日期：**114.02.14(五)**
- (3) 窗口：品質管理中心余紫滢小組長 E-mail：clh9070@mail.chimei.org.tw 洽詢分機：72703
- (4) 預計參賽總隊數：20 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114年3月21日(五)。
- ii. 期中進度審查:預計114年7月11日(五)依活動進度繳交書面報告,114年7月23日(三)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114年12月15日(一)。
- iv. 成果發表競賽(含海報及口頭發表競賽):預計為115年1月21日(三)。
- 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115年4月23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、SDM、專案或其他品管手法獎勵期程

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. 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	效果維持	備註
團隊獎勵	500元	2,000元	2,500元	3,000元	4,000元	500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，評選優良團隊進入第二階段。
- 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 <sup>註3</sup>	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 <sup>註1</sup>	獎座乙座及獎狀乙只	年度實際統計結果
續航獎 <sup>註2</sup>	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、SDM、專案…)，報名品質改善活動即認列。100-113 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 余紫澄小組長 (分機：72703)

(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。

六、評審建議名單：醫策會 NHQA 評審團或產官學界專家，續另呈核示辦理。

# 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				
<b>同意書</b>				
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>	<b>內 部 輔 導 員</b>			
	單 位	人事號	姓 名	職 稱
	<b>外 部 輔 導 員</b>			
	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

<b>活動主題</b>			
<b>主題類別</b>	<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		
<b>關鍵字</b>			
<b>主題類型</b> (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_____ )		
<b>運用手法</b> (可複選)	<input type="checkbox"/> 醫品圈 ( <input type="radio"/> 問題解決 <input type="radio"/> 課題達成 ) <input type="checkbox"/> FMEA <input type="checkbox"/> HFMEA <input type="checkbox"/> TRM <input type="checkbox"/> 根本原因分析 <input type="checkbox"/> 實證/證據醫學 <input type="checkbox"/> 精實管理 <input type="checkbox"/> SDM <input type="checkbox"/> 其他(請說明_____ )		
<b>病人安全相關主題</b> (單選)	<input type="radio"/> 促進醫療人員間團隊合作及有效溝通 <input type="radio"/> 提升用藥安全 <input type="radio"/> 營造病人安全文化、建立醫療機構韌性及落實病人安全事件管理 <input type="radio"/> 預防病人跌倒及降低傷害程度 <input type="radio"/> 提升手術安全 <input type="radio"/> 提升管路安全 <input type="radio"/> 改善醫病溝通並鼓勵病人及家屬參與病人安全工作 <input type="radio"/> 維護孕產兒安全 <input type="radio"/> 落實感染管制 <input type="radio"/> 非相關主題		
<b>選題理由</b>	(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)		
<b>預期改善效果</b>	請簡要說明本主題的有形效益(eg. 減少多少支出/縮短多少時間...等)		
<b>團隊成立時間</b>	民國__年__月__日	本期活動起	民國__年__月__日
		迄	民國__年__月__日
<b>團隊負責人</b>		<b>團隊成員</b>	
<b>平均年資</b>	_____年	<b>平均年齡</b>	_____歲
<b>申請單位</b>		<b>跨職類</b>	<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

<b>活動編號</b>	1. 2. 3.	<b>日期</b>	____年__月__日
<b>活動主題</b>	1. 2. 3.		
<b>專案負責人 (圈長)</b>	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
<b>原因說明</b>	單位主管：_____ (簽名)		
<b>品管中心簽收</b>	/ ____年__月__日		
<b>審查結果</b>	<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 不通過 審查意見		
<b>院長簽名</b>	/ ____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。

100-113 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	112 年	113 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										△	◎			
血液腫瘤科													◎	
外科部													◎	-
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								△	△		-	△		

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	112年	113年
2A 病房			△	△			△	◎	△	△	◎	△		◇
2B 病房				◎					△			△		
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	◎	◎	◎	◎	◎	△	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	X
臨床病理部	◎	◎	◎	◎		◎	△	△	△	△	-	◎	◎	-
放射診斷科	◎	◎	△	◎		◎	△	◎	△		X	△		◇

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	112年	113年
營養科				△	◎	◎	◎	◎	◎	◎	-	◎	◎	◇
復健科												-	◎	
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；續航獎：急診室、3A加護病房、開刀房、臨床病理部

112年續航獎：2D加護病房

113年菁英獎：營養科；續航獎：3D病房、放射診斷科、營養科