

# 奇美醫療財團法人柳營奇美醫院

## 115 年度醫療品質提升競賽活動企劃書

### 一、依據：

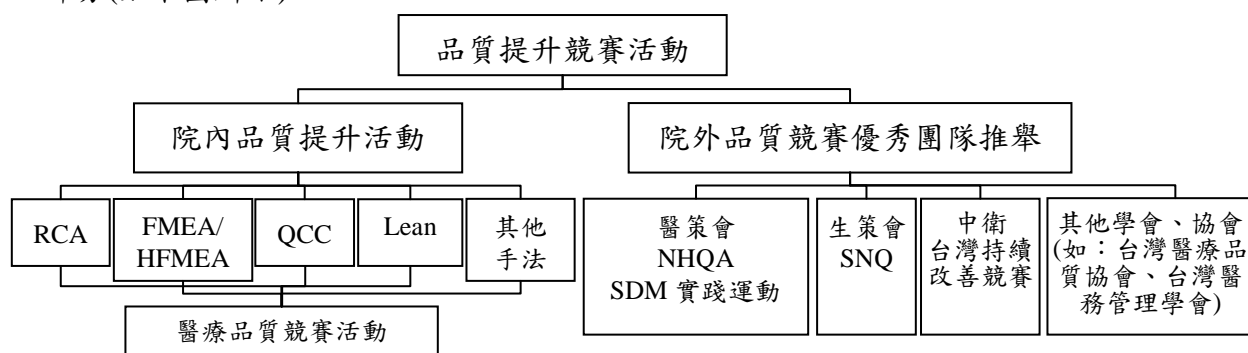
品質管理中心制定之「品質提升活動管理程序書（柳營-品中-品質促進-2-00001）」。

### 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 FMEA/HFMEA、RCA、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。	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
	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 6σ、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
台灣醫療品質	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

活動類別		內容	參與對象
院外品質競賽優秀團隊推舉	協會-品質成果發表競賽		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：利用指標監測系統之運作模式，進行異常指標判定與檢討分析且有具體成果之專案。</p> <p>-品質改善組：利用多元手法、工具進行持續品質改善專案如 PDCA、FMEA、PAC 等之成果。</p> <p>-卓越機構組：以醫療照護機構推動醫療品質的具體成果，涵蓋醫院成立、組織、成員、組別、管理階層、專責單位、院內及院外團體競賽成果等全面品質管理及運作手法與其透過跨部門的整體品質管理深化及持續精進醫療照護品質之推動特色或領先之處。</p> <p>-海報競賽組：利用品質改善專案、PDCA、品質改善工具等多元手法進行持續性品質改善之作品，以海報方式參賽。</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：RCA、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、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) 截止日期：**115.02.13(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

內品質提升活動計畫書」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115年2月24日(二)。
- ii. 期中進度審查:預計115年7月10日(五)依活動進度繳交書面報告,115年7月22日(三)品質管理中心召開「組長暨輔導員」共識會議由圈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115年12月14日(一)。
- iv. 成果發表競賽(含海報及口頭發表競賽):預計為116年1月21日(四)。
- v. 效果維持:結案報告後次年第一季進行效果維持審查,確定對策執行成果,由團隊於116年4月22日(四)繳交執行效果維持海報。

##### II. 獎勵

i. 品管手法為 QCC、RCA、Lean、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、Lean、專案…)，報名品質改善活動即認列。100-114 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 (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	本期活動期間起	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。

100-114 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	114 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	114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	114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

114年菁英獎：洗腎室、2BICU；續航獎：牙醫部、洗腎室