

奇美醫療財團法人柳營奇美醫院



奇美醫療財團法人柳營奇美醫院

# 目錄

一、目的.....	1
二、適用範圍.....	1
三、名詞定義.....	1
四、權責單位.....	1
五、作業內容.....	1
六、流程圖.....	4
七、表單.....	4
八、參考文件.....	4
九、增修內容對照表 .....	4



# 品質改善活動辦法

101.08 品質管理中心 制定

112.12 4.3 版

## 一、目的

配合本院宗旨與目標，鼓勵院內同仁組成團隊，選定品質改善主題，以PDCA管理循環為基礎，藉由自我啟發、腦力激盪，利用各種工具手法改善作業流程，進行持續性的品質提升活動，對表現優良的員工給予適當獎勵、提昇士氣。

## 二、適用範圍

透過各式工具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，經由院內「醫療品質競賽暨成果發表會」所產出（或推薦）的優良團隊，得代表本院對外參加比賽。

## 三、名詞定義

無。

## 四、權責單位

(一) 本文件內容修訂須經品質管理中心科會討論後，呈品質管理中心主任審閱通過。

(二) 本文件管理單位為品質管理中心。

## 五、作業內容

### (一) 活動期程

1. 前一年 11-12 月規劃年度活動。
2. 當年 1 月報名。
3. 當年 2-12 月執行改善過程。
4. 次年 1 月成果發表。
5. 次年 4 月效果確認。

### (二) 改善團隊報名

1. 以團隊方式報名，於年度公告收件截止日前繳交。

2.報名團隊總隊數採年度總額制，總隊數如超過上限，由品質管理中心依「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，符合之團隊得參加年度改善活動。

3.全院各單位的品質改善團隊得參加年度院內醫療品質競賽活動。

4.各改善團隊由一名具資格之輔導員協助改善活動進行；無適當輔導員之團隊由品質管理中心依主題協助指派。

5.輔導員須具備「院內品質促進輔導員」資格：

5.1 填具「院內品質促進輔導員申請書」(13-9070-FM-024)，由品質管理中心審核通過，得具有院內輔導員資格，並頒與證書。

5.2.輔導員通過審核條件，必須符合下列任一條件：

(1)專案：

a.曾實際參與「品質競賽活動」，且獲得院內或外部品質競賽「佳作」以上獎項的團隊成員。

b.領有品質管理輔導相關證照／證明者。

(2)RCA/FMEA：

a.受培訓當年度實際參與 RCA/FMEA 內部輔導員完整訓練課程，且參與一組改善團隊之運作(包含團隊改善過程討論至發表)及參與品質競賽活動。

b.領有培訓課程主辦單位所頒發之輔導員證書。

(3)品管圈

a.受培訓當年度實際參與品管圈(QCC)團隊輔導員培訓課程，且參與一組改善團隊之運作及參與品質競賽活動。

b.領有培訓課程主辦單位所頒發之輔導員證書。

6.品質改善活動繳交資料：

6.1 需繳交資料項目及格式說明依年度公告內容辦理。

6.2 紹交的電子檔與書面資料，授權院方存檔（授權同意書併於報名表），得擷取內容供教學用。

7.活動預算：經費預算由品質管理中心進行編列、上簽。

7.1 團隊依規定進度繳交簽到單與會議紀錄、進度報告，於起案、期中、期末得領取活動費；輔導員於期中及期末得領取活動運作獎勵金（必須檢附參與會議證明）。上述活動預算以院方核定年度活動費用為憑。

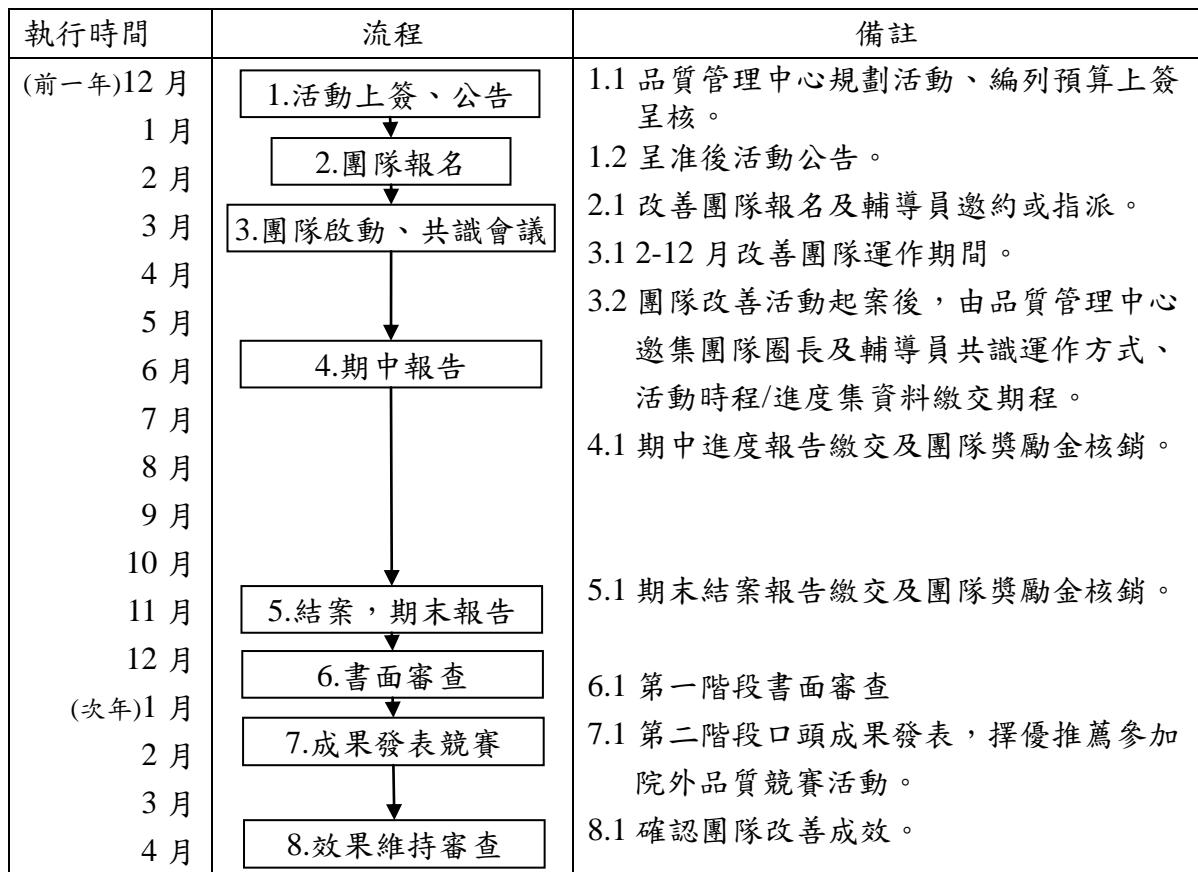
7.2 未於活動期間(活動期限：自活動起日至下一次活動發表)內完案者，不得追溯活動費。

7.3 為鼓勵醫師參與品質改善活動，將依 CFD 學分相關規定辦理學分申請。

8.活動作業執行細則，品質管理中心依「年度品質競賽活動辦法作業指引」(13-9070-WI-045)辦理。

9.院內年度活動成果發表，優良團隊應接受徵召代表院方對外參賽全國品質改善發表競賽活動。參賽前，品質管理中心得視需要安排專家進行輔導。

## 六、流程圖



## 七、表單

### (一)院內品質促進輔導員申請書(13-9070-FM-024)

## 八、參考文件

無。

## 九、增修內容對照表

第 4.1 版修訂（108 年 12 月 25 日）

現行條文	修正條文	說明
<p>(一)活動期程</p> <p>1.前一年 11-12 月規劃年度活動。</p> <p>2.當年 1 月報名。</p> <p>3.當年 2-12 月執行改善過程。</p> <p>4.次年 1 月成果發表。</p>	<p>(一)活動期程</p> <p>1.前一年 11-12 月規劃年度活動。</p> <p>2.當年 1 月報名。</p> <p>3.當年 2-12 月執行改善過程。</p> <p>4.次年 1 月成果發表。</p> <p>5.次年 4 月效果確認。</p>	活動期程增加效果確認

現行條文			修正條文			說明
執行時間 (前一年)12月 1月 2月 3月 4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 (次年)1月	流程	備註	執行時間 (前一年)12月 1月 2月 3月 4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 (次年)1月 2月 3月 4月	流程	備註	流程圖增加 8.效果維持 審查
		<p>1.1 品質管理中心規劃活動、編列預算上簽呈核。 1.2 至准後活動公告。 2.1 欲善團隊報名及輔導員邀約或指派。 3.1-2-12 月欲善團隊運作期間。 3.2 團隊欲善活動起案後，由品質管理中心邀集團隊長及輔導員共識運作方式、活動時程/進度集資料繳交期程。 4.1 期中進度報告繳交及團隊獎勵金核銷。 5.1 期末檢案報告繳交及團隊獎勵金核銷。 6.1 第一階段書面審查。 7.1 第二階段口頭成果發表，擇優推薦參加院外品質競賽活動。</p>			<p>1.1 品質管理中心規劃活動、編列預算上簽呈核。 1.2 至准後活動公告。 2.1 欲善團隊報名及輔導員邀約或指派。 3.1-2-12 月欲善團隊運作期間。 3.2 團隊欲善活動起案後，由品質管理中心邀集團隊長及輔導員共識運作方式、活動時程/進度集資料繳交期程。 4.1 期中進度報告繳交及團隊獎勵金核銷。 5.1 期末檢案報告繳交及團隊獎勵金核銷。 6.1 第一階段書面審查。 7.1 第二階段口頭成果發表，擇優推薦參加院外品質競賽活動。 8.1 請認團隊欲善成效。</p>	