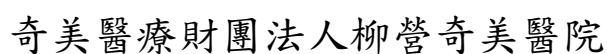


奇美醫療財團法人柳營奇美醫院

[illegible]

[illegible]

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 繳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

執行時間	流程	備註
(前一年)12 月	1.活動上簽、公告	1.1 品質管理中心規劃活動、編列預算上簽呈核。
1 月	2.團隊報名	1.2 呈准後活動公告。
2 月	3.團隊啟動、共識會議	2.1 改善團隊報名及輔導員邀約或指派。
3 月		3.1 2-12 月改善團隊運作期間。
4 月		3.2 團隊改善活動起案後，由品質管理中心邀集團隊圈長及輔導員共識運作方式、活動時程/進度集資料繳交期程。
5 月	4.期中報告	4.1 期中進度報告繳交及團隊獎勵金核銷。
6 月		
7 月		
8 月		
9 月		
10 月		
11 月	5.結案，期末報告	5.1 期末結案報告繳交及團隊獎勵金核銷。
12 月	6.書面審查	6.1 第一階段書面審查
(次年)1 月	7.成果發表競賽	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。
2 月		
3 月	8.效果維持審查	8.1 確認團隊改善成效。
4 月		

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
(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。	(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。	活動期程增加效果確認

現行條文			修正條文			說明
執行時間	流程	備註	執行時間	流程	備註	
(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	<pre> graph TD 1[1.活動上登、公告] --> 2[2.團隊報名] 2 --> 3[3.團隊啟動、共識會議] 3 --> 4[4.期中報告] 4 --> 5[5.結案，期末報告] 5 --> 6[6.書面審查] 6 --> 7[7.成果發表競賽] </pre>	1.1 品質管理中心規劃活動、編列預算上簽呈核。 1.2 呈准後活動公告。 2.1 改善團隊報名及輔導員邀約或指派。 3.1 2-12月改善團隊運作期間。 3.2 團隊改善活動起案後，由品質管理中心邀集團隊團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 期末結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。	(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	<pre> graph TD 1[1.活動上登、公告] --> 2[2.團隊報名] 2 --> 3[3.團隊啟動、共識會議] 3 --> 4[4.期中報告] 4 --> 5[5.結案，期末報告] 5 --> 6[6.書面審查] 6 --> 7[7.成果發表競賽] 7 --> 8[8.效果維持審查] </pre>	1.1 品質管理中心規劃活動、編列預算上簽呈核。 1.2 呈准後活動公告。 2.1 改善團隊報名及輔導員邀約或指派。 3.1 2-12月改善團隊運作期間。 3.2 團隊改善活動起案後，由品質管理中心邀集團隊團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 期末結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 確認團隊改善成效。	流程圖增加 8.效果維持 審查