



奇美醫療財團法人柳營奇美醫院
Chi Mei Hospital, Liouying

品質提升活動管理程序書

文件編號：柳營 - 品中 - 品質促進
-2-00001

版 次：01

制訂日期：2024-11-25

修訂日期：2024-11-25

擬案單位：品質管理中心

訂修廢者	審 核	核 准
謝美如 2024.11.25	顧博明 2024.11.29	張進美 2024-11-29

※管制文件不得擅自塗改及做記號並禁止影印。



文件 編號	柳營-品中-品質 促進-2-00001	文件 名稱	品質提升活動管理程序書	頁次	1/7
				版次	01版

1.目的

為促使本院提升服務品質，鼓勵院內同仁組成跨科部、跨領域團隊持續參與品質改善，促進單位對於品質提升之重視且落實於工作中，特制訂本程序書。

2.適用範圍

全院。

3.參考文件

無。

4.名詞定義

無。



文件 編號	柳營-品中-品質 促進-2-00001	文件 名稱	品質提升活動管理程序書	頁次	2/7
				版次	01版

5.作業內容

5.1 品質提升活動管理流程圖

流程	權責	相關文件
	品質管理中心	品質提升活動年度計劃表
	活動圈/ 品質管理中心	醫療品質競賽活動報名表
	活動圈	品質提升活動會議記錄表
<p>落後</p>	品質管理中心	品質提升活動年度計劃表
<p>符合</p>	活動圈	品質提升活動成果報告資料
	期中發表評審委員	期中報告評審委員回饋意見單
	期末發表評審委員	醫療品質競賽活動書面審查/ 現場發表評分表/現場發表評 審委員回饋意見單/醫療品質 競賽活動海報評分表
	品質管理中心	



文件 編號	柳營-品中-品質 促進-2-00001	文件 名稱	品質提升活動管理程序書	頁次	3/7
				版次	01 版

5.2 頒訂年度計畫

品質管理中心每年參考如下重點，規劃新年度之「品質提升活動年度計畫表」，並送呈院長室長官核可，再依「品質提升活動年度計畫表」邀請院內外講師，並公告周知，以邀請各單位同仁參與品質提升活動。

5.2.1 宜視當年度團隊需求，安排多元品管手法及工具簡介、問題解決型、課題達成型、預防型、HFMEA、RCA、精實醫療等品管工具之步驟介紹與應用、對策實施與檢討(PDCA)等訓練課程，約 4 至 6 次。

5.2.2 宜預先規劃當年度活動進度，並安排輔導課程及作業繳交時程，約 5 次。

5.2.3 規劃於 7 月安排期中發表會，隔年 1 月舉辦期末成果發表競賽，且在隔年 4 月進行效果維持追蹤。

5.3 組圈及登記

5.3.1 品管圈團隊組成建議以跨科部、跨職類成員為主，鼓勵依主題類型邀集醫師參加。

5.3.2 團隊人數以 10 人以下為原則，且其中至少 2 名曾經參與過品質提升活動。

5.3.3 由團隊自行協調主要申請單位／負責單位，由圈員相互推舉，遴選圈長 1 名，並擔任聯絡窗口。

5.3.4 團隊可自行邀請或由品質管理中心指派具院內認證資格之品管輔導員，協助團隊正確地使用品管工具。

5.3.5 若單位為第一次組圈，新增圈名、圈徽；若曾組圈，為鼓勵品管圈團隊持續參與，沿用歷屆圈名、圈徽。

5.3.6 團隊應填妥「醫療品質競賽活動報名表」，陳送主要申請單位／負責單位主管簽核同意支持參與此次活動，將報名表送交



文件 編號	柳營-品中-品質 促進-2-00001	文件 名稱	品質提升活動管理程序書	頁次	4/7
				版次	01 版

品質管理中心完成組圈登記。

5.3.7 品質管理中心依報名表內容及改善主題之重要性、適當性、經濟性、可行性、創意性的具體明確程度進行初步審視，再視需要提供相關修訂建議。

5.4 活動進行

5.4.1 團隊需擬訂活動計畫甘特圖，定期舉行圈會，圈會由圈長負責召集，利用上班空檔時間或下班時間集會討論，以不影響日常工作為原則，每個月應至少召開兩次圈會。

5.4.2 每次圈會應針對議題作成決議，並記錄於「品質提升活動會議記錄表」，陳科部主管核閱並繳交至品質管理中心審查後，由活動圈存檔備查。

5.4.3 團隊需參與品質管理中心安排之品管手法與工具介紹、PDCA 等教育訓練課程，並依改善步驟完成報告書與參加進度輔導。

5.4.4 團隊需準時繳交進度輔導作業、圈會記錄、期中與期末成果報告資料，且每次課程或輔導之成員出席達二分之一。

5.4.5 實際課程出席者及參加輔導者，由品質管理中心協助申請院內病安醫品學分。

5.5 進度追蹤

5.5.1 品質管理中心應每月依據「品質提升活動年度計劃表」所定之活動期限，追蹤各活動圈之活動進度。

5.5.2 依團隊改善使用之品管工具核給運作獎勵金：

5.5.2.1 一年期(品管手法：TRM、RCA、5S、QCC、Lean、專案)
可獲得獎勵金 8,000 元。

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

5.5.2.2 一年期(品管手法：專案或 QCC+研發決策輔助工具 PDA)



文件 編號	柳營-品中-品質 促進-2-00001	文件 名稱	品質提升活動管理程序書	頁次	5/7
				版次	01版

可獲得獎勵金 12,500 元。

類別	啟案	期中	期末	效果維持	備註
團隊獎勵	1,000 元	4,500 元	6,500 元	500 元	一年期
輔導員	-	500 元	1,000 元	-	一年期

5.5.2.3 二年期(使用品管手法：FMEA/HFMEA)可獲得獎勵金 15,500 元。

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

5.6 完成成果報告書

5.6.1 活動圈於每屆主題完成後，均需依據全期活動過程提出完整之「品質提升活動成果報告資料」，由品質管理中心安排審查。

5.6.1.1 品質管理中心訂定各項品管工具的報告書書寫格式(如：專案、問題解決型、課題達成型、預先防範型、實施型、RCA、HFMEA、SDM、實施型)，並公告於病安暨醫品委員會網頁供參考。

5.6.2 改善案運作期程以一年期為原則，除不可抗拒因素，不可中途停止或延期完成改善案，如有上述事宜，需經院外輔導顧問確認並經單位主管同意，並以簽呈經院方批示核准方可展延，且應配合下一年度活動期程，持續接受輔導及成果發表。

5.7 辦理發表會

5.7.1 品質管理中心邀請院內外專業評審委員以「醫療品質競賽活動書面審查表」進行書面審查，及以「期中報告評審委員回饋意見單」、「現場發表評審委員回饋意見單」進行回饋。

5.7.2 安排時間舉辦期中進度報告與期末成果發表競賽，並於會前訂定及公佈發表規則，團隊均需參加期中進度報告與期末成果發表競賽，藉此交流互動與學習。並請院內外專業評審委員以「醫療品質競賽活動現場發表評分表」、「醫療品質競賽活動海報評分表」進行評審。



奇美醫療財團法人柳營奇美醫院
Chi Mei Hospital, Liouying

文件 編號	柳營-品中-品質 促進-2-00001	文件 名稱	品質提升活動管理程序書	頁次	6/7
				版次	01版

5.7.3 期末成果發表競賽獲獎名單將公佈於病安與醫品學習平台，並個別通知，於隔年3月份醫務會議頒獎。

5.7.4 完成期末成果發表競賽團隊皆頒發參加獎獎狀1張，另依院內外專業評審委員評核結果給予獎勵如下表；獲金銀銅獎及佳作之團隊，需配合參加院方所安排之院外品質競賽(醫策會國家醫療品質獎(NHQA)、醫策會醫病共享決策(SDM)實踐運動、中衛發展中心台灣持續改善競賽(TCIA)、台灣醫療品質協會醫品競賽、台灣醫務管理學會台灣健康照護品質管理競賽)，以達互相觀摩學習目的。

獎項	獎勵品	獎金(新臺幣)	備註
金獎	獎狀1張	30,000元	1名
銀獎		20,000元	1名
銅獎		10,000元	1名
佳作		5,000元	2名
特別優良獎		5,000元	2~3名，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
優秀海報獎		1,000元	3名
潛力獎		-	6名
創意獎		-	1名
菁英獎	獎盃1座	-	單位內改善團隊連續3年晉級第二階段「現場發表」
續航獎	獎盃1座	-	單位內改善團隊累計參加5屆品質競賽活動

5.8 紀錄保存

每年彙整品質提升活動成果，並將紀錄維護至KM系統。

編號	表單名稱	保存地點	保存期限
1	品質提升活動年度計劃表	品質管理中心	4年
2	品質提升活動報名表	品質管理中心	4年
3	品質提升活動會議記錄表	品質管理中心	4年



文件 編號	柳營-品中-品質 促進-2-00001	文件 名稱	品質提升活動管理程序書	頁次	7/7
				版次	01 版

4	品質提升活動成果報告資料	品質管理中心	4 年
5	品質提升活動期中發表會評審表	品質管理中心	4 年
6	品質提升活動期末發表會評審表	品質管理中心	4 年
7	品質提升活動優秀海報獎評審表	品質管理中心	4 年

5.9 本作業規定經病安暨醫品委員會呈院長核示後頒佈實施，如有未盡事宜，得視實際需要呈請修訂之。

6.控制重點

6.1 是否妥善規劃「品質提升活動年度計劃表」，並依時程辦理課程、輔導與發表會。

6.2 是否安排公平、公正的期末成果發表競賽。

7.附件

7.1 品質提升活動年度計劃表

7.2 醫療品質競賽活動報名表

7.3 品質提升活動會議記錄表

7.4 品質提升活動成果報告資料

7.5 期中報告評審委員回饋意見單

7.6 醫療品質競賽活動書面審查/現場發表評分表

7.7 現場發表評審委員回饋意見單

7.8 醫療品質競賽活動海報評分表

附件一、品質提升活動年度計劃表

課程時間 暫定日期	課程/輔導主題	課程地點 (會議室規模)	備註
1月至2月	品質提升活動公告，新案團隊招募	無	有興趣組成團隊參加品質提升活動的科部皆可報名。
3月	品質提升活動運作說明會	第二會議室	所有報名團隊皆須參加
3月	專題演講 多元品管及QC工具簡介	第二會議室	全院性演講
3月	團隊輔導 主題與改善工具的選定	第二會議室	所有報名團隊皆須參加
3月	步驟教學：(問題型) 主題選定-目標設定	小型會議室	有興趣同仁皆可參加
4月	步驟教學：(課達型) 主題選定-目標設定	小型會議室	有興趣同仁皆可參加
4月	品質改善團隊輔導(I) 進度：主題選定-目標設定	小型會議室	
4月	步驟教學：(問題型) 解析 → 對策實施	小型會議室	有興趣同仁皆可參加
5月	步驟教學：(課達型) 方策擬定 → 對策實施	小型會議室	有興趣同仁皆可參加
5月	步驟教學：(問題型/課達型) 效果確認 → 檢討	小型會議室	有興趣同仁皆可參加
7月	品質改善團隊輔導(II) 進度：解析 → 對策實施	小型會議室	
7月	期中進度追蹤	小型會議室	所有報名團隊皆須參加
11月	品質改善團隊輔導(III) 進度：效果確認 → 檢討	小型會議室	
12月	品質提升活動結案期末報告 繳交	無	
隔年1月	品質提升活動期末成果發表 競賽暨院際交流活動	大講堂	
隔年4月	品質提升活動效果維持追蹤	無	海報繳交

附件二、醫療品質競賽活動報名表

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"/> 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_____)		
病人安全 相關主題 (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		
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	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		
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
申請單位		跨職類	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否



奇美醫療財團法人柳營奇美醫院

< 團隊名稱 > 會議記錄

壹、日期：YYY 年 MM 月 DD 日(星期 W)

貳、時間：hh:mm-hh:mm

參、地點：第三會議室

肆、主席：_____ 圈(組)長

伍、出席人員：

 列席人員：

 請假人員：

陸、第_____次會議

柒、會議內容及相關決議事項：

 一、上次會議追蹤事項：

 二、本次會議議題：

 (一)活動進度

主題選定 活動計畫擬定 現狀把握 目標設定 解析

對策擬定 對策實施及檢討 效果確認 標準化 檢討及改進

 (二) 討論事項決議：

三、下次會議時間：

 (一)下次議題

記錄：○○○ YYY.MM.DD

呈 閱

圈(組)長	輔導員	部門主管	品質管理中心
日期	日期	日期	日期

附件四、品質提升活動成果報告資料

一、品質提升活動成果報告說明

壹、紙張規格及版面設定：

長寬尺寸：A4 SIZE，長 297mm*寬 210mm。

版面設定（邊界）：上下與左右皆為 2.5 公分。

貳、封面格式：

活動成果報告書之封面應包含機構名稱、活動主題、圈名（非醫品圈之改善主題可省略）、活動期間等，右上角請標註以下標籤格式：

參賽編號		參賽組別	<input type="checkbox"/> 主題改善組 <input type="checkbox"/> 主題改善菁英組 <input type="checkbox"/> 社區醫療照護組
圈名	（※非醫品圈之改善主題可免填。）		
機構名稱			
主題			

參、頁數限制：

一、成果報告書本文以 25 頁為限（不含封面、目錄、活動說明及摘要）。

二、成果報告書之相關附件（如會議紀錄、檢驗數據、提案建議書等佐證活動過程之相關資料）亦以 25 頁為限。

三、規定總頁數 50 頁（共 25 張）為限（本文 25 頁、附件 25 頁，不得流用），超出 1 頁扣書審總分 1 分（餘類推）。

肆、書寫規格：

一、字型：中文為標楷體，英文及數字為 Times New Roman。

二、數字標示順序：說明如下

壹、

一、

(一)

1.

(1)

三、標題：

(一) 機構名稱及活動步驟之名稱等得以標題處理。

(二) 字體大小：標題為 22 號字體。範例：品管圈 QCC

四、內文：

(一) 內文為 14 號字體。範例：品管圈 QCC

(二) 內文除文字外，可有圖表，字型大小不限，以閱讀清晰為原則。

五、頁碼：本文及附件皆應標示頁碼。

伍、裝訂：

「封面」置於第 1 頁、「摘要」置於第 2 頁，「目錄」置於第 3 頁，接續成果報告書及其附件。

陸、其他：上述說明倘有問題請隨時與品質管理中心余紫滢聯繫(分機 72703/7413)。

二、品質提升活動成果海報說明

壹、海報背景：請先下載「期末海報模板.ppt」，並依此規格進行海報製作。

貳、海報標題與格式：包含醫院及單位名稱、主題、圈名及圈員名單，格式說明如下：

一、 醫院及單位名稱：字體大小範圍 48 號字。

二、 主題：字體大小範圍為 66 號字~72 號字。

三、 圈名/圈員名單：字體大小範圍為 32 號字~36 號字。

參、海報內容與格式：海報內容請以呈現完整之改善過程為主，格式說明如下：

一、 內文以中、英文表示，請分別以微軟正黑體與 Arial 書寫，字體大小不得小於 30 號字。

二、 內容本文呈現以清晰、簡要、好閱讀為最主要原則，版面設計風格不拘，海報底圖顏色以白色為佳。

三、 圖表部分，請依版面自行調整可視大小。

四、 標題可參考：(可自行依內容增減調整)

(一)改善背景與主題選定

(二)解析及目標設定/攻堅點選定及方策擬定/.....等等

(三)對策實施與檢討

(四)效果確認

(五)結論



柳營奇美醫院 2024 醫療品質競賽

期中報告 評審委員回饋意見

圈名：

編號：

主題：

一、 優點

二、 缺失

三、 整體建議

奇美醫療財團法人柳營奇美醫院

***年度醫療品質競賽活動(書面審查)評分表

參賽編號：112-***

主題：

	項 目	配分	得分
計畫	1.主題選取之重要性、特殊性與具體明確程度 2.目標設定之理由及適當性 3.團隊形成或維持並持續改善之前創新行動所達成之目標 4.專案價值的呈現	20	
問題結構與對策措施探討	1.問題分析、探討並求證問題形成或影響目標達成之結構 2.引用或採行相關文獻與技術 3.以數據或實例來呈現事實 4.問題分析與對策方案間之連貫性或邏輯性等，並考量長、短期之效果發展對策 5.對策行動計畫之擬訂於時間、人力及費用等資源安排的考量	25	
對策行動過程	1.對策行動過程中，考量對策效果、目標達成狀態及問題、目標結構之變化等因素而持續進行對策行動(包含目標)之調整 2.對策(最適策)之可行性與創意性 3.改善對策(最適策)之努力程度且符合專業水平	25	
成果表現	1.對策效果確認和目標之達成程度及影響程度(如目標達成率、顧客滿意度、服務收益、降低成本不良、節省資源及人員等等) 2.對於臨床及品質改善的效益 3.無形效益(提升機構形象、品質信譽、士氣、環境、勞資關係、社會責任及安全衛生等) 4.制度與標準於行動過程中之改變情形及新版制度與標準之實施程度	15	
整體運作及檢討	1.本期活動之檢討(含餘留問題之持續改善) 2.未來之重要目標與行動	5	
資料呈現	1.整體周延性 2.文字流暢性 3.內容邏輯性(系統分明、前後連貫程度) 4.圖表文字清晰簡明之情形 5.摘要書寫品質	10	
合 計		100	

評審簽名：_____ 日期：__年__月__日

評分後本表，請於2月27日醫療品質競賽當天繳回，以利各團隊競賽分數



柳營奇美醫院***年度醫療品質競賽
現場發表 評審委員回饋意見

圈名：	編號：
主題：	
一、計畫	
二、問題結構與對策措施探討	
三、成果表現	
四、整體運作及檢討	

奇美醫療財團法人柳營奇美醫院

***年度醫療品質競賽活動(海報)評分表

No	主題	評分項目/配分%				總分			
		主題說明與內容介紹	執行方式	成果展現及效益評估	整體設計與互動性				
		1. 主題選定適當、具病人安全或提升醫療品質及改善精神效率。 2. 有效反應單位特色及資源整合、臨床運用之推行。 3. 具有創意或前瞻性。	1. 資料引述正確性、內容完整淺顯易懂。 2. 有實際查核驗證數據或案例說明現狀。 3. 執行過程具體與適切。 4. 選用文獻具合理性且運用合宜。	1. 目標達成或品質提升之情形。 2. 制度建立與標準化落實情形。 3. 效益評估具體量化呈現。 4. 改善成果及效益具推廣性。	1. 設計完整、具美觀有創意。 2. 字體大小合適且清晰易讀。 3. 文字與繪圖排版適當，清晰、易懂。 4. 色彩搭配恰當具吸引力。	20%	40%	30%	10%

評分委員簽章：