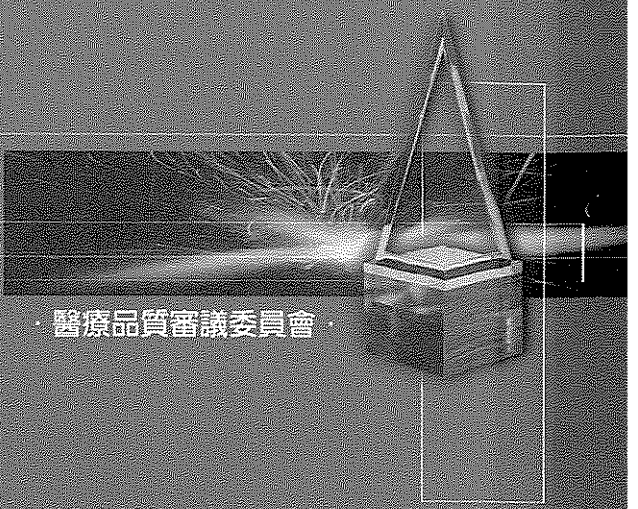


國家品質獎之歷程

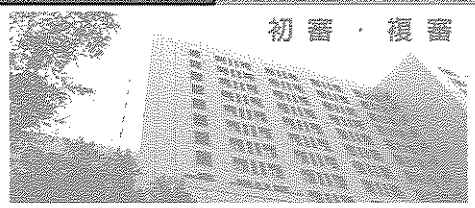
·醫療品質審議委員會·

國家品質獎

是由企業管理角度來審視醫療管理的系統，內容以七大主題：「領導與經營理念」、「創新與策略管理」、「顧客與市場發展」、「人力資源與知識管理」、「資訊策略應用與管理」、「流程管理」、「經營績效」來體檢機構，提供另一角度的檢視，因此本院決定接受新的挑戰，以作為提升本院管理改善的參考。

臺灣大學學術期刊資料庫





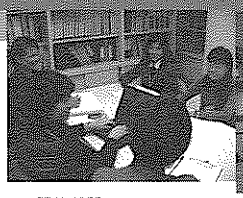
初審・複審・決審

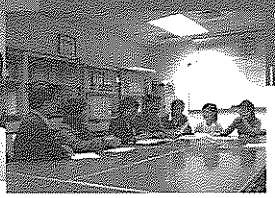
評審的七大主題：
「領導與經營理念」
「創新與策略管理」
「顧客與市場發展」
「人力資源與知識管理」
「資訊策略應用與管理」
「流程管理」
「經營績效」



為期半年的國品獎籌備過程，本院籌備小組、七大主題工作小組及各單位同仁分工合作以求最完美的演出，積極爭取國家品質獎的榮譽，全院動員的人力將近一百五十位。

初審報告書 ・自評評分・





召集部門：公共事務室、資訊室、人事室、會計室、企劃室

挑戰國家品質獎之歷程

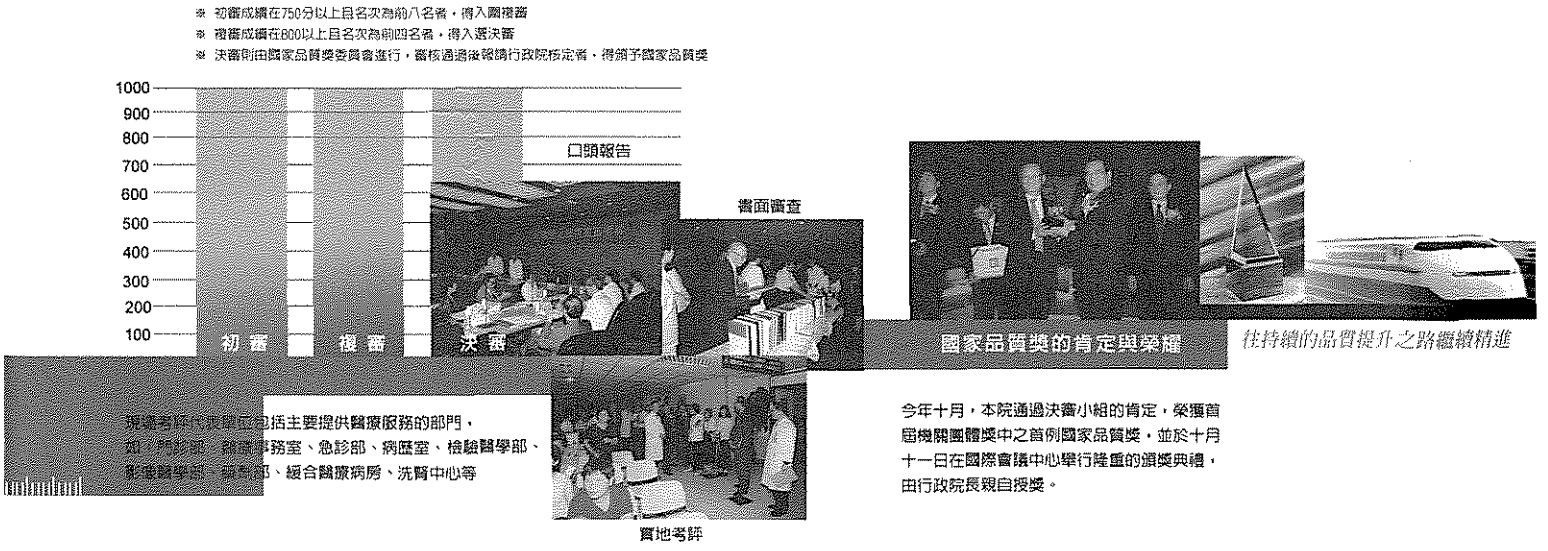
台大醫院時常必須面臨例行性的考評，像是衛生署醫院暨教學醫院評鑑、教育部為民服務考評，台北市衛生局督導考評，加護病房評鑑等。這些考評均為醫療界為提升品質所進行的督導活動，評審委員為資深醫師及醫療管理專家，考評重點偏重於醫療層面的監督。這些例行考評已經培養出本院平日建立文件檔案管理的習慣，同仁也以平常心、積極的態度準備不同的評鑑。

「行政院國家品質獎」是由企業管理角度來審視醫療管理的系統，內容以七大主題體檢機構，可提供另一角度的檢視，因此本院決定接受新的挑戰，以作為提升本院管理改善的參考。國家品質獎的評審過程可分為「初審」、「複審」及「決審」三階段，整個過程長達半年，國品獎的準備則是全院同仁共同合作才得順利進行。

初審階段主要為書面報告的審查，書面報告中包括評審的七大主題：「領導與經營理念」、「創新與策略管理」、「顧客與市場發展」、「人力資源與知識管理」、「資訊策略應用與管理」、「流程管理」、「經營績效」。在此階段，本院四十五個單位就七大主題研擬各單位的報告書，再由本院主辦單位編輯、彙整成「台大醫院國家品質獎初審報告書」以提交審查。國家品質獎評審小組針對初審報告書，依評審標準項目進行書面評審，滿分為 1000 分。初審成績在 750 分以上且名次為前八名者，得入圍複審。

在進行複審之前，本院必須針對評審的七大主題提出「自評評分表」。本院由各主題的召集部門，邀請相關單位代表召開自評工作會議。在此會議中，本院代表同仁共同討論自評的分數。因為籌備國家品質獎並無前例可循，所以本院同仁共同思考並決定出，

臺灣大學學術期刊資料庫



呈現台大特色與品質之方式，整合資源，爭取肯定與認同。因時間緊迫而準備事項繁多，所以安全衛生室、秘書室、健保小組派員支援複審籌備業務，在最後的幾天中，發揮出衝刺的效果。

複審為兩天的實地考評、口頭報告及資料查核。院長及副院長們代表進行七大主題的口頭報告，並進行全天候的陪評；考評委員亦實地到現場進行實地考評及檔案審查。現場考評代表單位包括主要提供醫療服務的部門，如：門診部、醫療事務室、急診部、病歷室、檢驗醫學部、影像醫學部、藥劑部、緩和醫療病房、洗腎中心等。在為期兩天的考評期間，考評委員針對口頭報告及實地考評進行各種問題的詢答，在秘書室的全力協調下，本院同仁共同合作，在最短的時間內備妥委員提出的各項考驗，提擬出「複審詢答彙編」，以動員速度贏得委員的肯定。複審成績滿分為 1000 分，複審成績在 800 以上且名次為前四名者，得入選決審。值得一提的是，這是一次成功的跨部門合作與整合。兩天複審過程的每個環節緊緊相扣，時間分秒必爭，使考評委員能在有限的時間內瞭解本院優點。決審則由國家品質獎委員會進行，審核通過後報請行政院核定者，得頒予國家品質獎。

為期半年的國品獎籌備過程，本院籌備小組、七大主題工作小組及各單位同仁分工合作以求呈現台大的優質內涵，積極爭取國家品質獎的榮譽，全院動員的人力將近一百五十位。今年 10 月，本院通過決審小組的肯定，榮獲首屆機關團體獎中之首例國家品質獎，並於 10 月 11 日在國際會議中心舉行隆重的頒獎典禮，由行政院長親自授獎。

國家品質獎的榮譽表示本院在此七大主題的管理品質上，達到評審委員的期待，本院同仁均予有榮焉。未來，本院將繼續提升自我的品質，並期許能協助提升本國整體的醫療品質。

臺灣大學學術期刊資料庫