台大醫院品管圈活動



台大醫院推行品管圈活動約四年時間，辦過五期品管圈教育訓練營，成員約有 400 餘人，透過品管圈種子成員不斷地改善與提升工作品質並影響周圍同仁同事，為台大醫院播注了不少成長的動力。

臺大醫學術期刊資料庫

台大醫院品管圈活動推行經驗

台大醫院品管圈活動推行經驗

個案主持單位：企劃室

推行品管圈活動的組織架構

本院品管圈推行中心設立於 86 年 12 月，由行政副院長擔任召集人，中心下設三組，職掌分別為：計畫推動組(企劃室主辦)：研擬品管圈活動推動計畫及其他相關事宜；教育輔導組(人事室主辦)：辦理有關品管圈活動之教育訓練事項；認證及活動組(秘書室主辦)：辦理有關品管圈活動認證事宜及成果發表會。

品管圈活動推動作法

為使品管圈活動推動順利、同仁參與踴躍、品質改善成果豐碩，本院特擬定下列制度化作法：

(一)訂定各項活動辦法：

1. 台大醫院品管圈活動推動要點
2. 台大醫院品管圈推行中心辦事細則
3. 台大醫院品管圈活動認證辦法
4. 台大醫院品管圈成果發表會提審辦法

(二)訂定年度推動計畫

(三)舉辦品管圈教育訓練

為使同仁認識品管圈並瞭解如何運用品管圈，本院邀請台大醫管所鍾國彪副教授及其領導的輔導群，設計及講授品管圈教育訓練課程。課程分為基礎教育訓練 12 小時，進階教育訓練 9 小時。共已舉辦五期，參加人數約達 400 人。

(四)舉辦種子圈遴選及輔導

由於品管圈活動對於同仁而言，是個新的觀念與嘗試，為使同仁能儘快了解並進行品管圈活動，本院乃建立了種子圈輔導制度，希望培育出之種子圈能作為其他單位的示範，進而像種子一樣散播至全院。

本院種子圈採自由報名之方式，只要有興趣參加，皆可自行組圈向品管圈推行中心報名。推行中心即安排輔導專員為種子圈進行圈會輔導。

臺灣大學學術期刊資料庫

(五)舉辦四階段認證活動

為確保各活動階段之品質，並據以核發圈會補助經費，本院實施四階段認證，分別為組圈認證、活動主題及計畫認證、改善對策認證、效果維持認證。品管圈活動到達以上各階段，便可提出書面資料申請認證，通過認證後，便可請領圈會補助費。

品管圈推行中心聘請本院 12 位中級以上主管擔任認證委員，不定期召開認證會議，討論各圈之認證書面資料，並提供意見回饋給各圈，據以改進。

(六)舉辦成果發表會

為增進各圈彼此互相學習及感情交流，本院於期末舉辦品管圈成果發表會。會中邀請專家學者列席指導及講評，並邀請醫療院所、健保局等外界人士參與。

(七)舉辦內部輔導員培訓

為使品管圈知識及技巧廣為同仁熟習及傳承，本院聘請台大醫管所鍾國彪副教授進行內部輔導員培訓及認證，課程總時數共 27 小時，課後並安排筆試及口試認證，通過認證後必須擔任種子圈實習輔導員，實習完成後方可獲頒內部輔導員證書。參加本院第一、二期內部輔導員培訓的學員共 38 人，錄取 33 人。

(八)舉辦內部講師培訓

為培育本院同仁自辦教育訓練的能力，逐步完成技術轉移，本院聘請台大醫管所鍾國彪副教授進行內部講師培訓及認證，課程總時數共 20 小時，課後並安排教學驗收，通過後頒給內部講師證書，共錄取 20 人，已自第四期起擔任教育訓練師資。

(九)訂定各項獎勵措施

為提高同仁參與意願，本院訂定下列各項獎勵措施：

1. 補助圈會經費：每通過一階段認證，發給圈會補助一千至五千元。
2. 成果發表前三名，發給一至三萬元禮券；潛力獎若干名，發給二千元禮券。
3. 嘉獎：推動品管圈活動表現優異者，予以記功嘉獎獎勵。
4. 參加內部講師及輔專員培訓者，發給證書、刊登院訊、列入升遷考績記錄。
5. 製作海報將各圈成果展示於景福通道。
6. 鼓勵參加院外比賽，派員參加院外觀摩。

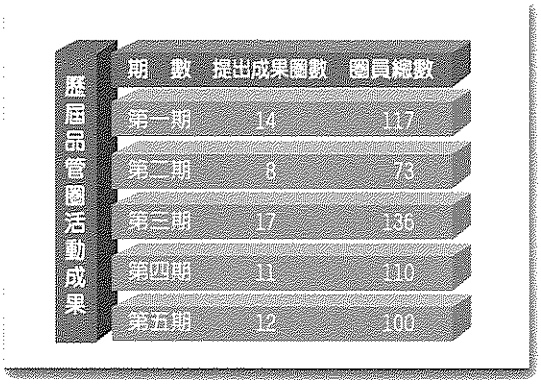


臺灣大學學術期刊資料庫

品管圈活動成果

(一)歷屆品管圈活動成果：

(二)參加全國比賽，成績表現優異：



——娃娃圈、安心圈代表本院參加歷屆全國品管圈發表大會，分別獲得石川獎及特優獎。

——4C2 兒童加護病房、急診護理單位及檢驗醫學部(快樂希望圈)參加中華民國醫療品質促進協會主辦之第一屆中華民國醫療品質促進優良案例獎均榮獲特優獎。

——娃娃圈參加第 22 屆全國金獎品管圈發表大會。

——娃娃圈、安心圈參加第一屆醫品圈發表競賽，分別榮獲特優與佳作。

——娃娃圈、善珠圈、黑眼圈參加第二屆醫品圈發表競賽，分別榮獲護理組醫品金獎、醫品銅獎與行政組醫品銀獎。

本院推動品管圈的成功要素

本院推行品管圈雖短短四年，但由前述品管圈的推行成效來看，獲得的回饋多是正面的，亦有相當大的成果。要言之，高層主管的鼎力支持、專責推動組織之成立、相關活動制度及辦法制定完備，各項獎勵措施、內外部輔導員的積極協助，以及員工自發性的認真投入，均為本院推動品管圈成功的要素。

展望

在品管圈界，本院算是非常資淺，未來仍有許多努力的空間，本院將會持續推動品管圈活動，增進中高層主管對品管圈之認識，提高各單位同仁參與品管圈活動意願，並期望透過教育訓練的普及化，使更多員工熟習品管圈的相關知識與技能，利用品管圈活動，不斷地改善與提升工作品質，提供更好的服務。

臺灣大學學術期刊資料庫