

10.3966/199457952021031502003

2020國家醫療品質獎特優機構—臺中榮民總醫院 由參與國家醫療品質獎談機構品質文化建立之激 勵與成長

The Motivation and Growth in the Establishment of Institutional Quality
Culture through Participating in the National Healthcare Quality Award

賴苑惠¹、劉時安¹、姚鈺²、葛光中²、張繼森²、張宗泓²、陳適安²、許惠恒³

¹臺中榮民總醫院品質管理中心、²院本部、³臺北榮民總醫院院本部（前臺中榮民總醫院院長）

Yuan-Hui Lai¹, Shih-An Liu¹, Yuh Yao², Kuang-Chung Ko², Chi-Sen Chang²,
Tsunghung Chang², Shih-Ann Chen², Wayne Huey-Herng Sheu³

¹Center for Quality Management, ²Dean's office, Taichung Veterans General Hospital, ³Dean's office, Taipei Veterans General Hospital

前言（緣起）

臺中榮民總醫院是國軍退除役官兵輔導委員會為擔負榮民就醫保健業務所發展出來的醫療機構，為中部唯一公立之醫學中心。醫院之經營管理模式，於確定醫院使命、核心價值、願景、策略目標後，以平衡計分卡(Balanced scorecard, BSC)串聯經營策略，規劃醫院之短、中、長期計畫，共分為六大構面，包括醫療、品質、教學、研究、社會責任及經營績效，制定關鍵績效指標(KPI)，下展至各部門，將執行策略和組織緊密整合，建立基礎穩固的管理制度。本院基於以病人為中心的理念，營造安全就醫環境，提供全人全程整合性照護，塑造全院之醫品病安文化。

機構品質文化建立—基層深耕·全員參與

臺中榮民總醫院從2000年導入全面品質管理方案，今年已邁入20年，因著歷任院長對於品質管理的重視與支持，追求以病

人為中心、品質與病安為優先改善之前提、及持續改善不止於至善之觀念下，鼓勵全體同仁參與品質改善活動。本院品管圈之推動規劃，由品管中心於每年年初發函鼓勵單位「成立QC小組」，由基層醫療人員自動自發、自主管理地實踐品質改善過程；並促進醫療技術、服務技巧與管理水準之提昇，亦可激發員工潛能，滿足工作成就感，更可藉此培育基層管理人才，從中由團隊成員相互之腦力激盪(Brainstorming workshop)、配合各種改善手法、技能訓練，使團隊改善能量大幅提升，工作中的問題得以適切解決，更可訓練單位解決問題的能力。

臨床單位配合醫院的使命、核心價值與願景，確立單位之年度工作目標，規劃年度品質改善活動，由單位自動自發發掘單位內部問題進行改善(Bottom up)或是結合醫院策略擬訂系統性主題(院部指派/Top down)，定期推出專案或品管圈的改善活動，結合臨床醫療、護理、藥劑、檢驗、資訊等部門加入改善行列。由單位部門主管以實際行動參與改善活動，且院部長官也親自帶領著團隊成