

## 問卷 A

## 「醫院推行品質管理相關活動的現況與績效評估問卷」

啟者：

為了瞭解貴院在正式推行品質管理活動之前，在營運情形及整體的表現等方面作一評估，請回答以下的問題，若貴院在最近五年內有採行以下任何的品質管理活動，如 Total Quality Management (全面品質管理)、Quality Control Circle (品管圈)、Quality Improvement Team (品質改善小組)、Business Process Management (專案品質改善計畫)、Clinical Pathway (臨床路徑)、ISO、Focus Group (焦點團體法)、Hoshin Planning (方針管理)、Quality Functional Deployment (品質機能展開)、Employee Suggestion Program (提案制度)等，則請繼續回答，否則，便謝謝您的合作！

鍾國彪 台大醫管所副教授

藍忠孚 醫療品質協會理事長

張睿詒 台大醫管所副教授 敬上

如有任何填答疑問，請與我們聯絡。

聯絡人：鍾國彪 副教授

謝碧曉 小姐

聯絡電話：(02)23516478ext42；(02)23434202(可留言)；FAX：(02)23434200

### 一、推行品質管理活動之前的自我評估：

1. 請問貴院在推行上述任一品管活動之前的一年內，平均每日的門診量約多少？

人次/日。

2. 請問貴院在推行品管活動之前的一年內，一般病床的平均佔床率如何？

<50； 50-59； 60-69； 70-79； 80-89； 90 以上。

3. 請問貴院在推行品管活動之前，整體營運的成長情形如何？

成長迅速； 些微成長； 成長持平； 些微衰退； 嚴重衰退。

4. 請問貴院在推行品管活動之前，盈餘的情形如何？

成長迅速； 些微成長； 成長持平； 些微衰退； 嚴重衰退。

5. 請問貴院在推行品管活動之前的一年內，員工的滿意度如何？

非常滿意； 滿意； 中立意見； 不滿意； 非常不滿意； 不清楚。

6. 請問貴院在推行品管活動之前的一年內，病人的滿意度如何？  
非常滿意；滿意；中立意見；不滿意；非常不滿意；不清楚。
7. 請問貴院在推行品管活動之前的一年內，病人抱怨(ex 電話、投書)情形如何？  
非常頻繁；頻繁；普通；很少；幾乎沒有；不清楚。
8. 請問貴院在推行品管活動之前的一年內，醫療糾紛發生的情形如何？  
非常頻繁；頻繁；普通；很少；幾乎沒有；不清楚。
9. 請問貴院在推行品管活動之前，臨床醫療品質與相同評鑑等級的醫院相比如何？  
好很多；稍好；差不多；稍差；差很多；不清楚。
10. 請問貴院在推行品管活動前，行政服務品質與相同評鑑等級的醫院相比如何？  
好很多；稍好；差不多；稍差；差很多；不清楚。
11. 請問貴院在推行品管活動前，機構品質(醫院的形象、風評與口碑)與相同評鑑等級的醫院相比如何？  
好很多；稍好；差不多；稍差；差很多；不清楚。
12. 請問貴院的所在地，附近的醫院間競爭的情形如何？  
非常競爭；有些競爭；還好；不競爭；非常不競爭；不清楚。

## 二、在日常管理部份：

【說明：是指運用品管工具與統計手法，依照持續改善與標準化原則，透過個人或群隊來進行活動，以求單位的極大化。】

1. 請問貴院到 87 年 6 月底前，有無推行品管圈\團結圈？

【說明：品管圈\團結圈係指由相同單位的人所組成的品質改善小組，也包含如彰基或耕莘所推行的 QIT。】

- 無（有無推行計畫？無；有 何時開始？\_\_\_\_年\_\_\_\_月）；  
有。

2. 請問貴院到 87 年 6 月底前有無開始推行「專案品質改善計畫」？

【說明：係指以流程改善為主的跨科室部門的改善計畫或作業流程管理 BPM】

- 無（有無推行計畫？無；有 何時開始？\_\_\_\_年\_\_\_\_月）；  
有。

3. 請問貴院到 87 年 6 月底前有無推行「提案制度」？

【說明：係指有系統地處理員工提案，選擇優良且有效的提案加以實施，並給予提案者適度的獎勵。】

無（有無推行計畫？無；有 何時開始？\_\_\_\_年\_\_\_\_月）；

有（3-1 平均每年有多少提案？\_\_\_\_\_件

3-2 有無專人處理或審核提案？無；有

3-3 平均每年被採行多少件？\_\_\_\_\_件）。

4. 請問貴院到 87 年 6 月底前有無採行「焦點團體」？

【說明：係指由主持人依訪談大綱對民眾進行座談會訪談，以聽取顧客的想法與建議。】

無（有無推行計畫？無；有 何時開始？\_\_\_\_年\_\_\_\_月）。

有（共\_\_\_\_\_次？主題為哪些？\_\_\_\_\_）。

5. 請問貴院到 87 年 6 月底前有無推行「ISO 9002」？

無（有無推行計畫？無；有 何時開始？\_\_\_\_年\_\_\_\_月）；

有（5-1 請問是全院性或是部門性？全院性；部門性 哪些部門？\_\_\_\_\_

5-2 請問有無提出認證申請？無[請跳答到 6]；有 何時認證？\_\_\_\_年\_\_\_\_月

5-3 請問是否通過認證？否；審查中；是 何時通過？\_\_\_\_年\_\_\_\_月

5-4 請問下一次覆查是何時？\_\_\_\_年\_\_\_\_月）。

6. 請問貴院到 87 年 6 月底前有無推行「臨床路徑」？

無（有無推行計畫？無；有 何時開始？\_\_\_\_年\_\_\_\_月）；

有。

7. 請問有無其他的品管活動？若有，請列舉說明\_\_\_\_\_。

### 三、方針管理(Hoshin Kanri, Hoshin Planning)部份：

【說明：係指設定具前瞻性、突破性的方針，並依據所設定之方針，集合全組織的有限資源，來達成整體的與各部門的目標。】

1. 請問貴院到 87 年 6 月底前有無推行「方針管理」？

無（有無推行計畫？無；有 何時開始？\_\_\_\_年\_\_\_\_月）；

有（何時開始？\_\_\_\_年\_\_\_\_月）。

2. 請問是由誰協助教育訓練與輔導？

外部顧問；

內部主管；

其他（\_\_\_\_\_）。

3. 是否訂定基本方針？

否；

是（何時完成？\_\_\_\_年\_\_\_\_月）。

4. 是否訂定年度方針？

否；

是（第一次是何時完成的？\_\_\_\_年\_\_\_\_月）

5. 年度方針是否展開到各部門？

否；

是。

#### 四、跨功能管理部份：

【說明：係指透過不同科室與部門間的水平整合，將顧客的期望轉換成為產品或服務的過程。最常見的活動以品質機能展開為代表。】

1. 請問貴院有無推行「品質機能展開」？

無（請跳答到第五部分）；

有（何時開始？\_\_\_\_年\_\_\_\_月）。

2. 在何單位\部門用？\_\_\_\_\_。

3. 做過哪些主題？\_\_\_\_\_。

4. 是否願意繼續推行？願意；不願意；不確定。

#### 五、推行品管活動至 86 年 6 月底前的總體績效評估

明顯改善    些微改善    差不多    較差    差很多    不清楚

1. 醫療服務量（門診量）                       

2. 醫院整體營運                       

3. 盈餘情形                       

4. 員工滿意度                       

明顯改善    些微改善    差不多    較差    差很多    不清楚

5. 病人滿意度	<input type="checkbox"/>					
6. 病人抱怨情形	<input type="checkbox"/>					
7. 醫療糾紛	<input type="checkbox"/>					
8. 臨床醫療品質	<input type="checkbox"/>					
9. 行政服務品質	<input type="checkbox"/>					
10. 機構品質	<input type="checkbox"/>					

### 【填答者基本資料】

1. 年齡  21-30 歲；  31-40 歲；  41-50 歲；  51-60 歲；  61 歲以上。
2. 性別  男；  女。
3. 職級  院長；  副院長；  主任；  專員；  特助；  其他\_\_\_\_\_。
4. 學歷  大專以下；  大專；  研究所以上。
5. 到本院服務年資約\_\_\_\_\_年。

非常謝謝您抽空填答此份問卷，  
敬祝 健康快樂！！由衷感謝您的協助與配合。