

「醫院推行品管圈的成本與績效評估問卷」

問卷 C

敬啟者：

國內近年來有相當多的醫院開始採行品管活動，其中以參照企業界品管圈的方式成為推行的主流之一，為了瞭解國內的醫院在品管圈推行過程中，所耗用的資源及成本，與所帶來的種種正負面效果，經由國科會的補助，進行此研究。

希望得到您的協助與配合，除了交流各院間實務上的經驗外，更作為學術上的研究資料。請您就以下的問題來回答，再一次感謝您的合作！

(請由推動小組負責人員協助填答)

問卷請於八月三十日前寄回，謝謝！！

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

鄧小雅 小姐 (B.B Call:0959260058)

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

1. 請問貴院有無在任何部門或是全院性的推行品管圈\團結圈\QIT 活動？

【說明：品管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。】

- ☐ 完全沒有（請結束回答）；
- ☐ 僅在剛開始階段（僅在某些部門推行）；
- ☐ 已推行到一半以上的部門；
- ☐ 已推行到全院。

2. 請問貴院品管圈活動是從何時開始推行？ _____年 _____月。

3. 請問貴院之品管圈教育訓練是從何時開始？ _____年_____月。

3-1 請問貴院有無持續進行教育訓練？ ☐ 無（結束日期_____年_____月）； ☐ 有。

3-2 請問從開始推行至 87 年 6 月底前，教育訓練的內容包含哪些部份？各多少小時？

☐ 基礎課程（_____小時）；

【說明：基礎課程包括品管圈的基本概念、品管舊七工具與品管圈的推行步驟等。】

☐ 進階課程（_____小時）；

【說明：進階課程以圈長及輔導員的教育訓練為主，課程內容包括輔導技巧、品管新七工具、品管圈的個案研討等。】

☐ 其他（例如共識營等）（_____小時）。

（請說明：_____。
_____。）

3-3 請問貴院最開始的品管圈教育訓練是由誰來負責？（請單選）

☐ 企管\醫管顧問公司；

☐ 中衛發展中心；

☐ 大學教授（公衛醫管背景）；

☐ 大學教授（企管工管背景）；

☐ 其他醫院的講師（_____醫院）； ☐ 內部主管或講師；

☐ 其他（請說明：_____。）

3-4 請問貴院離 87 年 6 月底前，最近一次的教育訓練是由誰來負責？（請單選）

☐ 企管\醫管顧問公司；

☐ 中衛發展中心；

☐ 大學教授（公衛醫管背景）；

☐ 大學教授（企管工管背景）；

☐ 其他醫院的講師（_____醫院）； ☐ 內部主管或講師；

☐ 其他（請說明：_____。）

3-5 請問貴院到 87 年 6 月底前，在以下人員中各有多少百分比的人員完成品管圈的基礎課程訓練？

一級主管 _____% ；二、三級主管 _____% ；基層人員（行政、醫療人員）_____% 。

4. 請問貴院從開始推行至 87 年 6 月底前，在品管圈教育訓練部份花費多少錢？

4-1 講師鐘點費 _____元；4-2 講義印刷費_____元；

4-3 其他費用 _____元； 合計共_____元。

5. 請問貴院從開始推行至 87 年 6 月底前，除了品管圈教育訓練的經費外，還有那些其他的費用\成本？

5-1 品管圈活動部份費用

圈活動經費 ☐ 有 (_____元)； ☐ 無。

【說明：圈活動經費包含品管圈相關認證活動及品管圈本身之活動經費等。】

外界品管圈發表的觀摩費 ☐ 有 (_____元)； ☐ 無。

【說明：外界品管圈發表的觀摩費指的是參觀其他院外單位或企管顧問公司及中衛發展中心舉辦之品管圈發表活動之經費。】

參加品管圈發表的比賽費 ☐ 有 (_____元)； ☐ 無。

【說明：參加品管圈發表的比賽費指的是參加企管顧問公司、中衛發展中心及其他辦理品管圈發表相關單位之報名費用。】

成果發表費用 ☐ 有 (_____元)； ☐ 無。

【說明：成果發表費用包含獎金、獎盃、獎牌等相關費用及評審費用。】

5-2 業務費

文具費 ☐ 有 (_____元)； ☐ 無。

報告印刷費 ☐ 有 (_____元)； ☐ 無。

5-3 國內差旅費 ☐ 有 (_____元)； ☐ 無。

5-4 其他活動費用 ☐ 有 (_____元)； ☐ 無。

5-5 連同教育訓練共計花費_____元。

6. 請問貴院最初開始推行品管圈活動時組了多少圈(種子圈或先驅圈)? _____圈。

7. 請問貴院到 87 年 6 月前底共組了多少圈? _____圈。

其中以行政部門為主的有_____圈； 以護理部門為主的有 _____圈；

以其他醫療部門為主的有_____圈；以跨部門或科室為主的有_____圈。

8. 請問貴院有無成立品管圈推動專責單位？

☐ 無；

☐ 有。——→

8-1 何時成立？民國____年____月。

8-2 主要成員有哪些？（可複選）

☐ 院長；☐ 副院長；☐ 科部主管（共____人）；

☐ 其他人員

（請說明：____，共____人）。

9. 請問貴院有無成立輔導員小組？

☐ 無；

☐ 有。——→

9-1 何時成立？民國____年____月。

9-2 目前有多少內部輔導員____人。

10. 請問貴院有無培訓內部講師的計畫？

☐ 無；

☐ 有。——→

10-1 何時開始？民國____年____月。

10-2 目前有多少內部講師____人。

11. 請問貴院到 87 年 6 月底之前，共有幾次的成果發表？____次。

11-1 第一次成果發表是何時？____年____月。共____圈發表？

11-2 第二次成果發表是何時？____年____月。共____圈發表？

11-3 最近一次的成果發表是何時？____年____月。共____圈發表？

12. 請問貴院有哪些配合品管圈的獎勵\表揚措施？（可複選）

☐ 無；

☐ 考績上的調整；

☐ 績效獎金的計算；

☐ 發給活動獎金；

☐ 公開表揚\發表於院訊；

☐ 院內首長親自慰勞；

☐ 放假；

☐ 發給獎牌\獎狀；

☐ 辦期中發表會；

☐ 其他（請說明）_____。

13. 請問貴院選擇推行品管圈之前是認為該活動會產生那些預期的成效(包含負面的影響)?

	完全同意	同意	中立意見	不同意	完全不同意
(1) 提昇醫院形象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 提昇病患滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 提昇員工滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 提昇品質意識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) 提昇員工解決問題的能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6) 增進員工對醫院的向心力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7) 提昇該部門內的向心力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(8) 改善服務流程	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(9) 增進部門間的溝通與合作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(10) 增加工作負擔或時數	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(11) 醫師的不配合或冷嘲熱諷	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(12) 造成員工抱怨	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(13) 其他(請說明:_____)					

14. 請問貴院推行品管圈至今，有那些達到的成效或負面影響？

	完全同意	同意	中立意見	不同意	完全不同意
(1) 提昇醫院形象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 提昇病患滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 提昇員工滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 提昇品質意識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) 提昇員工解決問題的能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6) 增進員工對醫院的向心力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7) 提昇該部門內的向心力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(8) 改善服務流程	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(9) 縮短等候時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(10) 增進部門間的溝通與合作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(11) 增加書面資料	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(12) 增加工作負擔或時數	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(13) 增進員工使用電腦的能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(14) 不配合其他部門的對策	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(15) 為求效果，作假資料	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(16) 造成員工抱怨	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(17) 醫師的不配合或冷嘲熱諷	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(18) 其他(請說明:_____)					

15. 請問貴院推行到目前所遭遇的困難與挑戰有何？（可複選）

- ☐ 成效不彰； ☐ 參與熱誠減弱； ☐ 中階主管不配合； ☐ 員工抱怨多；
☐ 醫師參與不足； ☐ 教育訓練不足； ☐ 行政配合不夠； ☐ 最高主管的決心不夠。
☐ 其他（請說明）_____。

16. 請問貴院如何維持品管圈活動的驅動力？

- ☐ 給予實質鼓勵； ☐ 鼓勵投稿\發表文章； ☐ 鼓勵出外發表\參賽；
☐ 出去輔導其他醫院； ☐ 培養內部輔導員； ☐ 培養內部講師；
☐ 鼓勵醫師參與； ☐ 改變評分的方式； ☐ 推行提案制度；
☐ 推行方針管理； ☐ 持續基層員工的教育訓練； ☐ 各部門自主管理；
☐ 進行中高階主管的教育訓練；
☐ 其他方式（請說明）_____。

【填答人基本資料】

1.年齡: ☐ 21-30； ☐ 31-40； ☐ 41-50； ☐ 51-60； ☐ 61 以上。

2.性別: ☐ 男； ☐ 女。

3.學歷: ☐ 大專以下； ☐ 大專； ☐ 研究所以上。

4.職級: _____。

5.到貴院服務年資約 _____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。