

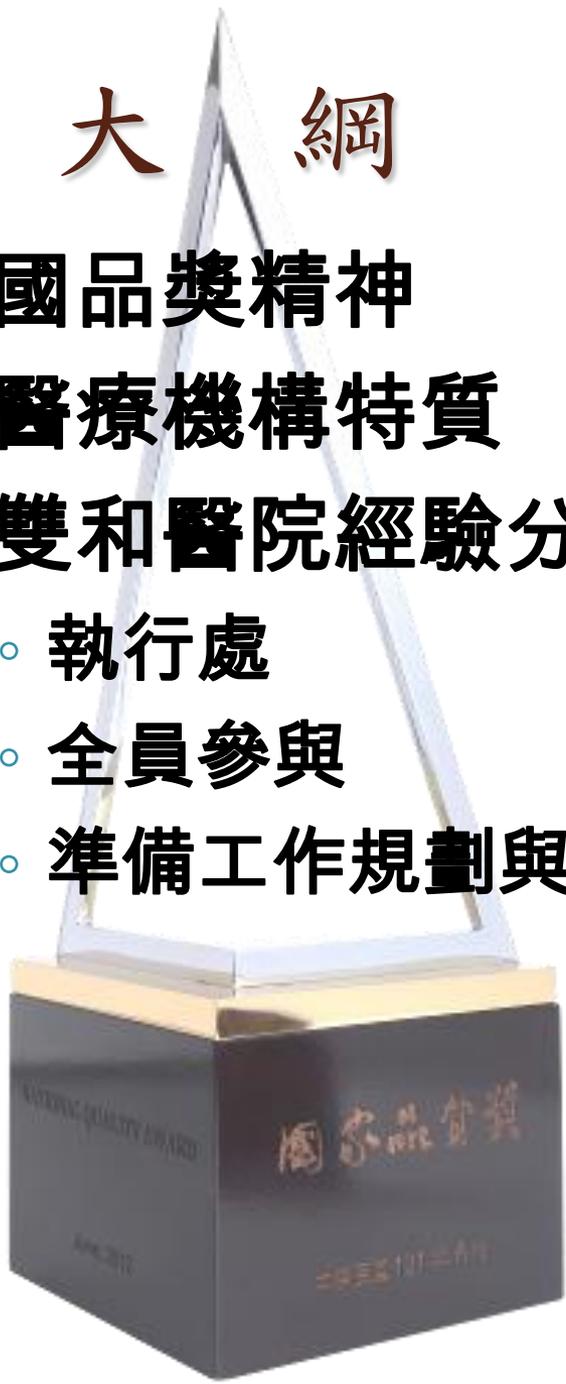
# 從全員參與擁抱國品獎



雙和醫院秘書室主任 白碧玉

# 大 綱

- 國品獎精神
- 醫療機構特質
- 雙和醫院經驗分享
  - 執行處
  - 全員參與
  - 準備工作規劃與執行



# 國品獎精神

- 核心價值 -

全員參與  
跨組織關係

顧客導向

卓越領導

創造利害關係人價值

重視  
組織學習



## 國家品質獎

善盡  
社會責任

持續改善  
創新與速度

過程與結果  
並重

著重  
事實與未來

系統整合  
卓越績效

# 機構特質

## — 醫療機構人員組成 —

- 具有專業證照之醫療專業人員
  - 醫師、牙醫師
  - 護師
  - 藥師、醫檢師、放射師、物理師、物理(職能)治療師
  - 社工師、營養師、心理師
- 行政人員
- 外包人員
  - 清潔
  - 傳送
  - 警衛



# 雙和醫院經驗分享

- 成立執行處
- 工作規劃與執行
  - 全員參與
  - 資料準備：申請書、簡報、書面資料
  - 亮點準備
  - 標竿學習
  - 預評
  - 實地訪查安排



# 成立執行處

## 規劃重點工作及時程



# 執行處八大重點工作

負責人	項目
✓ 〇〇	1. 知識管理平台
✓ 〇〇	2. 一、二樓環境整理
✓ 〇〇	3. 書面資料
✓ 〇〇	4. 簡報

負責人	項目
✓ 〇〇	5. 參訪亮點
✓ 〇〇	6. 預評
✓ 〇〇	7. 審查現場工作小組
✓ 〇〇	8. 戰情中心

## 運作機制：

1. 分別設專案負責人，規劃工作並追蹤進度
2. 每週五依進度e-mail陳報主任
3. 定期於執行處會議討論及首長會議報告

# 執行處工作職責

- 整體進度規劃及追蹤掌控
- 彙總申請書
- 院長總簡報
- 標竿學習安排
- 預評安排
- 教育訓練課程安排
- 落實種子成員職責
- 設計系統性簡報底圖、申請書
- 設計印製宣導海報、教戰手冊、宣導小卡
- 各構面小組簡報審核
- 環境規劃建議及執行
- 發行國品獎雙週報
- 舉辦共識營
- 種子人員運作
- 實地訪查安排

# 時程

項目	03	04	05	06	07	08	09	10	11
教育訓練及形成共識									
環境整體規劃 (4/25首長會議報告) → 環境整理									
★ 申請書撰寫									
各構面小組製作簡報									
標竿學習 (5~6月國品獎得獎機構觀摩)									
共識營 → 二次預評									
書面審查									
實地訪查									

- 經執行處4次會議討論：1/31, **2/9**, 2/21, **2/23**
- 擬：2/28首長會議定案，3/7主管會議報告微調後組織，**3/21**擴大主管會議為宣示大會

# 全員參與

- 主管會議宣導
- 舉辦全院slogan設計競賽
- 宣示大會
- 地毯式宣導



# 主管會議宣導

- 宣示決心
- 國品獎八大構面重點說明



# 舉辦全院slogan設計競賽

簽

於 公共事務組 日期：中華民國100年03月12日

附件：(3件) 標語競賽辦法 1002100510\_1\_標語競賽辦法.doc  
1002100510\_2\_暫借款申請單.doc  
1002100510\_3\_100年度國品獎slogan競賽辦法-經費概算.doc

主旨：本院標語 (Slogan) 競賽辦法

說明：

- 一、本院將於今年申請第二十二屆標語 (Slogan) 設計競賽，啟為醫院設計出未來可長久使用之標語。
- 二、本次標語競賽活動費用預作於本院預算中，包括：參賽者禮品、宣導海報及展示其他費用(099-00-E140-99)項下支出，並申請暫借款。
- 三、標語 (Slogan) 競賽辦法詳如附件(含經費概算)。

二週內52人參賽，共88件作品  
(熱烈程度...在醫院...很不尋常...)

行政院衛生署雙和醫院 (委託臺北醫學大學興建經營) 公文簽核流程表

項次	簽核名單	代理/加簽	簽核單位	簽收時間	核稿時間	狀態
----	------	-------	------	------	------	----

# Slogan競賽得獎作品

名次	得獎者		中文(Slogan)
	單位	姓名	
佳作	兒科	賴〇〇	雙和用心 深植你心
佳作	醫事室	郭〇〇	品質的雙和 全人的關懷
佳作	總務室	藍〇〇	擁抱社區、關懷健康、胸懷國際!
第三名	泌尿科	陳〇〇	創新·用心·雙和心
第二名	秘書室	林〇〇	用心·感動·承諾



# 宗旨 Mission

守護社區健康，  
達成教學、研究、  
服務使命

*To safeguard the health of the community,  
and to accomplish the mission of  
education, research, and service.*

# 願景 Vision

達成高品質高績效的  
國際一流大學醫院

*To achieve the state of  
an international renowned University Hospital  
with excellent performance and quality.*



## 關懷 · 承諾 · 創新

Caring

Commitment

Innovation

嘉年華  
嘉年華  
嘉年華

# 舉辦全院宣示大會



## 宣誓詞



- 余謹至誠
- 以提升醫療服務品質為己任
- 竭誠發揚品質精神
- 全力投入國家品質獎準備工作
- 為雙和添新頁
- 我以雙和為榮，雙和以我為榮

# 地毯式宣導

- 宣導及鼓舞、國品獎內涵及準備方向 -

- **第一波：全院教育訓練**
  - 四月共舉辦 8 場
  - 出席人數：816 (Max 187, Min 36, Ave 102)
- **第二波：醫師晨會宣導**
  - 共32科
  - 預計最晚7月底前完成
- **其他：**
  - e-learning 線上課程
  - 學分認列：  
現場課程、線上課程、  
單位自辦(如醫師晨會、護理長會議...)

# 全院教育訓練

- 列為必修課程 -

- 培訓種子講師
- 製作統一教材
- 種子講師試教
- 遍地開花





# 密集醫師晨會宣導



# e-learning

位置: 國品獎全院教育訓練課程(品質管理) > 教材



國家品質獎教育訓練

by Home, 2011-04-19 18:56, 人氣: 11

閱讀內容

頒發：行政院  
主辦：經濟部  
執行：中衛發展中心

位置: 國品獎全院教育訓練課程(品質管理) > 課程內容(公告)

## 課程內容

此課程內容須按順序依序完成

項次	類型	標題	期限	通過條件	通過
1	出席	📅 2011-04-15 (17:00) - 國品獎全院教育訓練課程	-	出席 > 40 分鐘	✓
2	測驗	📄 國家品質獎教育訓練測驗卷 📊	2011-04-29	通過測驗	✓
3	問卷	📄 滿意度問卷 📊	2011-04-29	完成問卷	✓
4	教材	📄 國家品質獎教育訓練	-	-	✓

\*\* 通過 \*\*

# 資料準備

- 督導首長分工
- 資料準備輔導
- 申請書
- 簡報
- 書面資料



# 督導首長分工

構面	全面 品管 推行 經過	領導 經營	策略 管理	研發 創新	顧客 市場	人力 知識	資訊 管理	流程 管理	經營 績效
督導 首長 (醫護)	薛副 許副	蔡副 陳副	陳副 蔡副	王副 林副	薛副	陳副 賴副	陳副	陳副	蔡副 陳副
成員	醫品 護理 藥劑 實診	企劃 醫品 護理	企劃 會計 人資 醫品 教研 醫務 護理	教研 醫務 護理	醫務 護理 社醫 社工 公關 醫事	人資 勞安 醫品 教研 社工 資訊 護理	資訊 醫事 醫務 護理 藥劑 放射 實診	醫事 總務 醫品 企劃 人資 醫務 護理	企劃 各構 面組 長

# 資料準備輔導

- 對象：各構面執行小組（分組輔導）
- 內容：資料撰寫輔導及凝聚共識

課程	日期
構面1 (領導經營) 說明會	3/29
構面2 (策略管理) 說明會	3/29
構面3 (研發創新) 說明會	4/12
構面4 (顧客市場) 說明會	4/07
構面5 (人力知識) 說明會	4/13
構面6 (資訊管理) 說明會	4/13
構面7 (流程管理) 說明會	4/08
構面8 (經營績效) 說明會	4/01
品質(全面品質管理推行經過) 說明會	3/24



# 申請書

## - 撰寫及審查規劃 -

構 面	全面品管 推行經過	第一章 領導經營	第二章 策略管理	第三章 研發創新	第四章 顧客市場	第五章 人力知識	第六章 資訊管理	第七章 流程管理	第八章 經營績效
督導首長	<u>王副</u> 許副	<u>蔡副</u> 薛副	<u>薛副</u> 蔡副	<u>王副</u> 林副	<u>薛副</u>	<u>薛副</u> 賴副	<u>張主任</u>	<u>張丞圭</u>	<u>蔡副</u> 薛副
進 度	<u>已繳交</u>	<u>80%</u> <u>6/10繳交</u>	<u>85%</u> <u>6/10繳交</u>	<u>已繳交</u>	<u>80%</u> <u>6/10繳交</u>	<u>70%</u> <u>6/10繳交</u>	<u>已繳交</u>	<u>6/10繳交</u>	<u>60%</u> <u>6/10繳交</u> 部分， 其餘待各 構面資料 水平匯整
撰寫窗口	<u>陳〇〇</u>	<u>王〇〇</u>	<u>王〇〇</u>	<u>蘇〇〇</u>	<u>謝〇〇</u>	<u>黃〇〇</u>	<u>黃〇〇</u>	<u>郭〇〇</u>	<u>王〇〇</u>

# 申請書 - 格式 -

版面設定：上、下—2.1公分，左、右—2.6公分

中文字型：標楷體

英文及數字字型：Arial

顏色：黑色

與後段距離0.5列，固定行高24pt

**參、推行全面品質管理之現況：字體18，粗體**

一、領導與經營理念：字體16

(一) 經營理念與價值觀：字體14

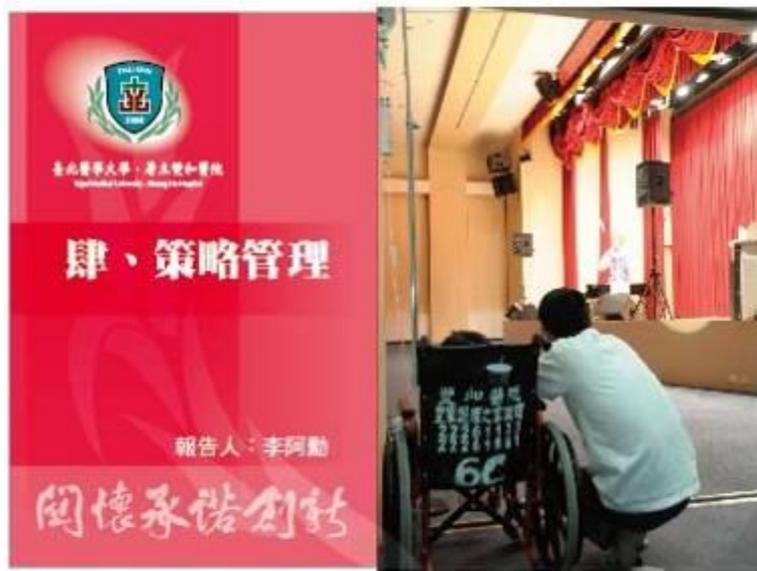
1. 經營理念與價值觀的形成：字體12  
以「關懷」、「承諾」及「創新」。



# 簡報

- 依督導首長分組進行
- 簡報者與製作簡報者的默契
- 多次演練
- 時間控制
- 設計統一底圖







### 策略管理的SWOT分析

策略管理始於中外人類的早期，後由歷史演進過程發展，再經多位歐美專家學者的研究分析，直至廿世紀末方以邏輯性及系統性地新姿展現於世人，再經無數組織的執行實證，方得以登揚光大，方成今日策略管理程序之形貌。

策略管理的運用範圍極為廣泛，其精神理念大為國家的政治、財經、國防、外交的方向擬定，小至企業團體、公司行號、財團法人的業務組織的發展評估，更微甚者用於個人的人生規劃的利基分析。

肆、策略管理 | 整體策略規劃

### 策略管理的SWOT分析

- 策略管理始於中外人類
- 的早期後由歷史演進過
- 程發展，再經多位歐美
- 專家學者的研究分析
- 直至廿世紀末方以邏輯
- 性及系統性地新姿展現
- 現於世人，再經無數組
- 織的執行實證，方得以

肆、策略管理 | 整體策略規劃

### 策略管理的SWOT分析

- 策略管理始於中外人類
- 的早期後由歷史演進過
- 程發展，再經多位歐美
- 專家學者的研究分析
- 直至廿世紀末方以邏輯
- 性及系統性地新姿展現
- 現於世人，再經無數組
- 織的執行實證，方得以

肆、策略管理 | 整體策略規劃

### 策略管理的SWOT分析

策略管理始於中外人類的早期，後由歷史演進過程發展，再經多位歐美專家學者的研究分析，直至廿世紀末方以邏輯性及系統性地新姿展現於世人，再經無數組織的執行實證，方得以登揚光大，方成今日策略管理程序之形貌。

策略管理的運用範圍極為廣泛，其精神理念大為國家的政治、財經、國防、外交的方向擬定，小至企業團體、公司行號、財團法人的業務組織的發展評估，更微甚者用於個人的人生規劃的利基分析。

肆、策略管理 | 整體策略規劃

### 策略管理的SWOT分析

- 策略管理始於中外人類
- 的早期後由歷史演進過
- 程發展，再經多位歐美
- 專家學者的研究分析
- 直至廿世紀末方以邏輯
- 性及系統性地新姿展現
- 現於世人，再經無數組
- 織的執行實證，方得以

肆、策略管理 | 整體策略規劃

### 策略管理的SWOT分析

- 策略管理始於中外人類
- 的早期後由歷史演進過
- 程發展，再經多位歐美
- 專家學者的研究分析
- 直至廿世紀末方以邏輯
- 性及系統性地新姿展現
- 現於世人，再經無數組
- 織的執行實證，方得以

肆、策略管理 | 整體策略規劃

# 簡報演練、簡報製作

- **安排週六上午各構面簡報演練**
- **精確控制簡報時間**
- **修改錯字、整合字體、排版，照片勿重複**
- **簡報進行韻律：驚艷、感動、肯定**
- **對於獨有特色，簡報設計上需予以強調**
- **橫向整合所有簡報，勿重複內容，同樣主題應以不同方式呈現**
- **簡報呈現特色與重點**
- **增加強而有力的結語**



# 書面資料

- 依督導首長分組進行
- 安排多次書面資料撰寫輔導
- 安排多次書面資料審查
- 統一資料夾規格及側標
- 統一目錄格式



# 亮點準備

- 選定參訪亮點
- 單位訪談及輔導準備事項
  - 規劃參訪動線及內容
  - 臨現場簡報
- 亮點預評



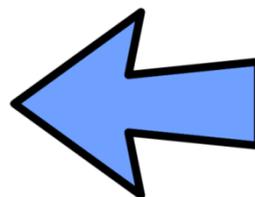
# 選定參訪亮點

- 獨特性
- 病人為中心的感動體貼服務
- 實體、影片資料輔佐
- 醫療成就
- 最終考量因素：
  - SNQ認證單位
  - 特色服務
  - 醫學教育



# 八大亮點

- 空中緊急醫療
- 特殊需求者口腔照護中心
- 慢性腎臟病防治中心
- 社區醫學 + 健康巴士
- 放射治療中心
- 緩和安寧病房
- 藥來速
- OSCE Center



- 放射治療中心
- 特牙
- 健康管理中心
- OSCE、轉譯研究室
- 洗腎中心
- 復健治療中心
- 肝病中心
- 癌症中心
- 緩和安寧病房
- 婦幼中心
- 停機坪(連線)
- 藥來速
- 社區醫學部
- 健美中心
- 自殺關懷防治中心
- 療癒花園

# 單位訪談及輔導準備事項

- 規劃參訪動線及內容
- 臨現場簡報



# 亮點預評

- 時間及委員規劃
- 預評重點
  - 內容是否豐富，呈現特色
  - 表現模式是否生動
  - 各點之間說明重點研擬
  - 動線試走
  - 時間預估



# 標竿學習

- 國品獎觀摩
- 同一體系(或產業)標竿
- 邀請演講
- 輔導公司



# 預評

- 時間規劃
- 邀請委員
- 程序規劃



# 預評時間規劃

11/13 W7 雙和共識營	11/14 W1 校務評鑑	11/15 W2 校務評鑑	11/16 W3 學校兩個 小評鑑	11/17 W4	11/18 W5 管發會報	11/19 W6 扶輪社活動
-------------------	------------------	------------------	-------------------------	----------	------------------	-------------------

11/10, 11/11 : TMAC

# 邀請委員

- 總人數：5～8人
- 校院各 2 人 + 外部委員
- 建議名單
  - 學校
  - 附醫
  - 萬芳
  - 外部委員



# 程序規劃

## 雙和醫院國家品質獎 預評時程表

日期：100年11月17日(四)。

時間：8:50AM-4:30PM。

地點：雙和醫院 12F會議室 (亮點評查於各亮點現場)。

內容。		時間。	報告人。	主持人。
歡迎委員及行程說明。		10'	08:50-09:00。	
簡報。	醫院簡介及全面品管。	20'	09:00-09:20。	
	一、領導與經營理念。	15'	09:20-09:35。	
	二、策略管理。	15'	09:35-09:50。	
	三、研發與創新。	15'	09:50-10:05。	
～休息～。		10'	10:05-10:15。	
簡報。	四、顧客與市場發展。	15'	10:15-10:30。	
	五、人力資源與知識管理。	15'	10:30-10:45。	
	六、資訊策略應用與管理。	15'	10:45-11:00。	
(保留詢答時間)。		10'	11:00-11:10。	
簡報。	七、流程管理。	15'	11:10-11:25。	
	八、經營績效。	15'	11:25-11:40。	
委員回饋。		20'	11:40-12:00。	
～午餐於 10F會議室～。		60'	12:00-13:00。	
亮點 評查。 (A組)。	1-1 空中緊急轉診中心。	30'	13:00-13:30。	
	1-2 藥來速。	30'	13:30-14:00。	
	1-3 社區醫學。	30'	14:00-14:30。	
	1-4 洗腎中心。	30'	14:30-15:00。	
亮點 評查。 (B組)。	2-1 緩和病房。	30'	13:00-13:30。	
	2-2 OSCE、轉譯研究室。	30'	13:30-14:00。	
	2-3 特殊需求者口腔中心。	30'	14:00-14:30。	
	2-4 放射治療中心。	30'	14:30-15:00。	
～休息～。		10'	15:00-15:10。	
書面審查。		60'	15:10-16:10。	
結束會議。		20'	16:10-16:30。	
歡迎委員。				

# 實地訪查安排

- 時間及動線規劃
- 程序規劃
- 工作手冊
- 最後總巡檢

<http://tw.weibook.com>



# 時間及動線規劃

- 動線順暢
- 休息時間與地點



# 工作手冊、最後總巡檢

國家品質獎現場評審工作手冊

國家品質獎現場評審

五、現場評審流程

(一)100/11/28 第一天

時間	流程	地點	參與人員	注意事項
8:00-8:30	工作人員及各構面人員 8:00 到院，並確認會場資料			
8:30-9:00	委員到院			
9:00-9:10	委員介紹 醫院主管介紹			
9:10-9:30	醫院簡介			

國家品質獎現場評審工作手冊

總指揮	白碧玉主任 7789		
【接待組】2人 接待、餐點、交通	劉婉玉 7805	楊涵旋 7806	
【聯絡組】3人 緊急連絡 回傳詢答紀錄單	陳孟均 7800	鄭彥碩 7801	張庭碩 7795
【會場組】3人 會場佈置、簡報播放 錄音、紀錄	莊瑞瑜 7804	王育群 7102	郭惠旻 7802
【拍照組】2人 現場拍照、紀念照片	許毓麒 7796		李秉勳 7793
【機動組】2人			

國家品質獎現場評審  
三、委員到院方式 請事務組預留車位並協助引導

- 搭乘專車
- 自行前往

四、評審前一天完成事項

時間	工作項目	地點	負責單位	負責人	備註
09:00-17:00	全院各樓層清潔	全院樓層	事務組	宋柏年 組長	環境清潔、地板打蠟、電梯擦拭、天花板清潔
	歡迎海報張貼 委員桌牌	各會場	執行處	陳孟均 李秉勳	製作全院歡迎海報及播放 (一樓大廳*1、電梯 1F/12F*2、會議室*1、委員休息室*1、各亮點會場*10、訪談室*1)
					訪查資料：書審簡報(含行程)、亮點簡報、 答詢紀錄單

總指揮	白碧玉主任 7789		
【接待組】2人 接待、餐點、交通	劉婉玉 7805	楊涵旋 7806	
【聯絡組】3人 緊急連絡 回傳詢答紀錄單	陳孟均 7800		
【會場組】3人 會場佈置、簡報播放 錄音、紀錄	莊瑞瑜 7804		
【拍照組】2人 現場拍照、紀念照片	許毓麒 77		
【機動組】2人			

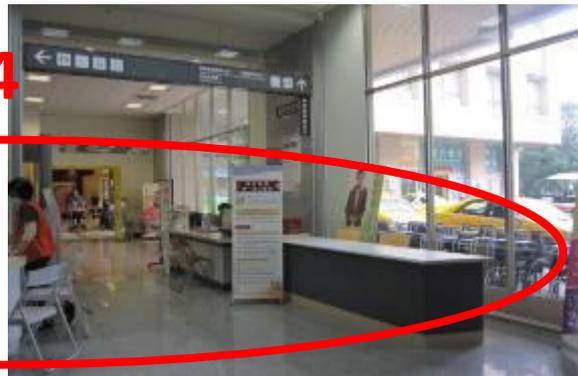
# 其他

- 環境整理與美化
- 員工訪談 及 經營階層訪談
- 國品獎快報
- 倒數計時
- 隨身小卡



# 環境整理與美化

1. 面對入口右側柱子掛牌美化
2. 舞台+鋼琴平台設計 (時空膠囊)  
(宗旨、願景、slogan)
3. 捐款牆左側牆面美化
4. 癌篩櫃檯、志工櫃檯
5. 加設電子螢幕
6. 接駁車候車區原址美化
7. 垃圾桶、意見箱整理



# 員工訪談 及 經營階層訪談

- 製作教戰手冊
- 製作模擬題庫
- 集訓



## 『員工懇談』說明及參考題庫

說明：

1. 全部委員分兩組，每組委員約 3-4 位，每次 1 位員工與一組委員闢室懇談。
2. 每位員工懇談時間約 10 分鐘。
3. 一次 1 位員工進入懇談室訪談，其他人員禁止在場。
4. 原則第二天中午前抽出在職 6 位員工(醫生 2 位；護理人員 2 位；行政人員 2 位)，分成兩組，每組 3 人包括醫生、護理人員及行政人員各 1 人，每組懇談順序醫院可自行安排，並作成名單包括姓名、歸屬單位及級職，影印給各委員(該組委員)一份名單。
5. 本項懇談採一問一答。

參考題庫：(僅供參考，委員很隨性，平常心即可)

1. 000(姓名)您在部門負責何工作？到醫院多久了？這是您第幾份工作？(若有其他工作經驗)請說明您對雙和醫院及原離開的醫院(或工作)作一比較說明你(妳)的感覺？
2. 依員工工作性質問一些與工作相關作業內容。

# 國品獎快報

**SHH** 100.4.11 第一期  
**國品獎快報**

4/15起安排多場國品獎簡介課程  
由本院國品獎各構面種子成員親自與各位分享  
國品獎精華，認列品質積分1學分，  
請上 e-learning 踴躍報名

**SHH** 100.5.3 第三期  
**國品獎快報**

「國品獎簡介」線上課程開始  
為必修課程，認列品質管理1  
現在就上e-learning!

**SHH** 100.4.22 第二期  
**國品獎快報**

四月最後一週尚有三堂「國品獎簡介課程」  
請還沒有上課的同仁把握時間！

4/27 W3 8AM 講師：護理部  
4/28 W4 8AM 講師：護理部  
4/29 W5 5PM 講師：企運部

地點：行政大樓階梯教室  
現在就上e-learning報名！

**SHH** 100.6.8 第五期  
**國品獎快報**

第22屆國家品質獎  
報名截止日期:8/5  
全員參與 爭取最佳表現!

【國品獎執行處】  
簡信·張健·劉信

**SHH** 100.6.1 第四期  
**國品獎快報**

第二波全員參與行動：各醫療科長曾  
由院長及副院長帶領種子講師，  
親自出馬，宣示參賽國品獎決心

申請書撰寫：如火如荼進行中  
6/5初稿截稿！

【國品獎執行處】  
祝大家端午佳節快樂！

挑戰國家品質獎

追求經營品質桂冠

全員參與

**One more trophy**

**Dedicated to Shuang-Ho**



**THE  
LAST  
MILE**

# 榮獲2012國家品質獎



雙和週年

健康新紀元

賀

國家品質獎 NATIONAL QUALITY AWARD 機關團體獎

## 獲國家品質獎 馬總統接見勉勵



雙和醫院榮獲第22屆國家品質獎的肯定，7月17日馬英九總統特別接見吳志雄院長，親自予以勉勵。吳院長強調，得獎只是開端，雙和醫院將持續朝向「達成高品質、高績效的國際一流大學醫院」的願景邁進。

馬總統在接見本屆國家品質獎得主時，對於雙和醫院獲得「美國醫療衛生機構認證聯合委員會」(JCI)頒發「國際臨床照護計畫認證」(CCPC)及10多項評鑑的肯定表示嘉勉。



吳院長指出，雙和醫院成立短短四年即獲得國家品質獎，對於同仁們是莫大的鼓勵，但得獎只是開端，雙和醫院會再接再勵，繼續為升醫療品質而努力。



預祝~~奪標



謝謝！

