

林口長庚醫院
申辦第20屆國家品質獎
經驗分享

林口管理部
戴興業高專
2010.07.02

報告大綱

- 國家品質獎簡介
- 國家品質獎得獎機構經驗分享
- 林口長庚醫院申辦作業說明
- 林口長庚醫院檢討改善
- 建議及心得分享

國家品質獎簡介



- 頒獎單位：行政院
- 主辦單位：經濟部
- 執行單位：財團法人中衛發展中心
- 強調「精益求精，追求卓越」的精神
- 國家品質獎象徵國內最高品質榮譽，挑戰國家品質獎，必須通過嚴謹的評審程序及評審標準檢驗
- 藉此希望能「凝聚內部向心力、企業形象」

國家品質獎獎項

□ 企業獎：

- 頒予推行全面品質管理具有卓越績效之企業

□ 中小企業獎：

- 頒予推行全面品質管理具有卓越績效之中小企業

□ 機關團體獎：

- 頒予推行全面品質管理具有卓越績效之機關、團體
(本院參與獎項)

□ 個人獎：

- 頒予推行全面品質管理之研究、推廣或實踐有卓越貢獻之個人

國家品質獎之基本概念

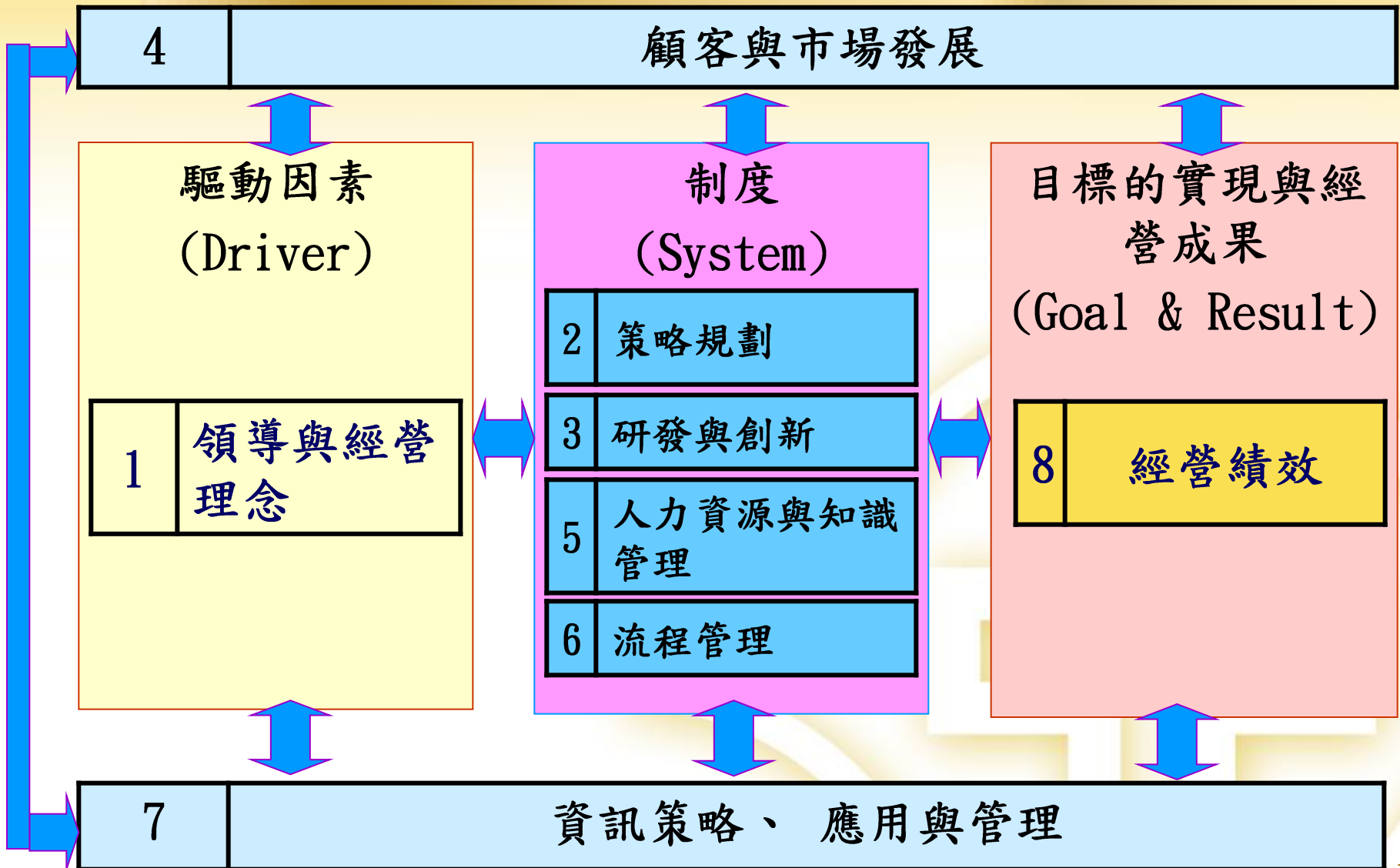
- 高層參與
- 全員參與
- 顧客導向，以客為尊
- 領導及目標明確
- 善盡社會責任
- 持續改善
- 人力資源與合作關係發展
- 重視事實與過程
- 經營成果與過程並重

國家品質獎主要精神

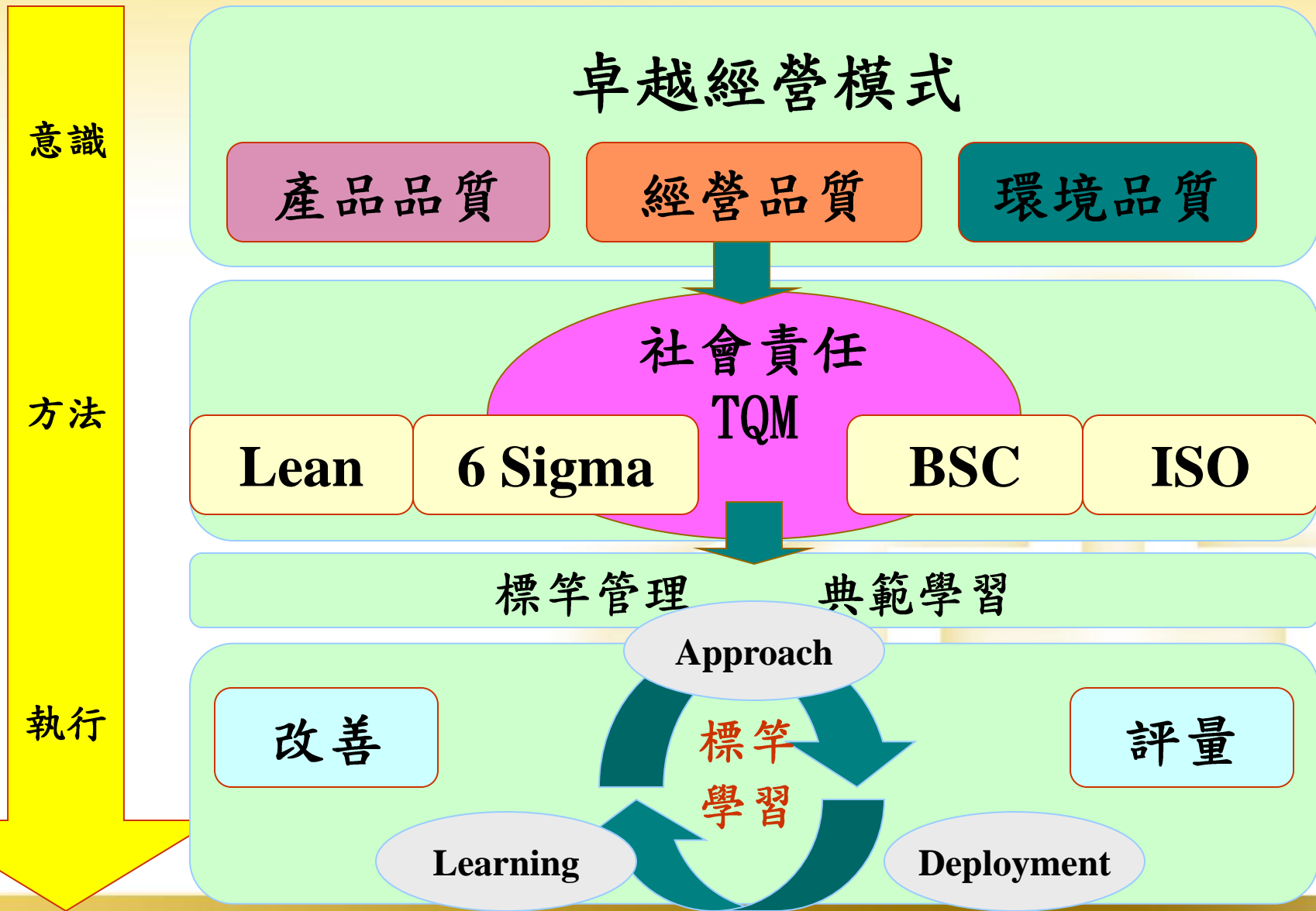
□ 運用架構系統執行全面「企業診斷」：

- 評判組織是否健康
- 找出應該改進之處與可改進的能量
- 定期測量發展進度
- 找出並分享優良的管理作為
- 預見並設定以實質而可以測量的方式、想要達成的效果

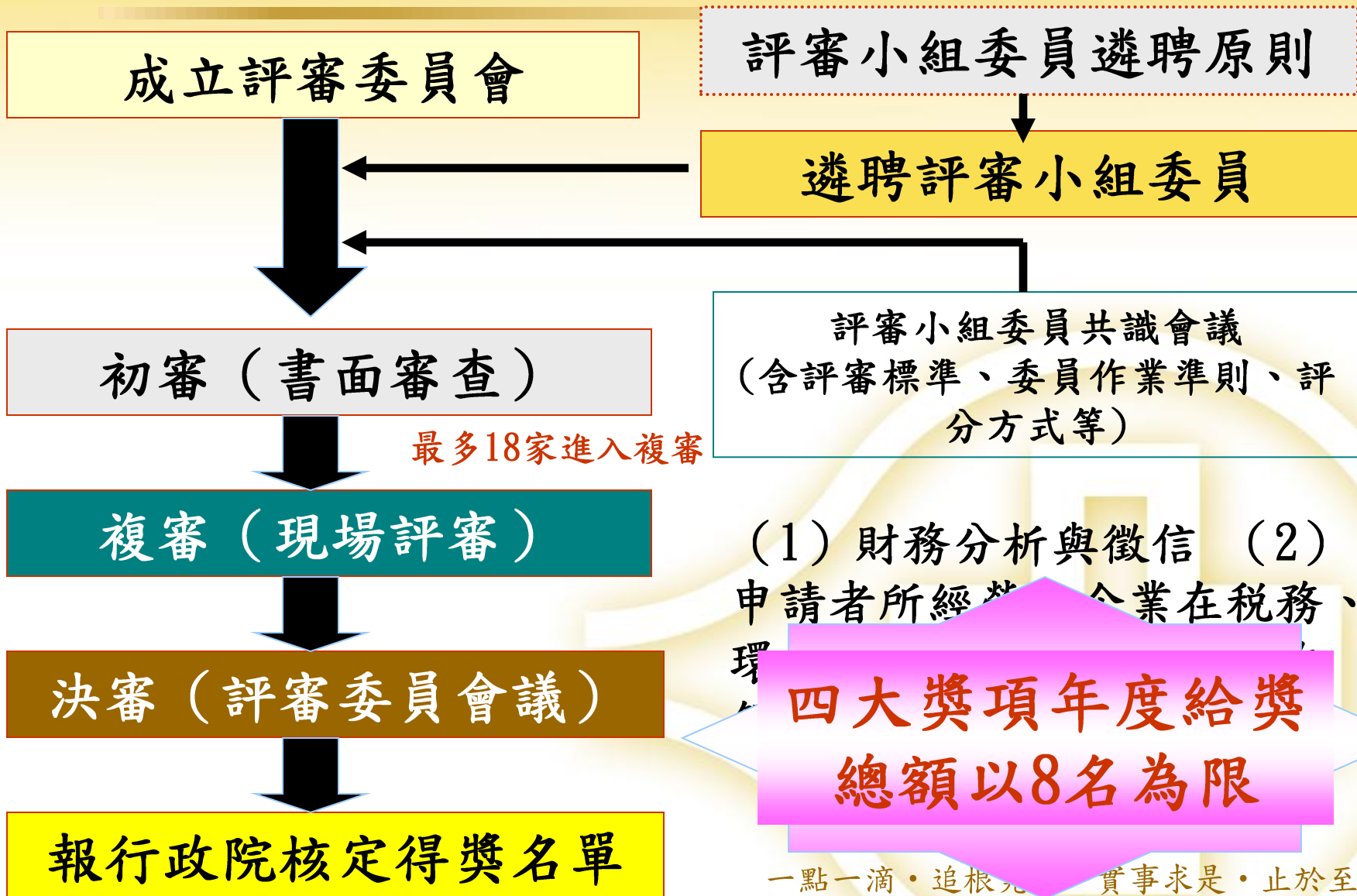
國家品質獎八大章節架構關聯圖



全方位管理之卓越經營模式



評審流程圖



國品獎評審委員會組織

行政院國家品質獎
評審委員會

主任委員 經濟部
施顏祥 部長
副主任委員 經濟部
黃重球 常務次長

顧問

執行秘書
副執行秘書

評審小組

工作小組

歷年機關團體得獎機構

年度	屆別	醫療機構
2001年	第12屆	臺大醫院
2002年	第13屆	萬芳醫院、奇美醫院
2003年	第14屆	署立豐原醫院、 <u>元智大學</u>
2004年	第15屆	三軍總醫院
2005年	第16屆	署立草屯療養院
2006年	第17屆	署立台中醫院
2007年	第18屆	亞東醫院、成大醫院
2008年	第19屆	<u>淡江大學</u> 、署立新竹醫院
2009年	第20屆	林口長庚醫院、台北醫學大學

每年申請與審查作業時程 (1)

作業項目	作業時程	主要作業內容
公布規定	5月-7月	
報名截止	7月27日	提交申請表、組織圖及相關證照影本各1份，
通知資格審查結果	7月底	
書面資料提出截止	8月初	通過資格審查者，提交國家品質獎申請書10份，報名費1萬元。
初審	8月中下旬	1. 書面審查、類組會議與類組召集人聯席會議。 2. 就申請書審查，達750分以上者，始得複審。

每年申請與審查作業時程 (2)

作業項目	作業時程	主要作業內容
初審通過	8 月中下旬	3. 進入複審者，提送最近 3 年結算申報書 3 份、自評表 8 份、複審費 10 萬元。
複審(2 天現場評審)	9 月中旬～10 月底	1. 現場評審：簡報/詢答/實地審查/資料查核及詢答/經營者懇談。 2. 類組召集人聯席會議。 3. 複審會議
決審	12 月中旬	國家品質獎評審委員會會議
頒獎典禮	翌年 3 月	

第18屆亞東醫院之經驗與分享

- 特別展現比同級醫院醫學中心之優越特色
- 達成使命目標-全院同仁感人的努力過程
- 呈現醫院之傑出成果
- 呈現醫院特殊之照護個案感動評審委員
- 醫院品質特色爭取委員之認同
- 醫師全程參與且主要回答委員們提問
- 標竿學習獲獎醫院與機關團體
- 醫院全員動員口號與願景理念琅琅上口
- 朱樹勳院長親自操兵反覆演練不斷檢討改善
- 及早準備，第一次未通過，第二次全院動員，
全面演練

資料來源：亞東醫院

一點一滴·追根究柢·實事求是·止於至善

第18屆亞東醫院標竿心得自我檢討

□ 呈現強項：

- 亞東醫院以急性重症為主，特色與署立台中醫院不同

□ 特色：文化融合的舊醫院

□ 無法操兵 200次，總共操兵 5次

□ 各單位均由醫師主講，效果才大

□ 感人的故事：

- 讓年輕醫師有發揮的舞台

□ 記得：

- 委員都不是醫師，講解時不要鑽牛角尖，要講委員的語言

第18屆成大醫院經驗分享

- 橫向整合八大章串連成矩陣圖
- 每一章節皆有副院長負責且訂出服務策略目標與行動方案 PDCA
- 主治醫師與科主任參與
- 定期召開國品獎會議，不斷檢討改善
- 陳志鴻院長帶頭，品管中心負責推動執行
- 有專家指導，到得獎醫院標竿學習
- 同時獲得行政院最佳服務機構獎項

資料來源：成大醫院

第19屆署立新竹醫院經驗分享

- 呈現醫院特色及傑出成果
- 呈現特殊照護及感人事蹟感動委員
- 標竿學習得獎醫院及得獎部門參訪
- 醫師全程參與且主要回答委員之提問
- 醫院全員動員，口號、願景、理念琅琅上口
- 張景年院長親自操兵，反覆演練不斷檢討改善
- 第一次未通過，第二次全院動員，尤其醫師加入
- 署新獲得行政院最佳服務機構獎

署立新竹醫院至林口長庚參訪暨經驗分享



一點一滴 · 追根究柢 · 實事求是 · 止於至善

第18屆中小企業獎-白木屋食品經驗分享重點

- 董事長親自操刀
- 務實做自己，向委員說明及表白，
- 高階主管有1000張簡報檔案照片，每位員工有手提電腦，每個部門皆可從中進行簡報
- 重視研發與創新經營品牌
- 每個人講故事，情境感動
- 第一次未通過，第二次捲土重來，認真操兵演練
- 透過媒體文宣，強化白木屋之企業品牌形象

最近三年得獎醫院經驗分享

□ 評審委員評審重點：

- 導入PDCAB管理循環的改善實例
- 組織卓越經營活動績效結果

□ 標竿學習

- 得獎醫院/機構觀摩—
 - 署立新竹醫院、亞東醫院、萬芳醫院、白木屋食品

□ 凝聚共識、充分準備

- 共識大會
- 願景、目標、策略明確且深植所有員工內心

資料來源：中衛中心傅經理

一點一滴·追根究柢·實事求是·止於至善

評審委員之經驗與分享-1

- 國家品質獎之核心價值
- 國家品質獎設獎宗旨與目的
- 呈現機構之卓越績效
- 瞭解評審作業流程與評審委員之評審項目與權重
- 評審醫院需要呈現八大標準之相互依賴性
- 卓越經營自評做法組成自評團隊進行自評
- 獲獎醫院不能有稅務、環保、國貿、工安勞資消費者抱怨等重大缺失
- 其他注意事項：ISO之精神結構面過程面、結果面、顧客聲音、衡量指標、經營理念與核心價值、組織未來發展性

資料來源：楊秀娟

一點一滴·追根究柢·實事求是·止於至善

評審委員之經驗與分享-2

□ 國家品質獎基本要素

- 顧客導向（各利害關係人皆滿意）
- 全員參與（特別是醫師）
- 重視績效與顧客滿意度
- 領導與策略
- 資訊管理與持續改善
- 講究事實（過程）
- 申請機構進行標竿學習

資料來源：中衛中心傅經理

一點一滴·追根究柢·實事求是·止於至善

第20屆林口長庚實施執行檢討

- 橫向整合所有資源編審100頁申請書及自評手冊
 - 各部門提供全面推行TQM之經過包括：推動歷程、運作模式、管理工具、得獎（雜誌期刊評比、競賽、政府獎勵）與認證成果
 - 各部門推派代表會議討論共同討論100頁申請書內容
- 安排共識大會，讓醫師參與及早準備

林口長庚申辦注意事項

- 評審委員來自產官學專業領域，實務經驗豐富
- 近10年來評審委員已評比各機構，會以其他企業或過去機構最優經驗進行互相評比
- 全院每位同仁皆有可能被現場隨機抽問，尤其醫師
 - 以顧客為導向與以病人為中心品質服務作業
- 本院服務量大、床數多、員工多、分工細、醫療特色多，必須有系統性彰顯讓評審委員感動

辦理主管共識營



一點一滴 · 追根究柢 · 實事求是 · 止於至善

國家品質獎申請書目錄-1

第壹章、醫院簡介

- 一、醫院沿革
- 二、教學、研究及服務項目
- 三、組織架構
- 四、各單位規模、人員
- 五、營運及服務狀況
- 六、重大成果

國家品質獎申請書目錄-2

第貳章、全面推行全面性品質管理之經過

- 一、全面品質管理推動歷程
- 二、全面品質管理之運作模式
- 三、全面品質管理工具
- 四、全面品質管理推動之未來展望

國家品質獎申請書目錄-3

第參章、推行全面性品質管理之現況

- 一、領導與經營理念
- 二、策略管理
- 三、研發與創新
- 四、顧客與市場發展
- 五、人力資源與知識管理
- 六、資訊策略、應用與管理
- 七、流程(過程)管理
- 八、經營績效

第肆章、未來發展

林口長庚做法及進度

□申請書

- 國品獎申請書110頁與自評表送審
- 準備複審簡報內容、感人故事(院長信箱)

□教育訓練

- 進行全院性之教育訓練，教材統一，分為醫師、行政、護理、醫技(9月份)
- 國品獎複審作業實際演練
- 安排複審作業之Q&A

□硬體設施

- 歷史牆(舊藥局旁)
- 品質得獎與獎盃櫥窗(新藥局走道旁)
- 醫療及服務品質海報區(舊中央抽血櫃檯)
- 各單位特色海報展示(各單位準備)

國家品質獎籌備過程

- 2/24-院長指示安排院長級主管參與及分工
- 3/05-各部門資料提報
- 3/18-國品籌備會議
- 4/08-各單位矩陣圖會議
- 4/15-向行政中心楊副主任報告
- 4/28-中衛中心傅經理全院性國品獎演講
- 4/29-國品獎矩陣圖討論會議
- 5/01-亞東醫院國品獎經驗分享研討會
- 5/05-第十九屆國品獎頒獎典禮觀摩
- 5/11-向院長報告（管理部）
- 6/8-6/10-召開會議一級主管檢視所有申請書內容
及安排共識營

國家品質獎籌備過程

- 📁 7/04-國品獎共識營
- 📁 7/29-向郭特助報告各組修改進度內容及自評表、
教育訓練簡報檔
- 📁 7/31-中衛中心各得獎機構申請書觀摩
- 📁 8/05-向王院長及楊副主任報告，
呈交國品獎申請書定稿本
- 📁 8/07-國品獎申請書定稿付印
- 📁 8/14-國品獎申請書送審參賽
- 📁 8/22-一級主管暨科主任共識營
- 📁 9月份-全院性各部門教育訓練（65場）
- 📁 9/23-科主任會議宣導
- 📁 10月-全院各部門申請書讀書會

國家品質獎籌備過程

- 2/16、2/23、3/2、3/18、4/8、4/29、5/11、6/8、6/10、6/15、7/6、7/14、7/22、7/27、7/29、8/5、8/31、10/1、10/7、10/12、11/4、11/11...等院長級主管主持及整合型討論之會議宣導與教育
- 11/10-11/16各一級主管至現場抽問同仁
- 複審現場稽核作業：
 - 11/19楊副主任、
 - 11/24、11/25院長、
 - 11/27翁副院長、
 - 12/1郭高專院長級主管現場稽核

品質展現相關硬體設施

四大特色區

大事紀-歷史牆

品質櫥窗

改善前



舊抽血櫃台區



舊藥局旁



新藥局旁走道

改善後



一點一滴·追根究柢·實事求是·止於至善

全院教育訓練

- 類別：醫師、行政、護理、醫技
- 教材：統一彙編（簡報檔）
 - 國品獎申請書提供各單位主管及秘書，作為書面教材
- 訓練計劃及執行：
 - 各部門訓練課程及計劃提報院長
 - 各職級主管應排定訓練課程及擔任講師
- 9月份各部門完成全院所有同仁教育訓練

複審簡報主報者

章節	內容	單位	主報者
第壹章	醫院簡介	兒童內科部	黃璟隆部長
第貳章	全面推行全面性品質管理之經過	品管中心	趙子傑執行長
第叁章	全面性品質管理現況		
第一章	領導與經營理念	副院長	翁文能副院長
第二章	策略管理	品管中心	黃泓淵醫師
第三章	研發與創新	品管中心	黃景泰醫師
第四章	顧客與市場發展	品管中心	柯毓賢醫師
第五章	人力資源與知識管理	品管中心	王俊傑醫師
第六章	資訊策略、應用與管理	品管中心	謝顯森醫師
第七章	流程(過程)管理	品管中心	邱德發醫師
第八章	經營績效	品管中心	夏紹軒醫師
第肆章	未來展望	院長	王正儀院長

12/3上午

複審參訪動線與流程-1

評審時間：2009年12月03日(星期四) 現場評審第一天						
主題	項目	說明者	時間	時刻	地點	出席人員
簡介	評審前人員介紹		5	09:00-09:05	醫學第一簡報室	該階段說明者與相關人員
	醫院代表介紹	王正儀院長				
	評審小組委員介紹	主審				
	行程說明					
	醫院簡介	黃璟隆醫師	15	09:05-09:20	醫學第一簡報室	
全面品質管理推行說明	全面品質管理推行經過	品質管理中心 趙子傑執行長	15	09:20-09:35	醫學第一簡報室	評審委員
	領導與經營理念	翁文能副院長	15	09:35-09:50	醫學第一簡報室	
	策略管理	黃泓淵醫師	15	09:50-10:05	醫學第一簡報室	
	詢答		20	10:05-10:25	醫學第一簡報室	
	休息		20	10:25-10:45	醫學第一簡報室	
	研發與創新	黃景泰醫師	15	10:45-11:00	醫學第一簡報室	
	顧客與市場發展	柯毓賢醫師	15	11:00-11:15	醫學第一簡報室	
	人力資源與知識管理	王俊傑醫師	15	11:15-11:30	醫學第一簡報室	
	資訊策略、應用與管理	謝顯森醫師	15	11:30-11:45	醫學第一簡報室	
	詢答		20	11:45-12:05	醫學第一簡報室	
	午餐休息		60	12:05-13:05	醫學第一簡報室	
	流程(過程)管理	邱德發醫師	20	13:05-13:25	醫學第一簡報室	
	經營績效	夏紹軒醫師	15	13:25-13:40	醫學第一簡報室	
	未來展望	王正儀院長	10	13:40-13:50	醫學第一簡報室	
	詢答		20	13:50-14:10	醫學第一簡報室	
現場實地審查						

一點一滴·追根究柢·實事求是·止於至善

12/3下午

複審參訪動線與流程-2

現場實地審查	移動實地審查		5	14:10-14:15	醫學第一簡報室	該階段說明者與相關人員
	社會回饋與品質肯定-櫥窗展示	戴興業高專	5	14:15-14:20	醫學大樓1樓	
	移動		2	14:20-14:22		
	關懷、創新、品質、責任-特色海報區	戴興業高專	10	14:22-14:32	醫學大樓1樓	
	移動		2	14:32-14:34		
	成長的足跡	戴興業高專	15	14:34-14:49	醫學大樓1樓	
	移動		2	14:49-14:51		
	e針見血 舒適安全-抽血檢驗室	吳竹蘭部主任 曹國倩副部主任	10	14:51-15:01	醫學大樓1樓	
	移動		2	15:01-15:03		
	創新檢驗 e化全自動中央實驗室	吳竹蘭部主任 曹國倩副部主任	10	15:03-15:13	醫學大樓2樓	
	移動		5	15:13-15:18		
	分子影像巨細靡遺-分子影像中心	閻紫宸主任	15	15:18-15:33	病理大樓1樓	
	休息+移動		15	15:33-15:48	病理1樓PET會議室	
	癌症治療新紀元- 整合性醫療癌症中心(門診區)	洪志宏主任	20	15:48-16:08	病理大樓5樓	
	移動		2	16:08-16:10		
	癌症治療新紀元- 整合性醫療癌症中心(化療區)	洪志宏主任	10	16:10-16:20	病理大樓6樓	
	移動		2	16:20-16:22	病理大樓8樓	
	癌症治療新紀元- 整合性醫療癌症中心(病房區)	張獻崑醫師	10	16:22-16:32	病理大樓8樓	
	移動		5	16:32-16:37		
	精準的癌症治療-放射腫瘤科	洪志宏主任	20	16:37-16:57	病理大樓B1	
移動		8	16:57-17:05	醫學第一簡報室		
「國家品質獎現場評審行程」 第一天審查結束						

12/4上午

複審參訪動線與流程-3

項目	說明者	時間	時刻	地點	出席人員
第二天現場審查行程說明	王正儀院長	5	09:00-09:05	醫學第一簡報室	該階段說明者與相關人員
移動		15	09:05-09:20		
益童棄喘趣-兒童過敏氣喘中心	葉國偉主任	15	09:20-09:35	兒童L棟B1	
移動		5	09:35-09:40		
心中有愛，愛擁未來- 新生兒加護病房	林瑞瑩主任	20	09:40-10:00	兒童L棟5L病房	
移動		5	10:00-10:05		
期待(臍帶)移植，希望再生- 臍帶血移植病房	江東和醫師	15	10:05-10:20	兒童L棟6L病房	
移動		5	10:20-10:25		
孕育健康e世代-生殖醫學中心	黃泓淵主任	10	10:25-10:35	兒童K棟12樓	
休息		10	10:35-10:45	兒童12K簡報室	
移動		10	10:45-10:55		
搶救生命，義不容辭-全方位的急診	陳日昌部主任	15	10:55-11:10	急診	
移動		5	11:10-11:15		
最新資訊，操之在我- 北區緊急醫療應變中心(EOC)	邱德發主任	10	11:15-11:25	醫學大樓B1	
移動		5	11:25-11:30		
病人安全的守護者- 供應中心(CSR)+資材	謝新朋副處長	20	11:30-11:50	醫學大樓B1	
移動		10	11:50-12:00		
午餐休息		60	12:00-13:00	醫學第一簡報室	評審委員

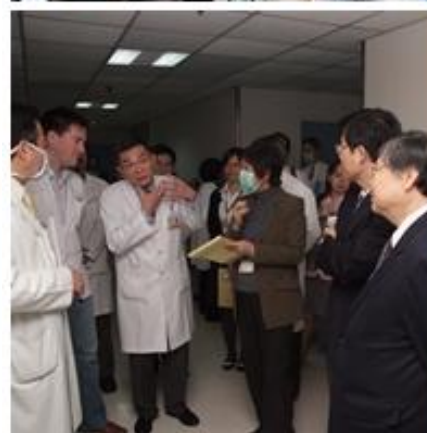
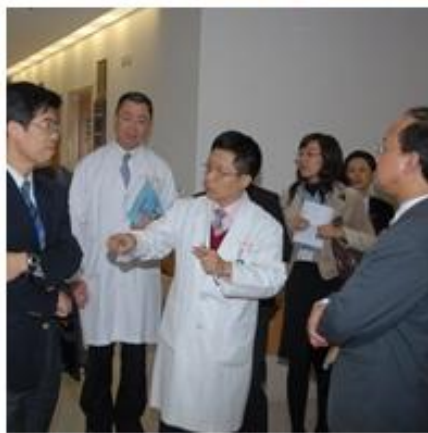
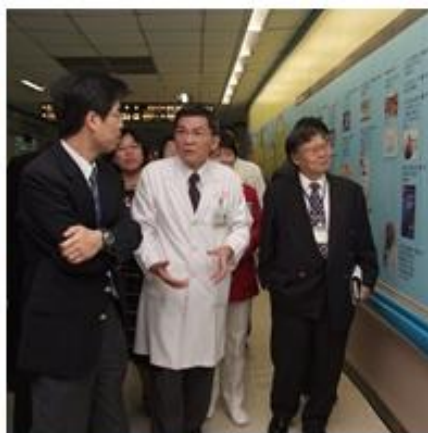
12/4下午

複審參訪動線與流程-4

評審時間：2009年12月04日(星期五) 現場評審第二天							
現場實地審查	「藥」你健康 e路領先-中央藥局	陳惠玉副主任	20	13:00-13:20	醫學大樓1樓	該階段說明者與相關人員	
	移動		5	13:20-13:25			
	「手」護身心靈-肢體重建中心	鄭明輝主任	10	13:25-13:35	醫學大樓11樓		
	移動		2	13:35-13:37			
	讓愛「腸」「腸」久久 健康順暢-直肛科治療室	唐瑞平主任 陳素英組長	15	13:37-13:52	醫學大樓11樓		
	移動		3	13:52-13:55			
	休息		10	13:55-14:05	醫學第一簡報室	評審委員	
	書面審查		60	14:05-15:05	醫學第一簡報室	評審委員	
	經營者懇談		王正儀院長	50	15:05-15:55	醫學第一簡報室	王正儀院長
	員工懇談		員工	30	15:55-16:25	醫學第一簡報室	員工
評審委員會議			20	16:25-16:45	醫學第一簡報室	評審委員	
「國家品質獎現場評審行程」圓滿結束							

一點一滴·追根究柢·實事求是·止於至善

實地複審作業



一點一滴 · 追根究柢 · 實事求是 · 止於至善

複審最後3天配合事項

- 複審現場作業：
 - 動線安排、諮詢中心設置、現場聯繫者、8大章負責人、委員提問與現場訪查紀錄...
- 現場書面資料陳列與說明：各章節負責之一級主管
- 各章節簡報預報：11/30
- 書面印刷：11/30交付廠商，12/2交付本院
- 最佳實務現場實地審查：
 - 11/19、11/24、11/27已進行查核
- 院長級主管12/2總審視與檢討
- 12/3及12/4陪評主管排定：
 - 院長、副院長、品管中心醫師及行政一級主管
- 經營者懇談：
 - 吳最高顧問、楊副主任、王院長、翁副院長、郭高專
- 員工懇談：6-9位

最後共識營-品質的定義

□王永慶創辦人的定義

- 人：員工的專業能力與知識、敬業精神及對於醫院的向心力
- 事：工作流程的標準化、管理規章的合宜性及工作簡化等
- 物：儀器設備的校正與保養、藥品與醫材的品質等

□簡單來說

- 滿足顧客（內、外）需求，讓顧客滿意

品質相關教育訓練公告

□ 97-98年全院性各部門教育訓練彙總已於10/20全院性公告 (資料來源含全院性、教學部、護理部、醫技、藥劑...等)

■ 課程如：

- 醫療品質管理及領導角色(2008.05.10)
- 參與國際醫療品質成果分享研討(2008.11.15)
- 病人安全通報之醫師參與(2008.08.23)
- 醫療品質管理的數字工具:統計製程管制(SPC)與管制圖(2009.03.28)
-等項目由大部門提報及全院性彙總約89項。

□ 98.10/20品管圈教育與品管圈簡介需線上學習

□ 98.11/06已上網公告提供品質相關概念、名詞定義中英文解釋，請教育訓練宣導

□ 畢業後一般醫學品管教育6-10小時，其他員工4小時

全員參與 持續品質改善

「品質管理中心」 2008年9月開始運作

- 醫師參與，並領導品質管理
- 持續監測及改善各項品質
- 全員參與，鼓勵國內外文章發表與標竿學習

推展由下往上之品質改善活動

- 各部門品質管理種子負責窗口(共54名)
- 團隊改善整合推展品管圈活動

類別	年度			小計
	2007	2008	2009	
醫師	5	1	2	8
護理	2	2	17	21
醫技	2	1	3	6
行政	2	2	2	6
小計	11	6	24	41

國際健康照護協會ISQua
The International Society for
Quality in Health Care

2007-2009年

文章發表，共41篇

一點一滴·追根究柢·實事求是·止於至善

最後共識營-未來展望

□品質是我們的核心價值

- 持續建立各種標準作業流程
 - 現有**1929**項(辦事細則:**554**項、工作規範:**1375**項)
 - 癌症診療準則(Protocol) : **199**項(2009年5月)
- 醫療服務品質指標監控管理及持續改善
 - 持續以**TQIP**與國內及國際同儕比(現**327**項)
 - 全院性(**36**項)、部門性(**242**項)指標檢討改善
- 全面資訊化整合服務、教學及研究之持續品質提昇及塑造整體品質文化
- 以世界及美國最佳醫院(如: Mayo Clinic、Johns Hopkins)品質指標為標竿，學習與評比
- 提供全國民眾，世界一流之健康照護品質

TQM推展成功因素

領袖帶頭，承諾改換；文化支持，系統連貫；
品質第一，共識塑建；顧客滿意，內外齊兼。
全員參與，教育訓練；工具技巧，資料呈現；
群隊合作，流程診斷；醫師加入，臨床改善。
獎勵表揚，口碑流傳；耐心推行，持續不斷；
見賢思齊，競爭標竿；節流開源，皆大歡喜。

資料來源：衛生署石崇良處長

林口長庚檢討改善及分享

- 評審作業流程
- 各章節評審重點
- 申請書填寫注意事項
- 卓越經營自評分享
- 其他注意事項
- 本院自評表分數與優點特色說明

申請書填寫注意事項

□ 企業獎、中小企業獎及機關團體獎

- 「申請書」目的在說明申請企業或機關團體(以下簡稱組織)實施全面品質管理的詳細情況，俾供評審委員能有效地進行評審作業。
- 撰寫內容之架構宜分為下列四部分：
 - 組織簡介
 - 推行全面品質管理之經過
 - 推行全面品質管理之現況
 - 未來展望

申請書填寫注意事項

- **組織簡介**：應包含組織的沿革、製造與銷售的產品或服務名稱、組織架構、各部門之規模、人員數、營業或服務狀況等項目，俾便了解組織的整體概況
- **推行全面品質管理之經過**：以綜合性敘述組織設立以來之各項品質管理活動為重點
- **推行全面品質管理之現況**：應參考評審標準，依評審項目逐項說明執行情形、實際成果及改進狀況，並應特別強調推行全面品質管理之特色或優點
- **未來展望**：應重點說明申請組織未來全面品質管理之提升計畫或發展方向

申請書填寫注意事項

- 組織內若有部分單位推行的作法比較特殊時，可附送「補充說明書」；「補充說明書」的內容應依機構及分支機構或營業分處所等一級部門分別填寫，而作法相近的部門或分支機構可合併填寫
- 「組織簡介」之頁數最多為10頁，「推行全面品質管理之經過」、「現況」及「未來展望」之頁數合計最多為100頁，每份「補充說明書」以不超過40頁為原則。以上資料應使用A4大小之紙張，每頁以28x28字為原則，雙面橫打，並以經濟部工業局專案計畫作業手冊規定之封面顏色平裝成一冊

申辦單位應注意事項

- ❑ 推薦入圍決審之組織過去3年內不得有稅務、環境保護、國際貿易、職業安全衛生、勞資關係及消費者抱怨等重大品質缺失；
- ❑ 惟經申請者向主管機構溝通，並取得已「積極改善」之書面文件者不在此限，例如：有關消費者保護案件，得提供下列書面文件：
 - 受理申訴之縣市政府消保官、消費者保護團體確認已與消費者達成調解
 - 廠商積極改善消費者服務統：例如客訴人員之擴充、客訴處理時效之提升、客戶滿意度調查提升等

評審過程應注意事項

□ 評審過程中需要注意的課題

- 各家所提申請書的內容與寫法是否相同，是否有顧問公司代筆情形
- 是否只重視表格的完整，而忽略如何落實
- 是否有傾聽顧客聲音，做為研發設計的依據
- 是否導入PDCAB/ADRIL來提升卓越的經營績效
- 流程是否訂定衡量指標、目標，並定期檢討改進
- 流程是否有預估完成的前置時間

評審過程應注意事項

□ 評審過程中需要注意的課題

- 是否重視工作環境的安全與衛生
- 設備是否定期保養維修
- 是否持續提升人力資源素質的提升（技能與知識）
- 是否進行研發團隊與其他團隊間的溝通與協調
- 是否注重組織未來的發展性
- 經營理念與核心價值是否落實

國家品質獎得獎過程

- 📁 2009/12/03-國品獎林口長庚複審二天
- 📁 12/09-國品獎所有複審結束
- 📁 12/23-各類組複審會議
- 📁 2010/1/14-複審協商
- 📁 2/20-國品獎專業審查會定案推薦名單
- 📁 3/03-國品獎決選委員會呈送行政院長核定
- 📁 3/05-國品獎俱樂部讀書會
- 📁 3/16-中衛中心通知本院準備頒獎手冊資料
- 📁 3/22-頒獎手冊與醫院簡介提報中衛中心
- 📁 4/12-國家品質獎頒獎典禮
- 📁 7/02-國家品質獎得獎機構觀摩會

複審結束-品管中心團隊合照



一點一滴·追根究柢·實事求是·止於至善

社會評價(品質榮譽)

□ 醫療品質屢獲國內外品質認可

國際級品質認證：

項目	認證內容
檢驗品質	2003 年迄今，通過美國病理學會College of American Pathologists (CAP)認證
物流管理 (供應中心)	2006年，通過ISO9001暨ISO13485品質認證
臍帶血移植	2007年，通過美國CIBMTR認證，並為亞洲地區移植中心成員
資訊安全	2009年，通過國際UKAS ISO 27001以及台灣TAF CNS 27001 雙重認證
測試實驗室	「基因分析-DHPLC系統」通過ISO / IEC 17025國際認證

社會評價(品質榮譽)

國家級品質認證：

項目	認證內容
檢驗品質	2004年檢驗醫學科獲國家生技醫療品質獎醫療院所類 金獎 及2004~2008年品質標章
居家照護	2007年居家護理組榮獲國家生技醫療品質獎護理照護類 銀獎 及2007~2008年品質標章
癌症中心	2008年，癌症中心榮獲國家生技醫療品質獎醫療院所類 銅獎
2008年通過新制醫院評鑑 特優級 與教學醫院評鑑 優等級	
2008年社服處榮獲內政部全國推動家庭暴力及性侵害與性騷擾防治有功團隊	
2008年社服處榮獲財團法人器官捐贈移植登錄中心器官勸募優秀團隊	

社會評價(品質榮譽)

□ 優秀傑出人員獲國際肯定

姓名	內容
吳德朗教授	2007年為台灣當選「國際醫院聯盟」理事之第一人。
魏福全教授	2006年榮獲美國整形外科醫學會遴選為「世界整形手術創新獎」得主。為近百年來整形外科發展史上最卓越的20人之一(唯一亞裔)。
廖運範院士	台灣高度被引用文獻(世界排名前1%被引用),發表三篇頂尖論文於New England Journal of Medicine 刊登年份2002、2004、2007。
陳昱瑞教授	2008年擔任美國整形外科醫學會「2008 Maliniac Lecturer」榮譽。
邱政洵教授	2007年完成豬霍亂沙門氏菌全基因體定序、國際陰道鞭毛蟲基因體定序計劃及國際棘阿米巴原蟲基因體及轉錄體定序計劃。
施麗雲教授	2009年發表論文並刊登於世界科學界最頂尖的權威期刊「自然」(Nature)。
吳德朗教授等多名	榮獲國科會傑出研究獎
楊智偉教授	2009年「國際腎臟學會」理事會理事

Plastic Surgery Innovators
長庚醫學院
75th Anniversary
魏福全 院長
於美國獲頒世界近代整形外科史上手術
研發創新獎之至高勳榮
~~是環球審選二十名唯一的亞裔人~~

AMERICAN SOCIETY OF PLASTIC SURGEONS

美國整形外科新聞報以這大標題——
LEGENDS' WORK SERVES PATIENTS FOR GENERATIONS
他們的傳奇創新，造福世世代代的病患
來讚頌這20位世界重建整形外科史上的手術研發創新者

今年欣逢美國整形外科醫學會七十五週年慶，在擴大慶祝的規劃下，成立特別委員會；並就近四五百年來整形外科發展史上，對重建整形手術之研發創新者中，擇其最為卓越、且影響最深遠者，不分國籍遴選出二十位(其中Dr. Joseph Murray乃1990年諾貝爾生理及醫學得獎人)，鄭重於整形外科新聞報特刊專題，並對目前尚健在之傑作直接訪談之深入報導；長庚醫學院魏福全院長是唯一獲選的非美國醫師，在整形外科發展史上烙印其重大的貢獻，成為學術界的領導開創者，吸引無數各國醫師來台向其學習，由此可見臺灣的整形外科手術水準居於領先地位，是台灣醫界最被國際稱頌的成就與殊榮！

魏院長榮獲此殊榮，彰顯長庚醫院與長庚大學三十年學術深耕有成，已居國際醫界重要地位!

一點一滴·追根究柢·實事求是·止於至善

社會評價(品質榮譽)

- 積極參與學會(公會)運作，貢獻一己之力，致力提升國內學術交流與培養人才
- 2006迄今，共計39位曾擔任或為現任理事長

專科別	姓名	醫學會(公會)名稱	擔任年度
心臟內科	吳德朗	台灣醫院協會	2005至今
胃腸肝膽科系	朱嘉明	台灣肝臟醫學會	2006~2007
風濕過敏免疫科	羅淑芬	中華民國風濕病醫學會	2008~2011
神經內科系神經肌肉科	黃錦章	台灣臨床神經學學會	2007~2010
神經內科系血管科	陳獻宗	台灣神經學學會	2005~2007

社會評價(品質榮譽)

□ 響應環保並配合政府政策積極推動節能減廢

■ 廢棄物減量成果(2008年)

- 一般廢棄物減少260.9噸 (減少8.7%)
- 生物醫療廢棄物12.9噸 (減少1.0%)
- 院內餐飲全面使用回收式餐具，每年減少60噸垃圾

2006年醫療節能觀摩研討會



節省水電燃油2,751萬元/年

醫療業節能觀摩研討會

林口長庚 節約能源有一套

【台北訊】經濟部能源局主辦、台灣綠色生運力基金會執行的「醫療業節約能源示範觀摩研討會」，日前在林口長庚紀念醫院舉行，該院有台北、林口及嘉義等6個院區，均曾獲得經濟部頒發的能源傑出獎。尤其林口院區應節能源金額每年達到2,695萬元，節約能源成效卓著，可為醫療業節能楷模。

綠基會能源中心主任王文伯表示，經實地能源審核與節能輔導29家醫療業能源大用戶資料顯示，醫療大用戶每年總能源費用約6.69億元，節能效益潛力每年約1.23億元，節約能源費用的比例高達18.4%，顯示醫療業的節能源力值得重視。

長庚醫院林口院院長陳放夫表示，該院總樓地板面積373,845平方米，病床數3,800床，隨著營運規模的擴充，能源使用量提高，

該院區目前的建築物樓地板面積每年每平方公尺耗電僅225.4度，遠低於國內教學醫院的平均值238.7度。

投入節能改善工作，除導入各項系統設備的能源管理系統，並定期檢控、請檢機熱回收利用、水處理機自、自動照度照明控制、LED電子空壓器照明與空調機、請檢機熱回收利用、水處理機自、自動照度照明控制、LED電子空壓器照明與空調機。

在技術改善方面：提高功率因數、為追求最佳效果，林口院區儲蓄、空調節、送排風機都能控

2006.10 經濟日報

經濟日報第A11版

社會評價(品質榮譽)

- 認養、清潔與維護醫院週邊道路及公園，計綠美化77,215平方公尺
- 院區內種植1,418株喬木與灌木，計2,784平方公尺，投入經費約180萬元

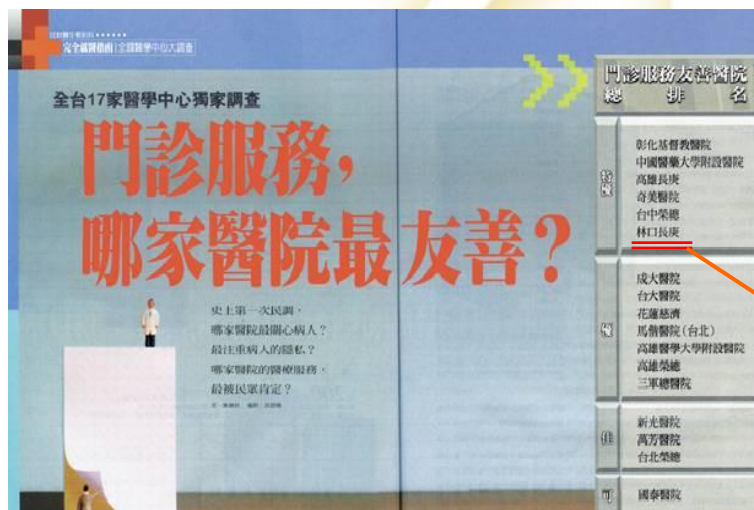
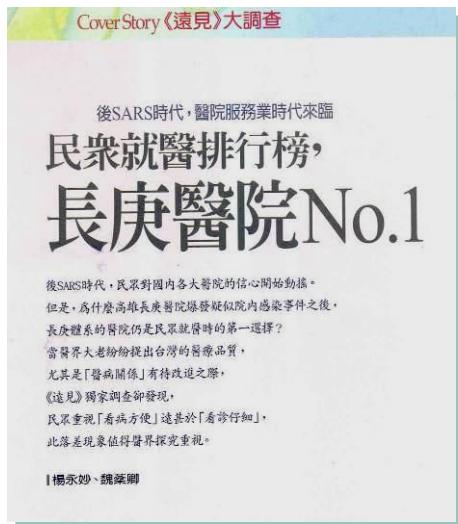


長庚湖週邊及綠化

社會評價(品質榮譽)

□ 社會大眾肯定

- 2006年康健雜誌門診服務友善醫院評比為特優醫院
- 2007~2009 年讀者文摘信譽品牌票選為醫院類金獎



林口長庚

顧客滿意度績效

□ 整體醫療服務屢獲社會最優評價

- 2004-2009年連續六年獲「壹週刊」雜誌「服務第壹大獎」
- 2003年獲「遠見雜誌」評選為「民眾就醫第一選擇」
- 1996-1998年榮獲「天下」雜誌「台灣領導企業威望」暨「台灣最佳標竿企業聲望」調查，醫療類榜首



給各醫院的建議-1

- 成立國家品質獎推動及申辦小組
 - 管理部、品管中心
- 瞭解國家品質獎之內容並進行標竿學習、PDCAB
- 邀請有經驗的專家學者指導，以利縮短自行摸索過程
- 召集全院主管共識營，全員動員、全員宣誓，TQM全面開展
- 安排八大章之各章節負責醫師及各級主管，共同彙編申請書110頁
 - 先求通過初審，再來檢討複審內容及流程
 - 複審現場要看那裡，預先安排
- 定期開會檢討內容，邀請醫師主管加入國品獎之討論
- 進行品管活動及全院做SWOT分析，找出自己強項優點，補足缺點及弱項

給各醫院的建議-2

- 排出全年中各項進度及時程，照表操課，PERT、進行教育訓練，依中衛中心之申請時間表進度操課
- 瞭解初審、複審之評審內容與評核重點，全力以赴，認真準備
- 如何讓全院員工，尤其醫務專科及醫師團隊加入並投入共同努力，完成申辦任務
- TQM、TEM、QCC、KM、QIT、CQI、以病人為中心的模式，如何落實在工作崗位上
- 國家品質獎申辦過程是艱辛且充滿挑戰的、困難重重的，結果是美好的、甜蜜的、有成就感的
Just do it!!

給各醫院護理部的建議

- 護理部同仁係醫院最強之主幹，向心力最高，動員執行力最佳，必須靠護理部帶動國家品質獎之氛圍
- 瞭解評審重點八大章有相互性，說故事，感人事蹟、與顧客互動都必須靠護理部
- TQM、TEM、QCC、KM、QIT、CQI、以病人為中心的模式，如何落實在工作崗位上
- 教育訓練中之三品-品質、品德、品味
- 醫病關係之改善對出院病人之追蹤服務
- 整合型醫療團隊對於醫療品質提升、改善分析、照護品質提升之具體規劃與推展目標
- 何謂磁性醫院與策略之因果關係

林口長庚自我期許、改善再改善

- 各部門之KPI，如何形成，如何落實執行
- TQM、TEM、QCC、QIT、CQI如何落實執行
- 成為世界一流照護體系，如何分階段規劃、落實達成
- Best Hospital之PDCAB如何落實執行、推動
- 醫療機構除了醫療區責任外，尚有社會責任、對社會貢獻CSR之舉例
- 對醫護人才之培育，有無具體計畫
- 綠色醫療，節能減碳之貢獻
- 研發與創新之投入與產出、效益比較，如何領先台灣
- 複審委員之寶貴意見，做為CQI之動力來源

感想及心得

- 透過JCI、醫院評鑑、品質競賽、ISO實施及參加國家品質獎，能自我惕勵，及外部稽核之改善機會
- 凝聚共識，追求國家最高品質，改善再改善，止於至善，過程是艱辛的，結果是美好的
- 打響企業形象品牌，SWOT分析，看到自己弱項及缺點，避免自滿、驕傲、鬆懈、停止進步
- 提升對病人之照顧，讓病人得到最適切照護
- 佛爭一柱香，人爭一口氣，改變外界對長庚體系的刻板印象，交出成績單，讓外界心服口服

國家品質獎頒獎典禮

□4月12日由行政院吳敦義
院長、經濟施顏祥部長
親臨頒獎



恭賀

林口長庚紀念醫院

榮獲

第20屆國家品質獎



國家品質獎證書

NATIONAL QUALITY AWARD

林口長庚紀念醫院

林口長庚紀念醫院



勤勞樸實

五十年

秉持

人本濟世

勤勞樸實

落實全民化優質化醫療

追根究柢 止於至善

成爲世界一流的健康照護體系