

出國報告（出國類別：開會）

第 49 屆國際品管圈大會(2024  
International Convention on  
Quality Control Circles ,  
ICQCC)

服務機關：臺北榮民總醫院護理部

姓名職稱：鄭慧娟 督導長

陳妍君 護理師

郭依彤 護理師

派赴國家：斯里蘭卡（可倫坡）

出國期間：113.11.10~113.11.15

報告日期：113.11.29

## 摘要

職等 3 人於 2024 年 11 月 10 日至 15 日赴斯里蘭卡可倫坡參加第 49 屆國際品管圈大會(International Convention on Quality Control Circles ,ICQCC)。國際品管圈大會已舉辦了 48 屆；今年第 49 屆由斯里蘭卡品質與生產力促進協會 (SLAAQP, Sri Lanka Association for the Advancement of Quality and Productivity ) 舉辦，各國參與發表實體 596 圈，線上 487 圈，邀請來自台灣、日本、韓國等 14 個會員國，其中今年日本未參與；國際品管圈大會主要目的藉由品管圈發表與交流，促進世界各國品管發展，提高品管圈活動水平。此次出國的主要目的為本院護理部齊心圈以【Reduce three-month hospital readmission rate of patients with cellulitis.】改善主題，受邀參與品管圈發表，並榮獲金獎(Gold Award)殊榮。齊心圈在參與此次國際品管圈大會，經由觀摩其他國家品管圈發表及交流的過程中，學習更多元的品質改善手法與策略，更拓展國際的視野。

關鍵字：國際品管圈大會(International Convention on Quality Control Circles ,ICQCC)、品管圈

## 目次

壹、 目的.....	1
貳、 過程.....	1
一、 ICQCC 簡介.....	1
二、 台灣代表團.....	2
三、開幕式.....	2
四、 專題演講摘要.....	3
五、 齊心圈發表.....	...
5	
六、評審提問摘要.....	8
七、返國心得分享.....	9
參、 心得與建議.....	10

## 壹、目的

護理部品管圈(Quality Circle)-齊心圈於 2015 年成立，每年持續進行品質改善案。2023 年齊心圈以「降低蜂窩性組織炎病人三個月再住院率」之改善案，並代表本院參加「財團法人先鋒品質管制學術研究基金會」舉辦的「第 46 屆全國金銀獎品管圈選拔」成績優異，榮獲大會評定榮獲「金獎」殊榮，並取得中華民國品管圈國家代表團資格，參加 2024 年於斯里蘭卡-可倫坡舉辦的國際品管圈大會(ICQCC 2024 Sri Lanka)，爭取榮譽，為國爭光。

2024 年 11 月 12 日至 11 月 14 日由鄭慧娟督導長帶領齊心圈圈員陳妍君、郭依彤等 2 位護理師赴斯里蘭卡-可倫坡參加為期 3 天的 2024 年國際品管圈大會(International Convention on Quality Control Circles，簡稱 ICQCC)，進行品質改善英文口頭發表，主題為「降低蜂窩性組織炎病人三個月再住院率(Reduce three-month hospital readmission rate for patients with cellulitis)」之改善案，期盼經由觀摩其他國家品管圈發表及交流的過程中，學習更多元的品質改善手法與策略，更拓展國際的視野。

## 貳、過程

### 一、國際品管圈大會(International Convention on Quality Control Circles ,ICQCC)簡介

國際品管圈大會是國際品管圈活動最重要的大型盛會，1975 年在台灣財團法人先鋒品質管制學術研究基金會全國品管圈總部、日本科學技術連盟、韓國工業標準協會共同合作下，創建國際品管圈大會((International Convention on Quality Control Circles ,ICQCC)，其目的在於提高各國品管圈活動水準、繁榮各國經濟。1976 年於韓國舉辦第 1 屆國際品管圈大會後，早期每年於台、日、韓輪流舉辦，由於成效卓著，極受世界各國重視，經歷 40 年，至 2018 年逐漸擴大為多達 14 個會

員的國際品管圈大會組織，包括台灣、日本、韓國、中國大陸、香港、新加坡、泰國、菲律賓、馬來西亞、印尼、印度、孟加拉、斯里蘭卡及模里西斯等。每年舉辦一次的 ICQCC，是由各會員國爭取其主辦權，並每年組成國家代表團率領優秀品管圈參加 ICQCC 發表。「競賽」之圈，大會依所評之級別頒發「金獎」、「銀獎」、「銅獎」，或「特優」、「優秀」、「佳作」之獎項。無論由那一個國家主辦，每年都會有上千的品管同好，由世界各地匯集而來，由此得知品管圈大會是品管學術屆中極為難得的盛會。

## 二、 台灣代表團

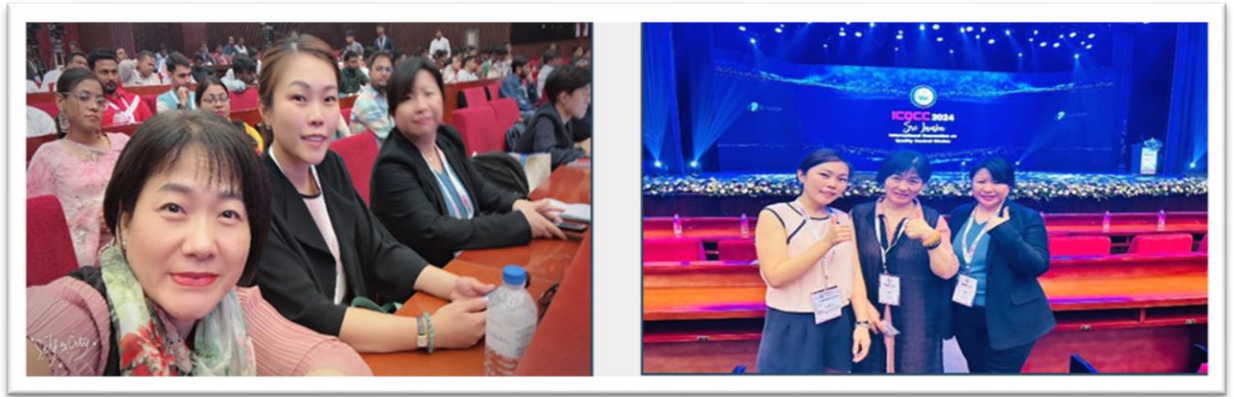
2024 年台灣代表團由總團長葉睿哲副總帶領，率代表團至斯里蘭卡可倫坡參加盛會，台灣代表團分別是統一企業（強棒圈）、臺北榮總（齊心圈）、三軍總醫院（家持圈）’ 共 3 個發表圈，人數為 12 人。



台灣代表團合影

## 三、 開幕式

由 SLAAQP 簡單致歡迎詞，依舊強調 ICQCC 相當於品質的一場奧運盛典，並以「超越界限：對品質、生產力和創新的追求」為本次大會活動主題。



齊心圈圈員參加 ICQCC 開幕式

#### 四、 專題演講摘要

主題演講者：Wan-Seon Shin, Ph.D., Professor

(成均館大學教授，SungKyunKwan University：曾擔任多次重要國際性品質組織主席，例如：IAQ、ANQ、EOQ、等等；也曾在企業擔任 Samsung 要職)

演講主題：韓國出奇(令人驚嘆)的品質~數位化時代以品質和生產力驅動經濟成長，演講內容摘要如下：

韓國改變品質的獨特的方法，不只展現在商品及服務上，也包括了 K-pop 韓國流行音樂、醫療保健、化妝品等產業上；韓國成長成功關鍵可歸納於三個因素：努力(Great Effort)、策略(Good Strategy)、領導者(Good Leaders)；還有一個可能是好的互相學習的夥伴(Partnership)，就像參與 ICQCC 一樣，我們彼此互相學習；韓國 4 個最頂尖的標竿企業夥伴，例如：Samsung、Hyundai Motors、LG、SK Group

一生中學到最重要的事：「It is hard to change tomorrow but relatively easy to change three years from now」；申教授有呈現各國 GDP 成長曲線(不包括中國，中國成長更快)，有些斜率(Slope)呈現成長快、有些成長慢，就算是慢，也是有改變，但若不改變的話，永遠不會成長。

韓國企業管理採績效制(Merit-based System)，從政府(Government Vision)到組織(Organization Vision)再至部門/區域(Unit/Regional Vision)，延伸至個

人(personal Vision)；如何去做到願景延展到個人，並與政府一致，並有效做到成長曲線(Slope)的改變，必須從心態(Mindsets)上做起，只要你想改變，政府 100% 支持。現有大企業幾乎 100%完成工廠智慧化評估、80%中小企業至少做到數位化。

年輕世代的想法不同，這是一種挑戰。有 66%的年輕人(20~30 歲)想移民到其他國家，所以，國家願景政策也要考量個人的願景去調整，QCC 是很有用的工具去解決世代的觀念落差，讓大家參與、透過團隊合作的溝通、耐心地去解決現在面臨的問題、然後獲得成就感。從培養心態、培養專業人才、發給證照、成為好的領導人；韓國在過去的 20 年，很努力地在專業人才的培養、以達國家的願景上，付諸相當大地努力。

韓國的品質策略：因為有願景，才能長久持續；先在世界佔有一席之地(world class)為目標(1998~2004)、在世界具有一流品質(first class)為願景(2005~2010)、透過品質達到永續(sustainability)並為品質強國(powerhouse)(2011~2015)、實現智慧品質(Smart Quality)(2016~2020)、透過數位化轉型(Digital Transformation)成為品質強國(2021~2026)。

案例分享：

1. K-POP：偶像團體從一開始，不管任何場合他們整天待在一起、給予不同的場景，他們一起共同經歷困難、面對問題，訓練團隊概念、建立革命情感，那些關鍵時刻只教育並學習一件事~Mindset，這個 Mindset 就是要成為最好的團體(To be the Best team in the world)，這需要經年累月、並非一蹴可磯。也想想粉絲團體的行為，只要偶像有好的行為、態度，這些粉絲就會自動自發的跟隨並支持他們。他們也透過數位平台與粉絲們進一步聯繫、溝通。
2. K-醫美和美妝：經調查有 52.4%基於品質選擇醫院，其次是價格；韓國在醫美產業採用能力與專業最好的人才(頂尖 Top 1%)、也使用先進科技(例如 AI 預測變臉結果)，這是韓國在醫美方面是很卓越的主要因素；對於品質的要求是最佳品

質、低成本、及最好的服務(Best Quality, low price, and best service)。

3. K-Food：透過全球化策略去進行品質管理並推廣產品。

4. 品質的演進：手機就像隨攜的電腦(Human Computer)，稱之為 Open Quality 的時代，品質管理的模式應以開放的心態給客戶，公開透明，企業並應致力於提升品質管理的成熟度。最後也強調品質就等於品牌。

## 五、齊心圈發表

臺北榮民總醫院護理部齊心圈以「Reduce three-month hospital readmission rate of patients with cellulitis.」主題，參加 2024 年國際品管圈大會英文口頭發表與競賽，摘要報告內容如下：蜂窩性組織炎是一種常見的皮膚和皮下組織感染，因紅腫不適而求診，除了影響生活品質外，也增加醫療成本。本圈使用品管手法，將收住於感染科病房之蜂窩性組織炎病人，運用 LINE 官方平台結合遊戲法學習相關衛教，導入門診抗生素注射模式。出院後三個月內因同部位診斷蜂窩性組織炎再住院的比率由 22.3% 下降至 3.8%，達目標值 15% 以下，達成率 253%，進步率 82.9%。在附加效益上，平均每月減少醫療費用 500,877 元成本，成效顯著。每組發表時間限定為 15 分鐘，鈴響時立刻停止報告，齊心圈 3 位圈員通力合作，全程以英文發表，於時限內完成報告，並接受評審委員現場提問，委員及觀摩人員對齊心圈之成果報告及臨場反應均表達肯定與嘉許，齊心圈最終榮獲大會最高獎項，金獎『Gold Award』殊榮。



齊心圈團員於會場發表



齊心圈團員於會場演練



團員與印度品管圈員合影



齊心圈榮獲金獎『Gold Award』殊榮



臺灣代表團合影

## 六、評審提問摘要

在觀摩台灣及其他團隊的發表後，評審提出下列問題，可作為未來推展品管圈的參考，提問方向包括

- 改善主題與企業願景、政策、價值觀等，如何銜接？
- 如何定義與主題相關的品質特性？
- 改善目標設定了很多項，最主要的究竟是哪一項？
- 目標設定的依據？
- 對策前後是否有效的比較基準是什麼？
- 如何確保改善對策的效果永久持續？未來是否有任何計畫？
- 「借鑒」資料、標竿、或「參考文獻」等，在改善主題中的貢獻？啟發思維是什麼？
- 對策改善的創意來源是什麼？改善對策的是誰的創意？是否參考其他國

家、標竿企業等等？

- 改善對策是否考量了副作用？( 問法用詞可能包括衝擊、未來的問題、風險 )
- 標準化是否水平展開到其他相關/類似單位？
- 是否調查其他同業的作法為何？比較優異性、創意性？
- 有形成果如何計算得知？
- 到目前為止，有形成果是否仍維持剛改善完成的效果或更好？
- 跨部門的改善，是如何做到不同單位的溝通協調？
- 無形成果的數據如何衡量？
- 只有改善後的數據，如何知道有改善效果？為何沒有蒐集改善前的數據？
- 評審對於各環節數據不理解（尤其是改善後的數據），會要求更仔細的說明（如何蒐集、如何分析）
- 改善後的柏拉圖數據是如何收集？如何衡量？
- 改善成果的最大的收穫是什麼？對客戶的具體效益是什麼？ 可否分享改善過程遇到的最大挑戰？最困難的事？

除以上問題之外，也有部分評審有興趣針對技術層面加以提問，但只要是圈員落實且充分參與整個品管圈運作的過程，其實都可以對評審的問題應對自如、對答如流。

## 七、返國心得分享

於 113 年 11 月 19 日於慧娟督導單位督導護理長會議分享出國心得。



## 參、心得與建議

首先感謝院長、護理部主任的鼓勵與支持，職等方能有此機會參加本次第 49 屆國際品管圈大會，與來自韓國、中國大陸、香港、新加坡、泰國、菲律賓、馬來西亞、印度、印尼、斯里蘭卡、孟加拉及模里西斯各國團隊交流與學習，站在國際品管的舞台上進行品管圈發表；原先於醫院內進行品管活動是為了改善及增進護理品質，有機會至國外了解各國活動，學習從不同的角度發掘真因，與創造更多元與創意的改善策略，開闊視野及想像力。

本次受大會之邀，進行品管圈發表及競賽，全程以英文發表及回答提問，對圈員而言是一個新穎的經驗，更是極大的挑戰，在圈員努力與通力合作以及本次台灣團團員互相支援合作配合下圓滿完成發表與回覆委員提問，更榮獲金獎的殊榮，讓與會人員看到臺北榮總的護理形象與執行品質改善的能力，可以說是一次成功的國民外交。參與 ICQCC 發表，除了獲得國際評委的肯定外，更重要的是感受國際上品管圈熱絡的氣氛，激發更好的運作品管圈的思維與創意。

國際品管圈發表主題大多數是來自各種工商產業，改善標準化流程及組織再造，不論是單一部門或是跨單位合作均可促成共同進步；醫療界的改善主題較偏重單一主題或單位內流程的改善，跨部門領域共同處理方案較為稀缺，建議未來可多著眼於整個機構系統性及跨科部門間合作的品質改善範疇。且 AI 盛行也期能善用院內 CIC 資源，藉由協助與學界媒合，共同合作，以創造雙贏。

齊心圈每年持續執行改善方案，從不間斷，也一直在進行傳承及培養新圈長，除了發掘問題，運用品管圈手法進行改善，雖目前面臨年輕世代的想法不同，加上護理人力緊縮，但是品管改善是無法間斷的，唯變不變，唯有改變才會激發更多火花，再次感恩院方支持，讓我們完成這趟豐富的學習之旅。