

2024 年第 25 屆



# 活動辦法

主辦單位：財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

2024 年 4 月



## 目錄

前言.....	I
各類組競賽內容摘要.....	II
各類組競賽內容摘要(續).....	III
國家醫療品質獎大事記.....	IV
活動內容.....	V
參賽辦法.....	VI
特別獎獎項.....	XI
一、 特優機構.....	XI
二、 品質者碩獎.....	XI
三、 ESG 特別獎.....	XI
四、 人因特別獎.....	XI
五、 持續品質改善獎.....	XII
六、 持續參與特別獎.....	XII
七、 創意獎.....	XII
八、 新人獎.....	XII
九、 臨床運用組特別獎.....	XII
<b>主題類競賽 Quality Improvement Project.....</b>	<b>1-1</b>
一、 目的.....	1-1
二、 報名資格.....	1-1
三、 競賽組別.....	1-2
四、 競賽方式.....	1-3
五、 成績評定原則.....	1-4
六、 資料繳交項目與期限.....	1-4
七、 參賽團隊附加價值.....	1-5
八、 獎勵措施.....	1-6
九、 注意事項.....	1-9
<b>系統類競賽 Quality Improvement System.....</b>	<b>2-1</b>
一、 目的.....	2-1
二、 競賽組別及報名資格.....	2-1
三、 競賽方式.....	2-2
四、 成績評定原則.....	2-2
五、 資料繳交項目與期限.....	2-2
六、 參賽團隊附加價值.....	2-3
七、 獎勵措施.....	2-3
八、 注意事項.....	2-4

<b>實證醫學類競賽 Evidence-Based Medicine .....</b>	<b>3-1</b>
一、 目的 .....	3-1
二、 競賽組別及報名資格 .....	3-1
三、 競賽方式 .....	3-2
四、 成績評定原則.....	3-3
五、 資料繳交項目與期限 .....	3-4
六、 參賽團隊附加價值 .....	3-5
七、 獎勵措施 .....	3-5
八、 注意事項 .....	3-7
<b>擬真情境類競賽 High Fidelity Simulation .....</b>	<b>4-1</b>
一、 目的 .....	4-1
二、 競賽組別及報名資格 .....	4-1
三、 競賽方式 .....	4-1
四、 成績評定原則.....	4-2
五、 資料繳交項目與期限 .....	4-2
六、 參賽團隊附加價值 .....	4-3
七、 獎勵措施 .....	4-3
八、 注意事項 .....	4-4
<b>智慧醫療類競賽 Smart Health Care .....</b>	<b>5-1</b>
一、 目的 .....	5-1
二、 競賽組別及報名資格 .....	5-1
三、 競賽方式 .....	5-5
四、 成績評定原則.....	5-6
五、 資料繳交項目與期限 .....	5-6
六、 參賽團隊附加價值 .....	5-8
七、 獎勵措施 .....	5-9
八、 注意事項 .....	5-10
<b>傑出醫療類競賽 Outstanding Clinical Service .....</b>	<b>6-1</b>
一、 目的 .....	6-1
二、 報名資格 .....	6-1
三、 競賽方式 .....	6-1
四、 成績評定原則.....	6-1
五、 資料繳交項目與期限 .....	6-2
六、 參賽團隊附加價值 .....	6-2
七、 獎勵措施 .....	6-3
八、 注意事項 .....	6-3

## 前言

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會(以下簡稱本會)從 1999 年創會以來,一直致力於協助臺灣醫療機構來實踐醫療品質之提升,於 2000 年(第一屆)起開始辦理「醫品圈發表暨競賽活動」,最初以醫療機構品管圈為推動重點,英文全名為 Healthcare Quality Improvement Circle,簡稱 HQIC)。2008 年(第九屆)為使大眾更容易記憶,將活動名稱改為「醫療品質獎」,英文全名為 Healthcare Quality Improvement Campaign(簡稱 HQIC),期延續原活動名稱以及對醫療品質提升的「持續改善」、「管理循環」及「團隊運作」之精神。

透過導入許多品質改善的手法、辦理相關研討會及國際交流活動,與醫界夥伴們長期緊密合作,在醫療品質上共同實踐與耕耘,打造了一個全國改善醫療品質的平台。針對競賽項目不僅多元且與時俱進,期間經歷多次改制與擴大,透過主題類、系統類、實證醫學類、擬真情境類、智慧醫療類、傑出醫療類等六大類競賽,協助全國醫療機構進行全面整體性提升醫療品質,並於衛生福利部的支持下,2018 年(第十九屆)起正式更名為「國家醫療品質獎」,英文全名為 National Healthcare Quality Award(簡稱 NHQA)。

NHQA 為全國最具權威與專業性的醫療品質競賽,秉持著引領臺灣醫療品質的信念,協助醫界進行全面性的醫療品質提升與落實,參賽數逐年增加,近年來每年約吸引全國近 550 個團隊參賽爭取殊榮,選拔出的獲獎團隊均獲得國家級榮耀的肯定。透過競賽同時也促進了院際間的交流學習,讓機構更有效率的發掘品質致勝的關鍵。參賽的專案也形成龐大的品質促進專案資料庫可供標竿學習,點滴累積後方能成就了今日臺灣高水準的醫療環境。本會與醫界攜手提升臺灣醫療品質,共同打造臺灣享譽國際的醫療環境,未來將持續陪伴各機構精進醫療品質,樹立典範,共創臺灣醫療奇蹟。

## 各類組競賽內容摘要

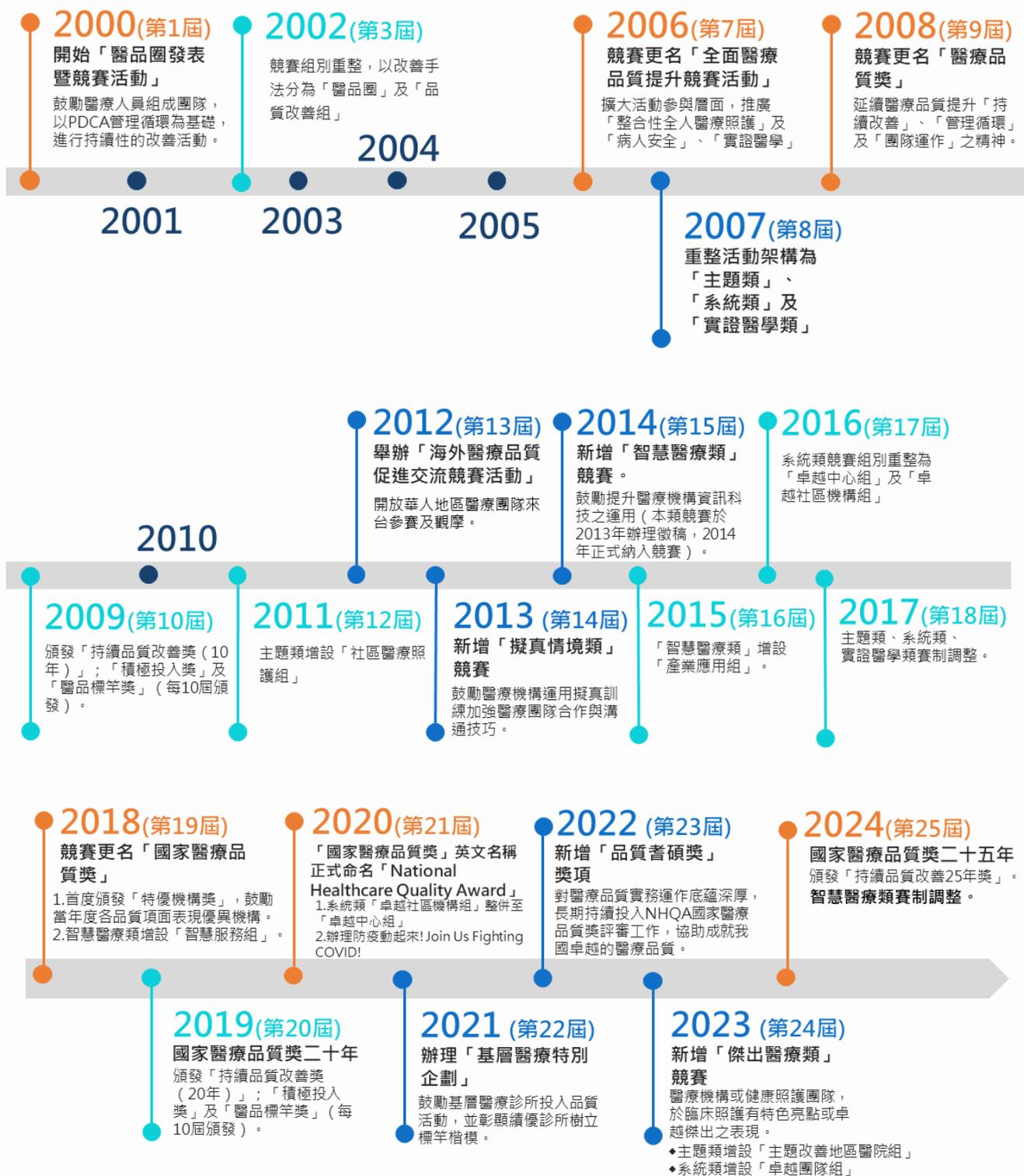
	主題類	系統類	實證醫學類	擬真情境類
說明	針對特定主題範圍，使用 PDCA 管理循環為核心精神完成之改善案例，且不限品質提升手法工具。	鼓勵機構或單位秉持持續改善、管理循環及團隊運作的精神，以系統性的方式進行機構或單位之品質改善，建構機構內實質的支持系統，以維護品質改善成效對於組織正向的品質績效。	提升臨床照護者對實證醫學方法熟悉度並落實於臨床運用。	利用高逼真度之情境模擬體驗，讓團隊在實際操作中，同時學習臨床技能及團隊合作技巧，進而提升病人安全。
分組	<ol style="list-style-type: none"> <li>主題改善組：               <ol style="list-style-type: none"> <li>主題改善醫學中心及區域醫院組：所屬機構為（準）醫學中心及區域醫院，第一次參賽或主題類積分 4 分以下（含）的參賽團隊。</li> <li>主題改善地區醫院組：所屬機構為地區醫院，第一次參賽或主題類積分 4 分以下（含）的參賽團隊。</li> </ol> </li> <li>主題改善菁英組：不限醫院層級，所屬機構之主題類積分達 5 分（含）以上或願意自我挑戰者。</li> <li>社區醫療照護組：診所、衛生局（所）、護理之家、長照機構及其他醫療或健康照護等機構之參賽團隊。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>卓越中心組：               <ol style="list-style-type: none"> <li>在醫療或健康照護機構內有明確組織定位之各科部室、醫療照護中心等部門。</li> </ol> </li> <li>卓越團隊組：               <ol style="list-style-type: none"> <li>醫療或健康照護機構之臨床照護團隊。</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>文獻查證新人組、文獻查證臨床組：以 2~3 人為一隊（須至少一位跨專業領域成員），針對主辦單位提供之情境進行現場文獻查證及簡報。</li> <li>文獻查證菁英組：以 2~3 人為一隊（須至少一位跨專業領域成員）依據主辦單位公告之題目進行文獻查證及簡報。</li> <li>臨床運用組（知識轉譯組）：使用實證醫學五大步驟完成之臨床應用及改善案。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>新人組：一隊 4 人為限（醫師 1 名、護理人員 3 名），且參賽隊員須皆為畢業後一般醫學訓練計畫受訓人員（PGY）或畢業前一般醫學訓練學生（UGY）。</li> <li>急重症照護組：一隊 5 人為限（醫師至多 2 名）。</li> <li>產兒組：一隊 5 人為限（醫師至多 2 名）。</li> </ol>
獎項	<ol style="list-style-type: none"> <li>分組擇優頒發金獎、銀獎、銅獎、優選及佳作數名。</li> <li>特別獎：包含新人獎、持續品質改善獎、創意獎、人因特別獎、ESG 特別獎。</li> </ol> 特優機構： <ol style="list-style-type: none"> <li>醫學中心組：為鼓勵醫療機構多元均衡發展各類品質改善活動，本獎項將以同一機構在本屆競賽獲獎積分最高，且獎項至少包含五類競賽之機構獲得，獲獎機構至多二名。</li> <li>區域醫院組：為鼓勵醫療機構多元均衡發展各類品質改善活動，本獎項將以同一機構在本屆競賽獲獎積分最高，且獎項至少包含三類競賽之機構獲得，獲獎機構至多二名。</li> <li>地區醫院組：為鼓勵醫療機構多元均衡發展各類品質改善活動，本獎項將以同一機構在本屆競賽獲獎積分最高，且獎項至少包含二類競賽之機構獲得，獲獎機構至多二名。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>依據競賽結果頒給卓越中心、特色中心、卓越團隊、特色團隊。</li> <li>特別獎：ESG 特別獎。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>分組擇優頒發金獎、銀獎、銅獎、優選及佳作數名。</li> <li>持續參與特別獎、臨床運用組特別獎。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>分組擇優頒發金獎、銀獎、銅獎、優選及佳作數名。</li> <li>特別獎：新人獎、MVP 獎。</li> </ol>
附加價值	<ol style="list-style-type: none"> <li>於全程競賽結束後獲得書面評審、面談、實地評審、現場發表之綜合性回饋意見，皆於現場口頭回饋。</li> <li>獲得現場發表免費觀摩名額。</li> <li>獲獎團隊宣傳。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>全程競賽結束後獲得書面評審及實地評審意見回饋。</li> <li>獲獎團隊宣傳。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>文獻查證組免費觀摩及口頭回饋意見。</li> <li>臨床運用組（知識轉譯組）可於競賽結束後獲得書面評審回饋意見。</li> <li>獲獎團隊宣傳。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>參賽團隊於競賽現場可獲得口頭意見回饋。</li> <li>完賽後可免費觀摩該場次。</li> </ol>
報名費用（每團隊）	<ol style="list-style-type: none"> <li>主題改善醫學中心及區域醫院組 <b>第一階段 25,000 元</b>；第二階段 25,000 元。</li> <li>主題改善地區醫院組第一階段 10,000 元；第二階段 15,000 元。</li> <li>主題改善菁英組：<b>60,000 元</b></li> <li>社區醫療照護組：10,000 元。</li> </ol>	<b>第一階段 12,000 元； 第二階段 60,000 元。</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>文獻查證新人組、文獻查證臨床組：<b>18,000 元</b>。</li> <li>文獻查證菁英組、臨床運用組（知識轉譯組）：<b>24,000 元</b>。</li> </ol>	<b>每團隊 35,000 元。</b>

## 各類組競賽內容摘要(續)

	智慧醫療類			傑出醫療類
說明	運用資訊科技有效提升醫療相關工作效能、促進病人安全，並持續實踐於臨床醫療或實務管理等作業中，有卓越成就與貢獻之優秀案例或產品。			卓越傑出的醫療特色使臺灣的醫療服務獲得全球高度肯定，臨床照護各項先進技術及服務，由專注發展的領域逐漸形成特色亮點並達到卓越，期能找到全國醫療機構各領域之翹楚典範。
分組	<p>《產業應用組》</p> <p>參賽產品須同時具備以下條件：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為智慧醫療、智慧照護、智慧健康的創新產品、服務或整體解決方案。</li> <li>2. 具醫療照護或健康管理實際測試或使用經驗。</li> <li>3. 具市場化潛力或已市場化；亦歡迎「功能改善或優化」之產品/系統參賽（即已於市場具有廣大應用者）。</li> </ol>	<p>《智慧解決方案組》</p> <p>分為下列十種參賽領域：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 門診服務領域</li> <li>2. 急診服務領域</li> <li>3. 住院服務領域</li> <li>4. 社區健康(含長照)領域</li> <li>5. 教學研究領域</li> <li>6. 環境管理領域</li> <li>7. 行政管理領域</li> <li>8. 手術照護領域</li> <li>9. 藥事服務領域</li> <li>10. 檢驗/檢查領域</li> </ol>	<p>《智慧服務組》</p> <p>分為下列六種服務流程認證：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 門診服務流程。</li> <li>2. 住診(含ICU)服務流程。</li> <li>3. 急診照護服務流程。</li> <li>4. 手術照護服務流程。</li> <li>5. 其他照護相關作業：藥事服務流程或檢驗/檢查服務流程(擇其一)。</li> <li>6. 行政管理服務流程(含醫材管理)。</li> </ol>	傑出醫療組：醫療機構或健康照護團隊，於臨床照護有特色亮點或卓越傑出之表現。申請主題於申請參賽時應有：卓越服務、獲獎事跡、學術論文發表及智慧財產產出等之佐證。
獎項	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 進入第二階段者擇優頒發金、銀、銅獎及標章。</li> <li>2. 特別獎：人因特別獎。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 標章：入選且完成第二階段現場發表之專案者擇優頒發參賽領域智慧標章。</li> <li>2. 入選第三階段實地評審之專案擇優頒發金獎、銀獎、銅獎及優選。</li> <li>3. 特別獎：創意獎、人因特別獎、ESG獎。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 傑出標章數名。</li> <li>2. 優良標章數名。</li> <li>3. 標章數名。</li> </ol>	依據競賽結果頒給鑽石獎、金獎及優選。
	特優機構：			
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 醫學中心組：為鼓勵醫療機構多元均衡發展各類品質改善活動，本獎項將以同一機構在本屆競賽獲獎積分最高，且獎項至少包含五類競賽之機構獲得，獲獎機構至多二名。</li> <li>2. 區域醫院組：為鼓勵醫療機構多元均衡發展各類品質改善活動，本獎項將以同一機構在本屆競賽獲獎積分最高，且獎項至少包含三類競賽之機構獲得，獲獎機構至多二名。</li> <li>3. 地區醫院組：為鼓勵醫療機構多元均衡發展各類品質改善活動，本獎項將以同一機構在本屆競賽獲獎積分最高，且獎項至少包含二類競賽之機構獲得，獲獎機構至多二名。</li> </ol>			
附加價值	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 全程競賽結束後獲得書面評審及實地評審回饋意見。</li> <li>2. 參賽團隊可獲得現場發表免費觀摩名額。</li> <li>3. 獲獎團隊宣傳。</li> </ol>			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 全程競賽結束後獲得書面評審及實地評審意見回饋。</li> <li>2. 獲獎團隊宣傳。</li> </ol>
報名費用(每團隊)	<b>第一階段 15,000 元；</b> 第二階段 50,000 元。	<b>第一階段 10,000 元；</b> 第二階段 25,000 元。	<b>第一階段 20,000 元；</b> 第二階段 40,000 元。	<b>第一階段 15,000 元；</b> 第二階段 40,000 元。
報名及資料繳交期限	即日起至 5 月 31 日(五)下午 5 點止，惟主題類社區醫療照護組截止日為 7 月 31 日下午 5 點止。相關資料繳交及郵寄期限請參考各類競賽說明。			
參賽義務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 得獎者請配合出席本會安排之優秀團隊現場發表活動及其他品質相關活動，並於各活動中公開其提升品質之作法，藉以達到互相觀摩學習之目的。</li> <li>2. 本會得使用參加者於活動過程提供之各項資料作為文宣、研究及各項有助提升醫療品質之相關用途。</li> </ol>			
其他	本活動採網路報名，請於報名截止前至 <a href="http://NHQA.jct.org.tw">http://NHQA.jct.org.tw</a> 完成報名，報名表請於上述期限前寄送至本會。			

※詳細辦法請至醫策會 <https://www.jct.org.tw> 或國家醫療品質獎競賽平台 <http://NHQA.jct.org.tw> 下載。

## 國家醫療品質獎大事記



## 活動內容

### 一、活動宗旨

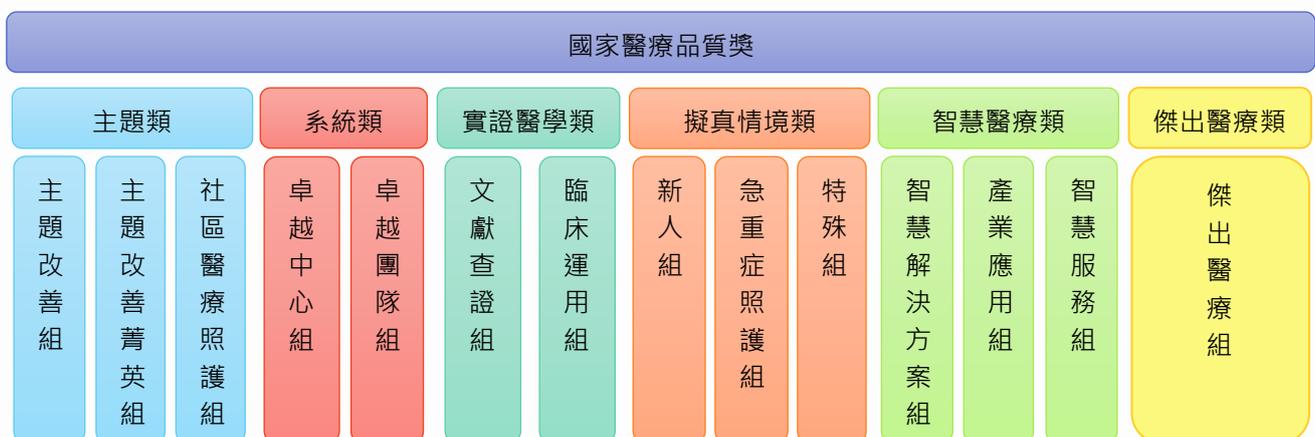
- (一) 建立醫療衛生機構品質提升改善活動之標竿。
- (二) 加強提升醫療衛生機構品質改善工具之運用技巧。
- (三) 促進醫療衛生機構重視系統性提升品質。
- (四) 鼓勵醫療衛生機構結合實證及擬真教學之跨團隊品質改善精神。
- (五) 激勵醫療機構及產業導入智慧化資訊科技服務創意。
- (六) 營造醫療衛生機構品質改善活動互相觀摩良性競爭之風氣。

### 二、參加對象

- (一) 歡迎醫療衛生相關機構及衛生行政單位，包括：醫院、診所、長照機構、護理之家、捐血機構、衛生行政機關（衛生福利部及其附屬機關、衛生局(所)、健保署...等）及其他醫事機構，皆可依據競賽類別組隊參與各類競賽。
- (二) 歡迎有發展醫療產品<sup>註</sup>之企業、醫院、學校報名參加智慧醫療類產業應用組，參賽產品須同時具備以下條件：
  1. 為智慧醫療、智慧照護、智慧健康的創新產品、服務或整體解決方案。
  2. 具醫療照護或健康管理實際測試或使用經驗。
  3. 具市場化潛力或已市場化。

註：產品範圍包括服務或解決方案

### 三、競賽架構



## 參賽辦法

### 一、 競賽時程



註：本屆競賽頒獎典禮暫訂於 2025 年 1 月辦理

## 二、報名方式

- (一) 本活動一律採網路報名，請至國家醫療品質獎競賽平台完成報名。各類組報名至 5 月 31 日 (五) 下午 5 點止；惟主題類社區醫療照護組至 7 月 31 日 (三) 下午 5 點止。
- (二) 完成線上報名後，請依據各類組競賽要求繳交相關書面資料，繳交期限皆以郵戳為憑，若採親送，請於截止日當天下午 5 點前親自送達本會。
- (三) 各競賽類組之報名表格式、需繳交資料項目，請參照各類組競賽說明及報名資料檢核表。

## 三、報名費用

競賽類別	競賽組別	報名費 (依階段繳交)	
		第一階段	第二階段
主題類	主題改善醫學中心及區域醫院組	25,000	25,000
	主題改善地區醫院組	10,000	15,000
	主題改善菁英組	60,000	
	社區醫療照護組	10,000	
系統類	卓越中心組	12,000	60,000
	卓越團隊組	12,000	60,000
實證醫學類	文獻查證新人組	18,000	
	文獻查證臨床組	18,000	
	文獻查證菁英組	24,000	
	臨床運用組 (知識轉譯組)	24,000	
擬真情境類	新人組	35,000	
	急重症照護組	35,000	
	特殊組	35,000	
智慧醫療類	產業應用組	15,000	50,000
	智慧解決方案組	10,000	25,000
	智慧服務組	20,000	40,000
傑出醫療類	傑出醫療組	15,000	40,000

(一) 主題類：

1. 主題改善醫學中心及區域醫院組：分為兩階段收費，每團隊於第一階段（報名時）繳交新台幣 25,000 元整，如入選第二階段，請於通知截止日前繳交新台幣 25,000 元整。
2. 主題改善地區醫院組：分為兩階段收費，每團隊於第一階段（報名時）繳交新台幣 10,000 元整，如入選第二階段，請於通知截止日前繳交新台幣 15,000 元整。
3. 主題改善菁英組：每團隊於報名時繳交新台幣 60,000 元整。
4. 社區醫療照護組：每團隊於報名時繳交新台幣 10,000 元整。

(二) 系統類：

1. 卓越中心組：分為兩階段收費，每團隊於第一階段（報名時）繳交新台幣 12,000 元整，如入選第二階段，請於通知截止日前繳交新台幣 60,000 元整。
2. 卓越團隊組：分為兩階段收費，每團隊於第一階段（報名時）繳交新台幣 12,000 元整，如入選第二階段，請於通知截止日前繳交新台幣 60,000 元整。

(三) 實證醫學類：

1. 文獻查證新人組、文獻查證臨床組：每團隊於報名時繳交新台幣 18,000 元整。
2. 文獻查證菁英組、臨床運用組（知識轉譯組）：每團隊於報名時繳交新台幣 24,000 元整。

(四) 擬真情境類：每團隊於報名時繳交新台幣 35,000 元整。

(五) 智慧醫療類：

1. 產業應用組：分為兩階段收費，每專案於第一階段（報名時）繳交新台幣 15,000 元整，如入選第二階段，請於通知截止日前繳交新台幣 50,000 元整。
2. 智慧解決方案組：分為兩階段收費，每專案於第一階段（報名時）繳交新台幣 10,000 元整，如入選第二階段，請於通知截止日前繳交新台幣 25,000 元整。
3. 智慧服務組：分為兩階段收費，每專案於第一階段（報名時）繳交新台幣 20,000 元整，如入選第二階段，請於通知截止日前繳交新台幣 40,000 元整。

(六) 傑出醫療類：分為兩階段收費，每團隊於第一階段（報名時）繳交新台幣 15,000 元整，如入選第二階段，請於通知截止日前繳交新台幣 40,000 元整。

## 四、繳費方式

臨櫃匯款、ATM 轉帳：

銀行：013 國泰世華銀行

分行：板橋分行

戶名：財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

帳號：競賽平台所取得之萬用帳號

**繳費期限：2024 年 5 月 31 日止(系統產出之繳費帳號效期為一個月，逾期帳號失效，所產生之手續費用由參賽機構自行負擔。)**

## 五、退費辦法

- (一) 團隊提出報名後，如於活動報名截止日前提出退賽申請，得申請全額退費，無須收取行政處理費。
- (二) 活動報名截止日後團隊如欲申請退費須正式行文至本會，本會將以發文日期作為退費申請日依據。
- (三) 活動報名截止日後之退費說明如下：
  1. 一階段收費之組別，如：主題改善菁英組、社區醫療照護組、實證醫學類競賽、擬真情境類競賽等，於活動 45 日以前(含)扣除 30%行政處理費、活動 28-44 日前(含)扣除 40%行政處理費、活動 15-28 日前(含)扣除 50%行政處理費、活動 14 日內(含)不予退費。
  2. 二階段收費之組別，如：主題改善醫學中心及區域醫院組、主題改善地區醫院組、系統類競賽、智慧醫療類競賽、傑出醫療類競賽等，第一階段不予退費；第二階段於本會公告入選第二階段名單並函文通知後，於活動 45 日以前(含)扣除 30%行政處理費、活動 28-44 日前(含)扣除 40%行政處理費、活動 15-28 日前(含)扣除 50%行政處理費、活動 14 日內(含)不予退費。

## 六、諮詢窗口

(一) 主 題 類：田鎧渝組員#3386、李宗翰組員#3379

(二) 系 統 類：賴芷柔專員#3385

(三) 實證醫學類：賴芷柔專員#3385

(四) 擬真情境類：張曉婷組員#3387

(五) 智慧醫療類：蔡佳穎組員#3315、呂佩璇專員#3352、徐珮嘉專員#3312

(六) 傑出醫療類：張曉婷組員#3387

電話：(02) 8964-3000

傳真：(02) 2963-4292

E-mail：[NHQA@jct.org.tw](mailto:NHQA@jct.org.tw)；智慧醫療類競賽 Email：[NHQA-SH@jct.org.tw](mailto:NHQA-SH@jct.org.tw)

醫策會網址：<https://www.jct.org.tw>

國家醫療品質獎競賽平台：<http://NHQA.jct.org.tw>

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會 國家醫療品質獎小組

地址：220 新北市板橋區三民路二段 31 號 5 樓

## 特別獎獎項

### 一、特優機構

- (一) **醫學中心組**：為鼓勵醫療機構多元均衡發展各類品質改善活動，本獎項將以同一機構在本屆競賽獲獎積分最高，且獎項至少包含五類競賽之機構獲得，獲獎機構至多二名。
- (二) **區域醫院組**：為鼓勵醫療機構多元均衡發展各類品質改善活動，本獎項將以同一機構在本屆競賽獲獎積分最高，且獎項至少包含三類競賽之機構獲得，獲獎機構至多二名。
- (三) **地區醫院組**：為鼓勵醫療機構多元均衡發展各類品質改善活動，本獎項將以同一機構在本屆競賽獲獎積分最高，且獎項至少包含二類競賽之機構獲得，獲獎機構至多二名。

### 二、品質耆碩獎

評審委員均為醫界各領域之佼佼者，對醫療品質實務運作底蘊深厚，感謝評審委員長期持續投入 NHQA 國家醫療品質獎評審工作，協助成就我國卓越的醫療品質。

### 三、ESG 特別獎

鼓勵主題類、系統類、智慧醫療類解決方案組，考量環境保護、社會責任及醫院治理，於參賽作品呼應全球淨零趨勢及考量永續經營，特別增設本獎項。例如：溫室氣體減量、能源使用、廢棄物處理、氣候變遷調適、社會責任及醫院治理等等，凡符合 ESG 相關永續經營做為或精神者，皆屬之。

### 四、人因特別獎

鼓勵主題類、智慧醫療類產業應用組、智慧解決方案組專案結合、考量人因( Human Factors ) 的基本理念或精神，以使用者為中心 ( user-centered ) 來思考，以找到真正解決問題，具體可行的改善策略，特別增設本獎項。例如：人員配置及分工、流程、設備及作業環境之設計，以及利用資訊降低人因阻力，減少醫療失誤發生，減少工作姿勢之人因危害行為等等，凡符合人因之作為或精神者，皆屬之。

## 五、 持續品質改善獎

為鼓勵機構持續品質提升 ( Continuous Quality Improvement ) 之精神，對於持續參加主題類競賽活動多年之機構予以獎勵。獎項分別為持續品質改善 5 年獎、持續品質改善 10 年獎、持續品質改善 15 年獎、持續品質改善 20 年獎及持續品質改善 25 年獎。

## 六、 持續參與特別獎

為鼓勵機構持續推動及落實實證醫學，自 2007 年起參與實證醫學類文獻查證組競賽累計 10 屆、15 屆之機構 ( 無論得獎與否 ) 皆可榮獲本獎項。

## 七、 創意獎

- (一) 主題類：為鼓勵醫療機構之創意思考，凡管理、資訊應用、技術、流程、物品及改善成果具創意特色，或與民眾相關之創意作法( 如經由民眾或病人想法而產生的創意對策、以病人為中心思考產生之具體落實做法...等 )，皆可納入鼓勵範圍。
- (二) 智慧醫療類解決方案組：為鼓勵小而美的行動智慧、創意資訊應用之專案，設立本獎項鼓勵小而美、APP 應用或有特色之專案作為。

## 八、 新人獎

- (一) 主題類：為鼓勵更多醫療衛生相關機構加入品質提升行列，機構未曾參加過主題類競賽，第一次參賽且獲得佳作以上獎項者。
- (二) 擬真情境類：為鼓勵醫療機構運用情境模擬提升醫療團隊的合作與溝通技巧品質行列，機構近五年內第一次參加擬真情境類競賽，且經評審團推薦優秀團隊。

## 九、 臨床運用組特別獎

為鼓勵將實證醫學實際運用於臨床，並與病人安全年度工作目標相結合，本年度以「維護孕產兒安全」為主題，將由評審團推薦優秀團隊擇優頒發。

## 十、 MVP 獎

為鼓勵擬真情境類競賽表現傑出之醫師及護理師，將由評審團推薦擇優頒發。

## 系統類競賽 Quality Improvement System

### 一、目的

激勵機構或單位以創新研發提升醫療品質，整合特定的照護領域，提供全方位、跨專業的相關照護來發展卓越特色醫療服務。同時亦要秉持「持續改善」、「管理循環」及「團隊運作」的精神，以系統性的方式進行機構或單位之品質改善，建構機構內實質的支持系統，以維護品質改善成效對於組織正向的品質績效。系統類競賽設計理念係協助機構找到特色，由專注發展的領域逐漸形成特色中心，並運用機構資源整合建立管理系統，形成有明確組織定位卓越中心，作為機構的典範。

### 二、競賽組別及報名資格

申請參賽需使用品質改善方法及策略以系統性提升品質並具備持續品質提升機制之團隊 / 單位 / 部門 / 機構，請提出至少一項通過國內、外認證，或是機構/院外品質相關競賽（如：國家醫療品質獎、疾病照護品質認證）之得獎紀錄。

過去曾獲頒卓越中心、特色中心之團隊不可報名參與卓越團隊組，若曾申請卓越團隊組則可申請卓越中心組。

#### (一) 卓越中心組：

參加對象：醫療或健康照護機構內之各部科室組、中心及委員會等部門<sup>註1</sup>。

註1：報名單位需在機構內有明確組織定位（如：經院務會議通過），且以提供健康照護服務者為主。申請機構須提出具體運作的組織及服務佐證，資格符合與否有爭議者，由主辦單位認定。

#### (二) 卓越團隊組：

參加對象：醫療或健康照護機構之臨床照護團隊<sup>註2</sup>。

註2：報名單位不限是否在機構內有明確組織定位（如：為臨床科下設之醫療照護團隊），且以提供健康照護服務者為主。申請機構須提出參賽團隊內部運作的組織架構及相關服務佐證，資格符合與否有爭議者，由主辦單位認定。

### 三、 競賽方式

分二階段競賽，第一階段採書面評審；第二階段採實地評審方式進行。

(一) 「書面評審」：

1. 由 2 位評審委員依據參賽團隊成果報告書進行評審，評審重點及配分請參考附件 2-6 及附件 2-7。
2. 於本會網站公告入選第二階段名單並以函文通知第二階段競賽排程及繳費截止日。

(二) 「實地評審」：由 3 位評審委員擇日至參賽機構進行 3.5 小時實地評審，評分項目及配分請參照附件 2-6 及附件 2-7，另於排程通知時提供實地評審注意事項供參。

### 四、 成績評定原則

- (一) 本競賽活動邀集醫療、管理等領域之專家學者擔任評審委員，於競賽活動前舉辦評審委員共識會議以凝聚評審委員評分共識，並加強每梯次評審委員共識。
- (二) 實地評審之成績統計後將經評審團會議進行成績評定。
- (三) 為求競賽嚴謹度及達到公正客觀之立場，本競賽活動之評審委員迴避原則，評審委員一年內曾任職或輔導過之機構、單位，不參與評分。

註：評審過程中若發現有數據不實、專業層面有重大缺失者，將提評審團會議討論處理

### 五、 資料繳交項目與期限

- (一) 線上報名：請於 **2024 年 5 月 31 日**前至國家醫療品質獎競賽平台報名，報名資料內容請參照附件 2-1 及附件 2-2。
- (二) 資料繳交說明：
  1. 資料寄出前請參考「報名資料檢核表」(附件 2-8)，確認資料準備齊全。
  2. 報名表：請於「同意書」處加蓋機構印信，並繳交正本。**報名截止後，不再接受更換報名表，報名表繳交前請務必確認資料正確性。**
  3. 成果報告書：
    - (1) 參賽團隊之成果報告書將以電子檔形式提供評審委員審閱，報名截止後恕不接受抽換，請確認上傳系統之電子檔內容正確性及完整性，以免權益受損。

- (2) 成果報告書製作請參考附件 2-5，電子檔文件請依「封面、摘要、得獎紀錄清單(附件 2-3)、ESG 特別獎申請單附件 2-4(如欲申請「特別獎-ESG 特別獎」，則須繳交此表，不須則免)、目錄、本文、附件」排序合併為 1 個 PDF 檔上傳，並於每一頁成果報告書加註浮水印「僅供國家醫療品質獎評審使用」，且摘要請使用系統填報轉出之檔案。
- (3) 成果報告書本文及附件以 100 頁為限，超出 1 頁扣書審總分 1 分(餘類推)。

表 2-1、系統類繳交資料內容與期限：

繳交資料		繳交期限
卓越中心組	報名表	2024 年 5 月 31 日前 (以郵戳為憑)
卓越團隊組	成果報告書電子檔 (PDF) 加註浮水印	

## 六、參賽團隊附加價值

- (一) 意見回饋：參賽團隊可於全程競賽結束後獲得書面評審之意見；面談、實地評審、現場發表皆於現場口頭回饋綜合性意見，不另行提供書面意見回饋資料。
- (二) 獲獎團隊宣傳：
- 獲獎團隊需提供影片或簡報予本會於各通路進行宣傳(如：頒獎典禮、本會網站、Facebook、醫療品質雜誌...等)及擔任本會安排之優秀團隊標竿分享活動講師。
  - 本會於頒獎典禮後將提供活動紀錄照片及電子海報予團隊，供醫療機構宣揚其品質改善成果。

## 七、獎勵措施

為獎勵參賽團隊，將依據競賽結果頒給卓越中心、特色中心、卓越團隊及特色團隊獎項，並於頒獎典禮加以表揚。

獎項之頒發需經評審團會議決議擇優頒發，如經評審團會議認定無符合授獎資格時，該獎項得以「從缺」。

(一) 卓越中心組：獎項效期為獲獎隔年(含)起算後未來三年，如 2024 年獲獎，效期為 2025~2027 年。

卓越中心：數名，授予獎牌及獎狀；

特色中心：數名，授予獎牌及獎狀。

(二) 卓越團隊組：獎項效期為獲獎隔年(含)起算後未來三年，如 2024 年獲獎，效期為 2025~2027 年。

卓越團隊：數名，授予獎牌及獎狀；

特色團隊：數名，授予獎牌及獎狀。

(三) 特別獎：

**ESG 特別獎**：鼓勵主題類、系統類、智慧醫療類解決方案組，考量環境保護、社會責任及醫院治理，於參賽作品呼應全球淨零趨勢及考量永續經營，特別增設本獎項。例如：溫室氣體減量、能源使用、廢棄物處理、氣候變遷調適、社會責任及醫院治理等等，凡符合 ESG 相關永續經營做為或精神者，皆屬之。

## 八、注意事項

(一) 因應不可抗力之事件，本競賽將配合政府公布之相關規範安排活動，主辦單位保有最終修改、變更、競賽方式之權利，若有相關異動除了以函文及 E-mail 方式通知外，亦將公告於本會網頁及國家醫療品質獎競賽平台。

(二) 競賽當日如遇颱風來襲，處理原則如下：

1. 經行政院人事行政總處公告，競賽辦理場地所處地區停止上班者，取消當天競賽行程，本會將另行通知擇期舉行時間。
2. 請各團隊聯絡人及團隊負責人於競賽前一天及當天保持聯絡手機暢通，以便緊急聯絡競賽相關事項。

2024 年第 25 屆



# 活動辦法附件

主辦單位：財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

2024 年 4 月



## 目錄

<b>主題類競賽 Quality Improvement Project</b> .....	<b>1-1</b>
一、 附件 1-1 報名表.....	1-1
二、 附件 1-2 活動說明.....	1-2
三、 附件 1-3 人因特別獎申請單.....	1-3
四、 附件 1-4 ESG 特別獎申請單.....	1-4
五、 附件 1-5 摘要內容-主題改善組及主題改善菁英組適用.....	1-5
六、 附件 1-6 摘要內容-社區醫療照護組適用.....	1-6
七、 附件 1-7 成果報告書製作說明.....	1-7
八、 附件 1-8 書面評審評分項目-主題改善組及主題改善菁英組適用.....	1-9
九、 附件 1-9 面談評審評分項目-主題改善組適用.....	1-10
十、 附件 1-10 實地評審評分項目-主題改善菁英組適用.....	1-11
十一、 附件 1-11 現場發表評分項目-主題改善組及主題改善菁英組適用.....	1-12
十二、 附件 1-12 書面評審及現場發表評分項目-社區醫療照護組適用.....	1-13
十三、 附件 1-13 報名資料檢核表.....	1-14
<b>系統類競賽 Quality Improvement System</b> .....	<b>2-1</b>
一、 附件 2-1 報名表.....	2-1
二、 附件 2-2 摘要內容.....	2-2
三、 附件 2-3 得獎紀錄清單.....	2-3
四、 附件 2-4 ESG 特別獎申請單.....	2-4
五、 附件 2-5 成果報告書製作說明.....	2-5
六、 附件 2-6 書面評審及實地評審評分項目-卓越中心組適用.....	2-7
七、 附件 2-7 書面評審及實地評審評分項目-卓越團隊組適用.....	2-9
八、 附件 2-8 報名資料檢核表.....	2-11
<b>實證醫學類競賽 Evidence-Based Medicine</b> .....	<b>3-1</b>
一、 附件 3-1 報名表.....	3-1
二、 附件 3-2 摘要內容-臨床運用組（知識轉譯組）適用.....	3-2
三、 附件 3-3 臨床運用組（知識轉譯組）特別獎申請單.....	3-3
四、 附件 3-4 成果報告書製作說明-臨床運用組適用.....	3-4
五、 附件 3-5 現場發表評分項目-文獻查證新人組及臨床組適用.....	3-6
六、 附件 3-6 現場發表評分項目-文獻查證菁英組適用.....	3-7
七、 附件 3-7 現場發表評分項目-臨床運用組（知識轉譯組）適用.....	3-8
八、 附件 3-8 報名資料檢核表.....	3-9

<b>擬真情境類競賽 High Fidelity Simulation</b> .....	<b>4-1</b>
一、 附件 4-1 報名表 .....	4-1
二、 附件 4-2 影像使用同意書 .....	4-2
三、 附件 4-3 報名資料檢核表 .....	4-3
<b>智慧醫療類競賽 Smart Health Care</b> .....	<b>5-1</b>
一、 附件 5-1 報名表 .....	5-1
二、 附件 5-2-1 智慧服務組《門診服務流程及重點》 .....	5-2
三、 附件 5-2-2 智慧服務組《住診 ( 含 ICU ) 服務流程及重點》 .....	5-3
四、 附件 5-2-3 智慧服務組《急診照護服務流程及重點》 .....	5-4
五、 附件 5-2-4 智慧服務組《手術照護服務流程及重點》 .....	5-5
六、 附件 5-2-5 智慧服務組《藥事服務流程及重點》 .....	5-6
七、 附件 5-2-6 智慧服務組《檢驗/檢查服務流程及重點》 .....	5-7
八、 附件 5-2-7 智慧服務組《行政管理服務 ( 含醫材管理 ) 流程及重點》 .....	5-8
九、 附件 5-3 活動說明-智慧解決方案組適用 .....	5-9
十、 附件 5-4 摘要內容-產業應用組適用 .....	5-10
十一、 附件 5-5 摘要內容-智慧解決方案組適用 .....	5-11
十二、 附件 5-6 人因特別獎申請單 .....	5-12
十三、 附件 5-7 ESG 特別獎申請單 .....	5-13
十四、 附件 5-8 摘要內容-智慧服務組適用 .....	5-14
十五、 附件 5-9 資訊基本資料表-智慧服務組適用 ( 申請四項 ( 含 ) 以上服務流程之機構 ) .....	5-15
十六、 附件 5-10 成果報告書製作說明 .....	5-16
十七、 附件 5-11 書面評審評分項目-產業應用組適用 .....	5-19
十八、 附件 5-13 書面評審評分項目-智慧解決方案組適用 .....	5-21
十九、 附件 5-14 現場發表評分項目-智慧解決方案組適用 .....	5-22
二十、 附件 5-15 實地評審評分項目-智慧解決方案組適用 .....	5-23
二十一、 附件 5-16 書面評審評分項目-智慧服務組適用 .....	5-24
二十二、 附件 5-17 實地評審評分項目-智慧服務組適用 .....	5-25
二十三、 附件 5-18 報名資料檢核表 .....	5-27
<b>傑出醫療類競賽 Outstanding Clinical Service</b> .....	<b>6-1</b>
一、 附件 6-1 報名表 .....	6-1
二、 附件 6-2 摘要內容 .....	6-2
三、 附件 6-3 成果報告書製作說明 .....	6-3
四、 附件 6-4 書面評審及實地評審評分項目 .....	6-5
五、 附件 6-5 報名資料檢核表 .....	6-6

## 系統類競賽 Quality Improvement System

### 一、附件 2-1 報名表

參賽編號：

參賽組別：卓越中心組 卓越團隊組

機構名稱				醫事機構代碼	
機構地址				機構總床數	※若非醫療機構則填寫 0 床
機構負責人姓名		職稱		電話	
				統一編號	
聯絡人姓名		職稱		電話	
				傳真	
				e-mail	※請留常用信箱帳號及注意信箱動態 ※請勿留 YAHOO 信箱帳號
申請部門					
單位負責人姓名					
單位負責人職稱					
<b>同意書</b>					
<p>※貴機構同意授權財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會(以下稱本會)，就其「2024 年國家醫療品質獎活動」參賽申請範圍內，不限方式、時間、次數及地域，以現在或未來發展之技術運用於攝影、電視播放、出版各項教育文宣或學術研究等非營利之用途。</p> <p>※貴機構在上開授權範圍，同意本會依個人資料保護法及相關法令蒐集、處理及利用報名網站取得之個人資料。</p> <p>※本會將於蒐集目的之存續期間合理利用其個人資料。</p>					
( 機構 ) 印信					

※本報名表請在「同意書」欄位用印(蓋機構印信)寄回醫策會 NHQA 小組，方完成報名手續。除了實證醫學類文獻查證組、擬真情境類競賽可於賽前一個月抽換報名表(抽換次數以一次為限)其餘競賽類組報名截止後，不再接受更換報名表。報名表繳交前請務必確認資料正確性。

※請確認報名資料內容與網路報名系統登錄資料相符，此資料為日後賽程及授獎依據，報名截止後不得異動。

※若因團隊填寫有誤而造成獲獎後要更換獎狀，本會將酌收資料處理費及獎狀印製工本費 500 元整。

## 二、附件 2-2 摘要內容

參賽編號：

參賽機構：

申請部門	
壹、服務成效	一、 (一) 1. (1)
貳、特色與創新	
參、價值創造	

※說明：

1. 依設定格式填寫，以不超過1000個中文字（含空白、英文、標點符號及換行符號）為原則，請以報名系統計算為準。
2. 本摘要請儘量以條列式書寫，並請勿使用表格及圖檔（詳細內容請於成果報告中呈現）。
3. 如果必須使用縮寫或特殊符號，請在第一次出現該縮寫或符號後加上註解。
4. 本摘要內容需與所繳交之電子檔內容一致，以免權益受損。



#### 四、附件 2-4 ESG 特別獎申請單

### 2024 年國家醫療品質獎

#### ESG 特別獎申請單

本團隊擬申請「ESG 特別獎」獎項評選。

參賽編號：

機構名稱	
活動主題	
參賽專案 ESG 具體作為 (複選)	<input type="checkbox"/> 環境保護 ( Environmental ) <input type="checkbox"/> 溫室氣體排放 <input type="checkbox"/> 能源管理 <input type="checkbox"/> 用水及廢水管理 <input type="checkbox"/> 廢棄物及有毒物質管理 <input type="checkbox"/> 生態影響 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 社會責任 ( Social ) <input type="checkbox"/> 人權及社區關係 <input type="checkbox"/> 資料安全 <input type="checkbox"/> 醫療品質及安全 <input type="checkbox"/> 員工資訊統計 <input type="checkbox"/> 員工健康及安全 <input type="checkbox"/> 員工多元化 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 醫院治理 ( Governance ) <input type="checkbox"/> 公平對待利害關係 <input type="checkbox"/> 管理領導 <input type="checkbox"/> 公司治理資訊透明 <input type="checkbox"/> 供應鏈管理 <input type="checkbox"/> 物料管理 <input type="checkbox"/> 其他
ESG 特色及具體作為說明	例如：溫室氣體減量、能源使用、廢棄物處理、氣候變遷調適、社會責任及醫院治理等等，凡符合 ESG 相關永續經營做為或精神皆可。

## 五、附件 2-5 成果報告書製作說明

### (一) 紙張規格及版面設定：

長寬尺寸：A4 SIZE，長 297mm\*寬 210mm。

版面設定（邊界）：上下與左右皆為 2.5 公分。

### (二) 封面格式：

活動成果報告書之封面應包含參賽編號、機構名稱、申請單為等，並請於封面右上角請標註以下標籤格式：

參賽編號		參賽組別	<input type="checkbox"/> 卓越中心組 <input type="checkbox"/> 卓越團隊組
機構名稱			
申請單位	<small>※社區型機構若以全機構形式申請則填寫全機構</small>		

### (三) 報告內容：j

#### 1. 請於成果報告書本文第一頁載明：

- (1) 機構基本資料：包括機構名稱、機構負責人姓名、職稱、機構總床數、員工總數(機構總床數包含急性病床及慢性病床，若非醫療機構則填寫 0 床)。
- (2) 申請單位：包括單位名稱、單位負責人、職稱。

#### 2. 書面資料撰寫大綱：請依照以下大綱及評分項目撰寫。

- (1) 中心/團隊(機構)簡介 **(含成立時間)**
- (2) 中心/團隊(機構)組織圖：請提供中心 / 團隊整體組織架構圖及中心 / 團隊內部運作組織圖
- (3) 中心/團隊(機構)之品質系統：請說明領導統御、策略規劃及人力資源管理。
- (4) 中心/團隊(機構)之品質維持與精進：請說明資源整合應用及相關流程、系統管理。
- (5) 中心/團隊(機構)之成效展現：請提出卓越成效並舉證說明(如：服務成效、量化指標、特色、創新、價值展現以及與同儕或國內、外數值之比較)。

- (四) 頁數限制：成果報告書本文及附件以 100 頁為限 ( 不含封面、摘要、得獎紀錄清單、**ESG 特別獎申請單**、目錄 ) ，超出 1 頁扣總分 1 分 ( 餘類推 ) 。
- (五) 書寫規格：
1. 字型：中文為標楷體，英文及數字為 Times New Roman 。
  2. 數字標示順序：說明如下  
    壹、  
    一、  
    (一)  
    1.  
    (1)
  3. 標題：
    - (6) 機構名稱及活動步驟之名稱等得以標題處理。
    - (7) 字體大小：標題為 22 號字體。範例：**醫策會 JCT**
  4. 內文：
    - (1) 內文為 14 號字體。範例：醫策會 JCT
    - (2) 內文除文字外，可有圖表，字型大小不限，以閱讀清晰為原則。
  5. 頁碼：本文及附件皆應標示頁碼。
- (六) 合併順序：電子檔文件請依「封面、摘要、得獎紀錄清單、**ESG 特別獎申請單** ( 如欲申請本獎項評比，則須繳交此表，不須則免 ) 、目錄、本文、附件」排序合併為 1 個 PDF 檔上傳，並於每一頁成果報告書加註浮水印「**僅供國家醫療品質獎評審使用**」，摘要請使用系統填報轉出之檔案。
- (七) 參賽團隊之成果報告書將以電子檔形式提供評審委員審閱，報名截止後恕不接受抽換，請確認上傳系統之電子檔內容正確性及完整性，以免權益受損。

## 六、附件 2-6 書面評審及實地評審評分項目-卓越中心組適用

構面	評分項目	配分
品質系統 25%	<b>(一)領導</b> 1. 中心使命、價值與願景的形成與內涵 2. 中心使命、價值與願景的落實 3. 領導者需發展中心使命、價值與願景，並為創造中心卓越文化之推動角色 4. 全面品質管理的理念與文化 5. 與利害關係者( stakeholder )進行溝通( 利害關係者如：顧客、組織夥伴及其他 ) 6. 支持系統與接班人制度	10
	<b>(二)策略管理</b> 1. 品質策略之發展及目標 (1) 發展邏輯 (2) 目標規劃與訂定 (3) 危機管理/風險管理之考量 2. 策略執行與改進 (1) 行動方案的發展和部署 (2) 績效評估與改進 3. 顧客與專業發展的策略 (1) 對於核心專業技術發展的掌握 (2) 重視顧客( 傾聽病人及家屬的聲音、確認病人及家屬的滿意度及對現在與未來顧客的掌握或其他 )	8
	<b>(三)人力資源</b> 1. 人力資源管理 (1) 核心團隊組成( 人力投入、跨領域、人員能力或其他 ) (2) 中心人力整體配置、結構分析與改善 (3) 中心人才遴選、培訓( 專業、品質或其他 )、聘用與留任制度 2. 工作氣氛與環境 (1) 中心執業環境的安全性( 如：員工職業安全、災害與風險管理或其他 ) (2) 中心工作氛圍( 如：員工溝通管道、激勵制度、勞資關係或其他 )	7

構面	評分項目	配分
品質維持 與精進 30%	<b>(一) 資源整合與應用</b> 1. 知識管理與資訊應用 (1) 中心核心技術管理 ( 如：核心技術知識之確認、應用、更新與傳播、相關知識檔案管理與運用程度或其他 ) (2) 資訊應用管理 ( 部門 E 化程度、以資訊提升中心競爭力的做法 ) 2. 團隊合作與支援系統 (1) 中心團隊間有良好溝通管道 (2) 中心與組織平行 ( 支援 ) 單位合作情形 (3) 中心與組織資源的連結	10
	<b>(二) 流程管理</b> 1. 中心系統的設計與執行 2. 核心流程的形成與維護 3. 流程監控與異常管理 4. 危機及風險管理 5. 提供安全服務 6. 建立專業特色、創新與研發機制	20
卓越成效 45%	<b>(一) 服務成效</b> 1. 核心業務的成果 ( 病人健康照護指標選取及同儕或國際比較結果、核心照護成果展現、核心服務成果或其他 ) 2. 流程管理成果 ( 流程操作效率或其他 ) 3. 顧客經營的成果 ( 獲得病人及家屬、相關部門的肯定或其他 ) 4. 人力資源管理的成果 ( 員工滿意度、正向文化或其他 ) 5. 財務與市場的成果 ( 部門效益-成本比或其他 )	25
	<b>(二) 特色與創新</b> 1. 專業特色、創新與研發 (1) 中心特色 ( 產品、服務 )、創新作為 ( 服務及管理 )、具安全性及核心競爭力 2. 品質提升 ( 系統 ) 之特色與創新	12
	<b>(三) 價值創造</b> 1. 中心價值的展現 ( 如：部門形象、品質信譽、部門知識管理產生之價值或外部肯定或其他 ) 2. 帶動機構、機構內他科或外部機構業務發展	8

## 七、附件 2-7 書面評審及實地評審評分項目-卓越團隊組適用

構面	評分項目	配分
品質系統 25%	<b>(一)領導</b> 1. 團隊使命、價值與願景的形成與內涵 2. 團隊使命、價值與願景的落實 3. 領導者需發展團隊使命、價值與願景，並為創造中心卓越文化之推動角色 4. 全面品質管理的理念與文化 5. 與利害關係者( stakeholder )進行溝通( 利害關係者如：顧客、組織夥伴及其他 ) 7. 支持系統與培訓制度	10
	<b>(二)策略管理</b> 1. 品質策略之發展及目標 (1) 發展邏輯 (2) 目標規劃與訂定 (3) 危機管理/風險管理之考量 2. 策略執行與改進 (1) 行動方案的發展和部署 (2) 績效評估與改進 3. 顧客與專業發展的策略 (1) 對於核心專業技術發展的掌握 (2) 重視顧客( 傾聽病人及家屬的聲音、確認病人及家屬的滿意度及對現在與未來顧客的掌握或其他 )	8
	<b>(三)人力資源</b> 1. 人力資源管理 (1) 核心團隊組成( 人力投入、跨領域、人員能力或其他 ) (2) 團隊人力整體配置、結構分析與改善 (3) 團隊人才遴選、培訓( 專業、品質或其他 )、聘用與留任制度 2. 工作氣氛與環境 (1) 團隊執業環境的安全性( 如：員工職業安全、災害與風險管理或其他 ) (2) 團隊工作氛圍( 如：員工溝通管道、激勵制度、勞資關係或其他 )	7
	<b>(一) 資源整合與應用</b>	10

構面	評分項目	配分
品質維持 與精進 30%	1. 知識管理與資訊應用 (1) 團隊核心技術管理 ( 如：核心技術知識之確認、應用、更新與傳播、相關知識檔案管理與運用程度或其他 ) (2) 資訊應用管理( 部門 E 化程度、以資訊提升中心競爭力的做法 ) 2. 團隊合作與支援系統 (1) 團隊間有良好溝通管道 (2) 團隊與組織平行 ( 支援 ) 單位合作情形 (3) 團隊與組織資源的連結	
	<b>(二) 流程管理</b> 1. 團隊系統的設計與執行 2. 核心流程的形成與維護 3. 流程監控與異常管理 4. 危機及風險管理 5. 提供安全服務 6. 建立專業特色、創新與研發機制	20
卓越成效 45%	<b>(一) 服務成效</b> 1. 核心業務的成果 ( 病人健康照護指標選取及同儕或國際比較結果、核心照護成果展現、核心服務成果或其他 ) 2. 流程管理成果 ( 流程操作效率或其他 ) 3. 顧客經營的成果 ( 獲得病人及家屬、相關部門的肯定或其他 ) 4. 人力資源管理的成果 ( 員工滿意度、正向文化或其他 ) 5. 財務與市場的成果 ( 部門效益-成本比或其他 )	25
	<b>(二) 特色與創新</b> 1. 專業特色、創新與研發 (1) 團隊特色 ( 產品、服務 )、創新作為 ( 服務及管理 )、具安全性及核心競爭力 2. 品質提升 ( 系統 ) 之特色與創新	12
	<b>(三) 價值創造</b> 1. 團隊價值的展現 ( 如：部門形象、品質信譽、部門知識管理產生之價值或外部肯定或其他 ) 2. 帶動機構、機構內他科或外部機構業務發展	8

## 八、附件 2-8 報名資料檢核表

檢核表僅供參賽團隊檢核確認，相關報名資料寄出及上傳報名系統前請務必確認正確性

### (一) 報名：

- 至國家醫療品質獎競賽平台報名( <http://NHQA.jct.org.tw> )，並取得參賽編號。
- 將報名表、摘要等資料填入系統，並依據系統轉出之摘要文件整併進成果報告書 PDF 檔。
- 成果報告書電子檔請依「封面、摘要、得獎紀錄清單、**ESG 特別獎申請單** ( 如欲申請本獎項評比，則須繳交此表，不須則免 )、目錄、本文、附件」排序合併為 1 個 PDF 檔上傳，並於每一頁成果報告書加註浮水印「**僅供國家醫療品質獎評審使用**」，且摘要請使用系統填報轉出之檔案。請將檔案上傳至報名系統，檔案限 300MB 以下。
- 報名截止後，不再接受更換報名表，報名表繳交前請務必確認資料正確性。
- 繳費：請於報名截止前完成繳費，系統產出之繳費帳號效期為一個月，逾期帳號失效，所產生之手續費用由參賽機構自行負擔。

### (二) 資料寄出：

- 報名表正本 ( 請以系統轉出之文件用印 ) 。







國家醫療品質獎

National Healthcare Quality Award

品質領航 · 國家榮耀  
Committed to Excellence



FB 粉絲頁



LINE 官方帳號



醫策會網站



NHQA 平台



財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會  
Joint Commission of Taiwan