機構名稱：○○○○○○○○

行政品管圈活動成果報告



**(圈徽請自行更換)**

**圈 名**

改善主題：

活動單位：

活動期間：

單位主管(核章)：

○○圈摘要內容

|  |
| --- |
| 壹、計畫： |
| 貳、問題結構與對策措施探討： |
| 参、對策行動過程： |
| 肆、成果表現： |
| 伍、檢討： |

一、圈的介紹

（一）圈的組成

|  |  |
| --- | --- |
| 圈 名： | 成立日期：(圈成立日期) |
| 圈 長： | 輔 導 員： |
| 圈 員： |
| 所屬單位： |
| 主要工作：(日常作業) |
| 活動期間：(同甘特圖起迄日) |

（二）圈名意義：

（三）圈徽意義：

（四）圈活動歷史(或特點)：

 (新圈請以圈活動特色、工作分配等呈現、舊圈則以圈史呈現)

表一-1圈歷史一覽表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NO. | 屆(期)數 | 活動主題 | 活動期間 | 改善成果 | 院內外榮耀 |
| 1. |  |  |  | 改善前、改善後、目標達成率 |  |
| 2. |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |

 製表人/日期

（五）上期活動成果追蹤：(若為新圈,此項可刪去)

 1.活動主題：

 2.活動期間：

 3.活動目標：

 4.改善對策：

 5.效果維持：圖一-1上期成果維持xxx圖

(列出當期活動前、中、後及效果維持數據並以條形圖或推移圖表示)

二、主題選定

（一）主題選定過程

表二-1-主題一覽表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  評價項目主題 |  |  |  |  |  | 得分 | 選定 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

（評價計分方式：優：5分、可：3分、差：1分，圈員投票人數： 人）

 製表人/日期

（二）活動主題：降低○○○

（主題範圍、專有名詞或計算公式說明：）

主題範圍：收案條件…

專有名詞：關鍵字…

計算公式說明：分子/分母

（三）文獻查證：

**文獻查證：**與主題相關的文獻摘要列出(約半~一頁)

(除文獻外，增加醫院目前現狀資料)

（四）選題理由：

 1.對病人而言：

 2.對同仁而言：

 3.對院方而言：

 註：附加量化效益指標：依選題理由中所述找出量化指標並

 在效果確認中呈現出來

（五）QC STORY判定

表二-2-QC STORY適用判定表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 課題達成型 | 關係程度 | 問題解決型 |
| 1.以前未曾有過經驗，首次面臨的工作欲順利完成（新規業務的因應） |  |  | 1.欲解決原來已在實施的工作中之問題 |
| 2.欲大幅度打破現況（現況打破） |  |  | 2.欲維持、提升現況水準 |
| 3.欲挑戰魅力的品質，魅力性水準（魅力性品質的創造） |  |  | 3.欲確保當然品質、當然水準 |
| 4.欲提前對應可預見的課題 |  |  | 4.欲防止再發生已出現的問題 |
| 5.透過方案、idea的追究與實施可達成標的 |  |  | 5.透過問題的原因究明與消除原因，可獲得解決 |
| 判定結果 | 合計分數 | 判定結果 |
|  |  |  |  |

（關係程度（三段評價）：大=5；中=3；小=1，圈員投票人數： 人）

製圖人/日期

先評價無形成果-雷達圖(並併入效果確認中一併呈現)

1.雷達圖評分表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 評分項目 | 評 分 標 準 | 改善前 |
| 1-2 | 3-4 | 5-6 | 7-8 | 9-10 | 總分 | 平均 |
| QC手法 | 不懂 | 知道 | 了解 | 運用 | 活用 |  |  |
| 溝通協調 | 獨斷 | 詢問 | 諮商 | 協調 | 積極 |  |  |
| 腦力激盪 | 普通 | 沉思 | 提出 | 延伸 | 潛能 |  |  |
| 團隊精神 | 自我 | 猶豫 | 體會 | 互助 | 團結 |  |  |
| 發掘問題 | 放任 | 注意 | 提出 | 思考 | 求解 |  |  |

註：1.全體圈員共 人，分別就各評分項目之標準自我評價。

 2.每項每人評分標準最高10分、最低1分。

三、活動計劃擬訂

表三-1活動計劃進度表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **WHAT** | **WHEN** | **HOW**  | **WHO** | **WHERE** |
|  月動項目 雙週 |  |  |  |  |  |  |  |  | 品管工具 | 擔當 | 開會地點 |
| 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 矩陣圖 | 甘特圖 | 柏拉圖 | 條形圖 | 魚骨圖 | 腦力激盪 | PDCA | 標準書 |
| 主 題 選 定 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 活動計劃擬訂 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ○ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 現 狀 把 握 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ○ |  |  |  |  |  |  |
| 目 標 設 定 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 解 析 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 對 策 擬 訂 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 對策實施與檢討 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 效 果 確 認 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 標 準 化 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 檢討與改進 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

---表示計畫線， 表示實施線 製圖人/日期(完成日)

四、現狀把握

（一）單位簡介

請加上單位服務項目、人力比、服務量等資料

四、現狀把握

（二）作業流程簡介(與活動主題相關之作業流程)

|  |  |
| --- | --- |
| 作業流程(流程圖) | 作業內容說明(細部說明) |
| 圖四-1改善前作業流程圖 |  |

 製圖人/日期

（註）虛線處為本期改善範圍

四、現狀把握

（三）改善前數據收集

|  |  |
| --- | --- |
| **who** | 負責收集數據之圈員(名字列出)： |
| **when** | 收集數據起訖期間： |
| **where** | 收集數據地點： |
| **what** | 收集對象： |
| **why** | 收集數據之原因： |
| **how** | 收集數據之方法： |
| **how many** | 收集數據期間所有之樣本數(分母)： |

**改善前結果：數據結果列出**

**以5W層別分析**

表四-1改善前數據收集統計表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項 目 | 缺失數(或主題衡量指標) | 缺失率%(或主題衡量指標) | 百分比% | 累計百分比% |
| 由大到小排列 |  | 缺失數/樣本數 | 缺失數/缺失數合計值 |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 合 計 |  |  | 100% |  |

 製表人/日期

（四）改善前柏拉圖

 累

 缺 計

 失 百

 率 分

 (%) 比(%)

圖四-2改善前柏拉圖 製圖人/日期

結論:柏拉圖改善重點(80%)內容逐條列出.

五、目標設定

1. 目標值設定(條形圖)

 圖五-1目標設定條形圖 製圖人/日期

1. 設定理由

（註）可參考：1.指標管理(TCPI或THIS等)

2.醫學會建議

3.同儕標竿學習

4.主管期望

5.圈員自我挑戰

 或依SMART內容呈現

(三)標竿學習(醫策會醫品圈或相關學會等)佐證資料

表五-1標竿學習一覽表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NO. | 標竿單位 | 改善主題 | 改善要因 | 改善對策 | 改善成果 |
| 1. |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |

製表人/日期

六、解析

（一）特性要因分析(逐一針對柏拉圖改善重點個別深入分析)

圖六-1特性要因圖

 製圖人/日期

六、解析

（二）要因圈選過程

（註）可參考：1.以客觀數據(三現原則)收集(以5W2H方式呈現)並使用適當圖形呈現

2.圈員意見(投票過程列出)並以文獻或現場實例佐證(如表六-1)

表六-1要因圈選一覽表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| NO. | 要因 | 文獻或現場實例說明(可使用文字或照片呈現) | 判定 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

 製表人/日期

七、對策擬訂

表七-1改善對策實施計劃表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 問題點 | 真因(魚骨圖中所圈選之要因) | 對 策 方 案 | 評價 | 總分 | 採行 | 提案人 | 實施計畫 | 擔當者 | 對策編號 |
| 可行性 | 經濟性 | 效益性 | 日期週 | 列出或 | 月 |  |
| 魚骨圖之問題 | 1.XXX | 1.XXX |  |  |  |  | ○ |  | 虛線 |  |  |  |  | 1-1 |
|  | 2.XXX |  |  |  |  | ○ |  |  |  |  |  |  | 1-2 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

（評價計分方式：優：5分、可：3分、差：1分，圈員投票人數： 人，總分 分以上判定為採行對策）

 製表人/日期

八、對策實施與檢討

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 對策編號1 | 對策名稱 | 採行的對策 |
| 主 要 因 | (魚骨圖之所圈選的真因) |
| 問 題 點 | (魚骨圖之問題-柏拉圖改善重點) |
| 對策內容:what 改善對象how 改善做法(採行對策內容)1-1XXX1-2XXX創意來源(日常生活經驗)DPCA | 對策實施：who 負責人(擔當者)when 實施期間where 實施地點對策實施執行步驟1-1-1(實施過程請以附件呈現)1-1-2 1-2-1  1-2-2 |
| 對策處置:1.對策檢討：優點：缺點：缺點檢討：2.對策處置：達到目標,XX對策列入標準或未達目標,XX對策再對策 |  對策效果：1.對策執行情形(對策執行率)2.問題點改善效果(柏拉圖改善重點前中後比較) |

九、效果確認

（一）有形成果

 1.改善中數據收集

|  |  |
| --- | --- |
| **who** | 負責收集數據之圈員(名字列出)： |
| **when** | 收集數據起訖期間： |
| **where** | 收集數據地點： |
| **what** | 收集對象： |
| **why** | 收集數據之原因： |
| **how** | 收集數據之方法： |
| **how many** | 收集數據期間所有之樣本數(分母)： |

**改善中結果：數據結果列出**

表九-1改善中數據收集統計表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項 目 | 缺失數(或主題衡量指標) | 缺失率%(或主題衡量指標) | 百分比% | 累計百分比% |
| 由大到小排列(項目順序可與改善前不一致) |  | 缺失數/樣本數 | 缺失數/缺失數合計值 |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | 100% |
| 合 計 |  |  | 100% |  |

 製表人/日期

 2.改善後數據收集

|  |  |
| --- | --- |
| **who** | 負責收集數據之圈員(名字列出)： |
| **when** | 收集數據起訖期間： |
| **where** | 收集數據地點： |
| **what** | 收集對象： |
| **why** | 收集數據之原因： |
| **how** | 收集數據之方法： |
| **how many** | 收集數據期間所有之樣本數(分母)： |

**改善後結果：數據結果列出**

表九-2改善中數據收集統計表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項 目 | 缺失數(或主題衡量指標) | 缺失率%(或主題衡量指標) | 百分比% | 累計百分比% |
| 由大到小排列(項目順序可與改善前不一致) |  | 缺失數/樣本數 | 缺失數/缺失數合計值 |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | 100% |
| 合 計 |  |  | 100% |  |

 製表人/日期

九、效果確認

（一）有形成果

 3.成果比較(若現狀把握以條形圖呈現，此處則以條形圖前後比較)

 改善前柏拉圖 改善後柏拉圖

圖九-1改善前後柏拉圖比較 製圖人/日期

 4.目標達成率(改善前中後條形圖比較)

圖九-2目標達成率條形圖 製圖人/日期

 (1)達成率% = 改善後 – 改善前 x 100%

 目標值 – 改善前

 (2)進步率% = 改善後 – 改善前 x 100%

 改善前

5.統計檢定後是否有顯著差異

(使用統計檢定手法計算p值是否有顯著差異)

6.附加效益(經濟效益)

(主題選定中所列附加量化效益指標，最好轉化為金額)

九、效果確認

（二）無形成果（雷達圖或條列式擇一）

1.雷達圖評分

表九-3無形成果雷達圖評分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 評分項目 | 評 分 標 準 | 改善前 | 改善後 | 活動成長 |
| 1-2 | 3-4 | 5-6 | 7-8 | 9-10 | 總分 | 平均 | 總分 | 平均 |
| QC手法 | 不懂 | 知道 | 了解 | 運用 | 活用 |  |  |  |  |  |
| 溝通協調 | 獨斷 | 詢問 | 諮商 | 協調 | 積極 |  |  |  |  |  |
| 腦力激盪 | 普通 | 沉思 | 提出 | 延伸 | 潛能 |  |  |  |  |  |
| 團隊精神 | 自我 | 猶豫 | 體會 | 互助 | 團結 |  |  |  |  |  |
| 發掘問題 | 放任 | 注意 | 提出 | 思考 | 求解 |  |  |  |  |  |

 製表人/日期

註：1.全體圈員共 人，分別就各評分項目之標準自我評價。

 2.每項每人評分標準最高10分、最低1分。

2.雷達圖(改善前虛線、改善後實線)

圖九-3無形成果雷達圖 製圖人/日期

十、標準化

（一）請依醫院標準書格式呈現

表十-1作業標準書(參考)

|  |  |
| --- | --- |
| 作業名稱： | 編號： |
| 主辦部門： |
| 制定日期：(製表日期) |
| 修訂日期： |
| 修訂次數： |
| 一、目的：二、適用範圍：三、說明：（一）作業程序(流程圖)（二）作業內容(對策內容)（三）使用表單(表單名稱列出)四、注意事項：五、附則：（一）實施日期(核定日期)（二）修訂依據 |
| 製表 |  | 審核 |  | 核定 |  |
|
|

 製表人/日期

十、標準化

（二）效果維持(標準化後3~6個月數據，當期活動可不列出)

圖十-1效果維持條形圖 製圖人/日期

十一、檢討與改進

（一）活動檢討

表十一-1活動檢討一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 活動項目(步驟) | 優點 | 今後努力方向 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 殘留問題 | 1.柏拉圖未改善之項目如何改善?2.本期未改善主題採何種作法改善? |

 製表人/日期

（二）下期活動主題選定

 1.主題選定過程

表十一-2主題一覽表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  評價項目主題 |  |  |  |  |  | 得分 | 選定 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

（評價計分方式：優：5分、可：3分、差：1分，圈員投票人數： 人）

 製表人/日期

 2.活動主題：降低○○○

（主題範圍、專有名詞或計算公式說明：）

（三）選題理由：

 1.對病人而言：

 2.對同仁而言：

 3.對院方而言：

十二、參考文獻：

(不含封面及摘要，從一、圈的介紹到十二、參考文獻共25頁)

附件一：活動會議紀錄

表一-1會議記錄一覽表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NO. | 會議日期 | 進度內容 | 出席率 | 備註 |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |

 製表人/日期

註：附上一次會議紀錄掃描資料

附件二(內文中所列附件，請從附件二編碼)

(附件亦有25頁，與內文編碼不互相流用)