品管圈種子教育訓練課程

資料整理及發表

電腦軟體的應用

楊鳳凰　93.11.04

組圈記錄卡

仁愛綜合醫院

品管圈組圈記錄卡

登錄號：_____

部門／單位：	組圈日期：　年　月　日
圈　名：	輔導員姓名：
圈名意義：	圈長姓名：
	圈員合計：_____人
本期活動主題：	

圈員基本資料

職務	姓名	年齡	資歷	學歷
圈長				
圈員				

圈長		圈輔導員		醫品會	

圖本表請選圖品會登錄後發明單位。

圈會記錄

OOO 圈會議記錄

圈名		所屬單位	
開會時間		開會地點	
輔導員		圈長	
主席		本次是第　　次開會	

本次進度：☐主題選定　☐目標設定　☐計劃擬定　☐現況把握
☐解析　☐擬定對策　☐對策實施　☐效果確認
☐標準化　☐檢討與改進　☐其他　☐書面報告

出席人員簽名：(親筆簽名)

缺席人員：(請註明原因)	出席率	$\frac{\text{實到人數}}{\text{應到人數}}$ x100%=　%

會議記錄：請依下列順序記，並將相關原始資料、報表作為記錄附件

1、　上次討論議題
2、　上次決議事項執行狀況
3、　討論事項與決議
4、　結論及工作分配

推行單位：　　單位主管：　　圈長：　　記錄：

成果報告書的整理

意義

- 透過整個活動過程的檢討及反省，決定今後的方向
- 活動成果之水平展開.達到相互啟發
- 應用QC手法彙整，任何人都容易明白
- 留下活動內容記錄.提升參與的充實感

成果報告書的整理

要訣

- 應用QC履歷編寫大綱，使報告書清楚易懂
- 明確的目的和結論，不可掩蓋事實
- 強調想要傳達的訊息
- 活用QC手法技巧，求更加的視覺化
- 設法充分使用圖表或圖畫，使能一目了然
- 文章必須簡短，盡可能條列式表達
- 必須站在閱讀人員的立場，簡明的撰寫事實和經過，避免使用專用術語，非用不可時要加上解說
- 要將QCC特質融入
- 不可忘記大標題、小標題及標點符號

成果發表的訣竅

- 分享成果最重要的是讓聽眾聽的懂。
- 必須注意內容的邏輯性，前後連貫無矛盾。
- 避免使用難懂的專業術語。
- 嚴守發表時間。
- 對交流時間所提出的問題，必須仔細確認後，掌握要領予以回答。

QC STORY的基本步驟

1.公司簡介
2.圈的介紹
3.Process概要
4.主題選定
5.現狀把握與目標設定
6.活動計畫之擬定
7.要因分析
8.對策研擬與實施
9.效果確認
10.標準化與效果的維持管理
11.檢討及今後之計畫

QC 履歷的步驟

圖 1.2 QC 履歷的步驟與概要

步驟0　開始

1. 介紹公司及事業所的製品及服務內容
2. 圈的介紹
3. 作為題目背景的作業概要說明
4. 在本次的報告內容裡想要特別強調的項目

範例-

財團法人仁愛綜合醫院

民國34年:創辦
民國84年:擴建
員工人數: 1214人

提供公平無害的醫療照護
重視病患就醫選擇權及隱私權

履行告知病情的義務
尊重生命倫理

壹. 圈簡介

組圈日:
92年10月9日

圈員:8人

圈員平均年齡33歲

圈員平均資歷9年

部門/單位:行政部醫事課申報組			組圈日期: 92年10月9日	
圈名:前進圈			輔導員: 呂嵐欽 主任	
圈名意義:申報日期往前進,醫療收入早早進. *前進=錢進*			圈長:林庭如 圈員合計: 8人	
本期活動			日數	
圈員基本資料				
職		年 齡	資　歷	[illegible]
圈　長	林庭如	34	7年	專科
圈員	許雅雯	31	2年	專科
	張琳惠	34	7年	大學
	侯淑妙	36	8年	高職
	許玉媛	31	10年	大學
	林秋玲	31	8年	專科
	林素秋	38	18年	專科
	廖繡玲	30	8年	專科

步驟1　主題選定

1. 對本次再選題時，所特別考慮的事項
2. 選題經過：問題點的選定技巧及如何評價。
3. 彙總所篩選出的問題點，所呈現的不良程度的事實證據。

範例-

主題選定-選題過程

一、主題選定之方法評分表

評價項目 / 主題	重要性	迫切性	圈能力	總分	選定	提案人
					V	

註：以評價法進行主題評價，圈員、輔導員共計　　人參與選題過程，票選分數：5分最高、3分普通、1分最低，第一順位為本次活動主題。

主題選定-選題理由

- 1、撰寫時必須掌握主題目的及必要性
- 2、主題必須是重要的問題
- 3、篇幅有限時，分條撰寫說明即可；若篇幅夠則須直接說明其目的、必要性的圖表等。

步驟2　活動計畫

1. 將活動計畫及職責分派予以彙總
2. 活動實績的追記

範例-活動計劃擬定

貳、活動計劃表

計劃線 ——實施線 ——

活動內容 \ 時間	11月				12月份				1月份				2月份				3月份				4月份				負責人
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
主題選定																									
計畫擬定																									
現況把握																									
目標設定																									
解　析																									
對策擬定																									
對策實施與檢討																									
效果確認																									
標準化																									
檢討及改進																									
成果發表																									

表計劃線 ——— 表實施線

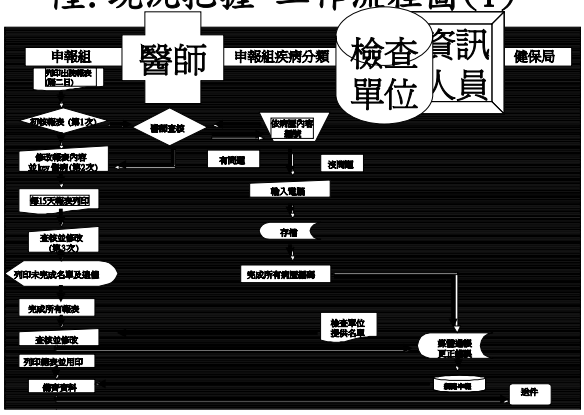
步驟3　現狀把握及目標設定

- 1.欲把握現狀，必須先了解活動主題的作業流程，可使用作業流程圖加以說明。
- 2.為設定目標，必須使用推移圖或條形圖。
- 3.調查問題點的不良現象，用簡單的敘述、圖表與記號。
- 4.現狀把握勿與要因分析混淆。

  現狀把握-從各種不同角度，只調查不良現象而已。

  要因分析-調查工作方法的不良程度與不良現象的關係。

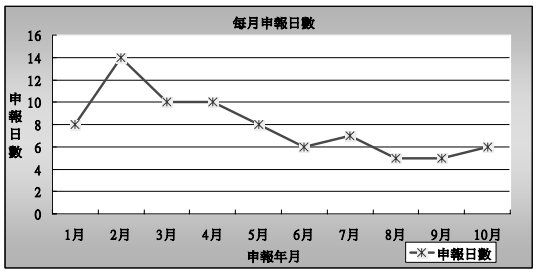
陸.現況把握-工作流程圖(I)



陸.現況把握-改善前數據收集(II)

2.結果：

92年1月至92年10月申報平均日數為 **7.9** 天



陸. 現況把握-改善前數據收集(II)

月初申報花費的時間：

（一）數據收集的方式：

*收集期間：92.12.01~92.12.05。

*收集方式：⇨ 依圈員擬定的工作時間測量表所列項目

⇨ 再由負責住診申報業務人員自行測量每日花費的時間。

陸. 現況把握-改善前數據收集(II)

（二）結果：

1.月初各項申報作業花費時間統計

數		第一天	第二天	第三天	第四天	第五天	總計	百分比	百分比
醫令審閱	原始報表修								
	下半月報表修改	0	2520	1744	833	0	6379	61.	
	檔								
病歷							953	18.8%	
轉檔堪誤列印		2					66	11.2%	91.2%
傷病輸入		14					37	8.0%	99.3%
影印病歷		0					8	0.5%	99.7%
網路申報		0					30	0.3%	100.0%
合 計		2543	3580	2623	1607	60	10413	100.0%	100.0%

醫令審閱

病歷編碼

轉檔堪誤列印

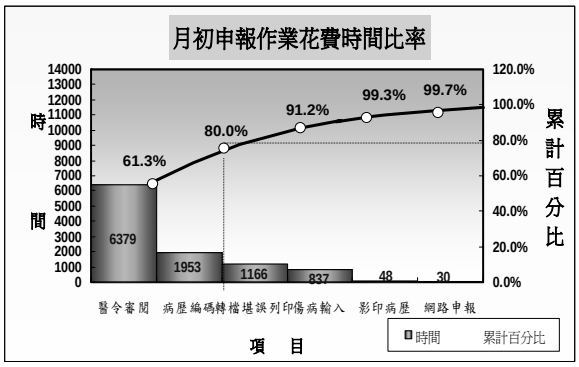
61.3%

18.8%

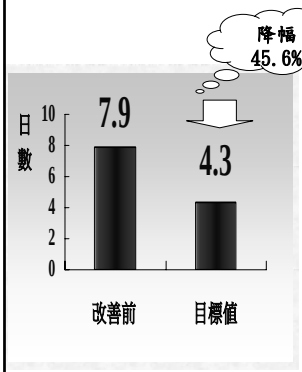
11.2%

註:病歷編碼在第三天已開始針對非當月申報案件進行編碼.

陸. 現況把握-改善前數據收集(II)



目標設定



目標值

=現況值-(現況值x改善重點x圈能力)

=7.9-(7.9 x 61.3% x 75%)

=4.3

步驟4　要因分析

- 1.把現狀把握階段『成為問題的事項』變為特性要因圖的特性。
- 2.特性要因圖或關聯圖，都必須可能會出30個以上的要因，以免尋求真因時而有所遺漏。
- 3.使用QC的手法都需清楚繪出，並略作說明。
- 4.篩選出的要因當中，如何驗證真因，需將因果關係很清楚的用事實，數據闡述說明。

範例－

要因評價表-　造成月初報表審查時間比例高的原

問題描述	重要性	可行性	關能力	總分
下半月出院報表集中月初審核	91	73	71	23
電腦程錯誤	85	45	31	16
檢查單位延遲查核名單	79	69	59	20
電腦系統轉檔時間長	55	59	53	16
出院報表沒有隔日列印	67	63	61	19
下半月出院報表集中月初列印	91	73	71	23
檢查單位查核作業辦法不完整	83	37	19	13

造成月初報表醫令審查時間比例高的原因

步驟5　對策擬定與實施

- 1.避免和要因沒有關連的對策事項出現，否則即破壞了故事的連接。
- 2.不要只繪制含糊的對策案系統圖支吾搪塞，必須具體地寫明實施對策事項內容(加進圖表、相片、漫畫等〕。
- 3.必須詳細說明對策事項。

範例－　玖.對策實施與檢討

對策1：

改善下半月報表列印審核方式(旬報表)

由於下半月報表(約15天)集中於月初審核，因報表量多而影響月初申報日。

0

審核前　　審核後

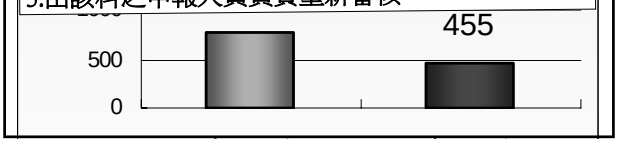
範例－ 玖. 對策實施與檢討

對策2：
改善出院報表列印方式

2.針對26日以後前台24小時內補帳部份，列印重開帳

異動名單名單。

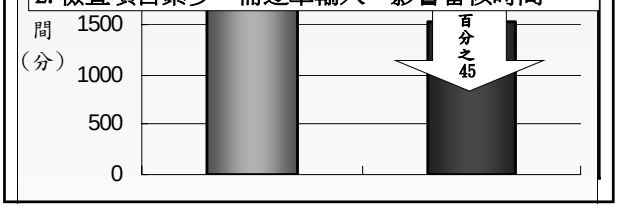
3.由該科之申報人員負責重新審核。



範例－ 玖. 對策實施與檢討

對策3：
調整檢查單位查核方式

2 利用SQL資料庫增設檢查單位群組查詢列印

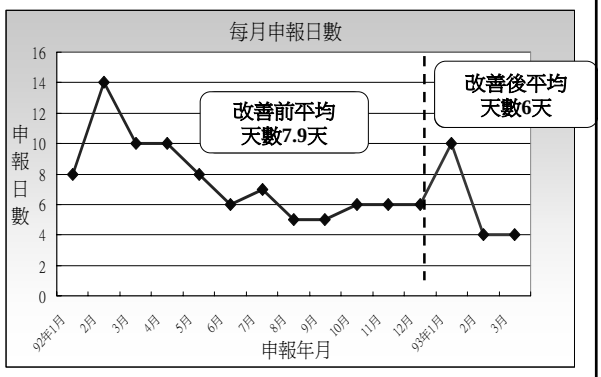


步驟6　效果確認

有形成果－

1. 從每個對策的效果的明確化，了解其各自的功效。
2. 根據和目標值相同的項目，來和達成的狀況作對比。
3. 利用和現狀把握相同的特性作確認，將效果呈現。

範例拾. 效果確認－改善前後申報日數

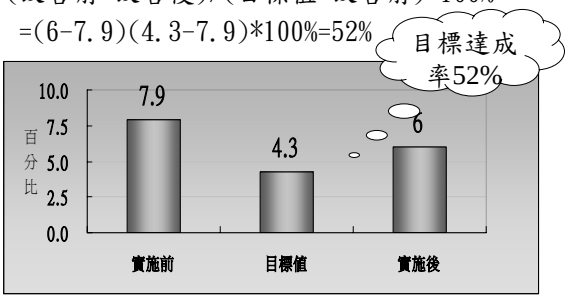


範例拾.效果確認-目標達成率

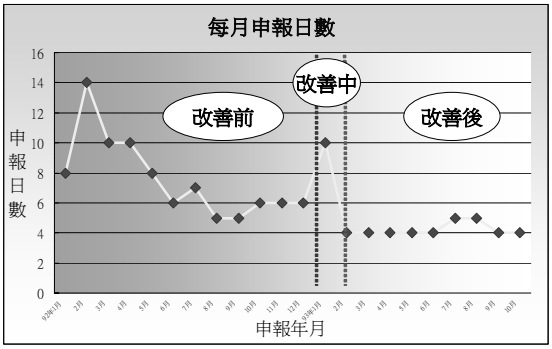
目標達成率

(改善前-改善後)/(目標值-改善前)*100%

=(6-7.9)(4.3-7.9)*100%=52%



範例-拾.效果確認-效果追蹤

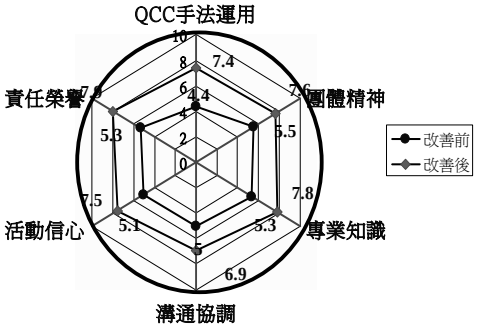


步驟6　效果確認

無形成果-

評分項目		改善前		改善後		活動成長
		總分	平均	總分	平均	
A	QCC手法運用	32	5.3	44	7.3	2.0
B	團體精神	38	6.3	50	8.3	2.0
C	促進腦力開發	22	3.7	46	7.7	4.0
D	溝通協調	34	5.7	52	8.7	3.0
E	活動信心	24	4.0	48	8.0	4.0
F	責任榮譽	36	6.0	60	10	4.0

範例-拾.效果確認-無形成果



步驟7　標準化

1. 將活動成果所得的好方法、有效果的對策予以標準化。
2. 藉由標準化使效果維持。
3. 不要只做到手冊化，標準化就結束了。
4. 標準化的內容要傳達相關人員。
5. 標準化的內容要儘量予以愚巧法化。
6. 當問題再發生時，要去確認標準化的內容。

範例－

作業標準書

標準類別	☑作業流程 ☐照護標準 ☐技術標準	標準名稱		編號： 頁碼/頁數： 制定日期：　年　月　日

一、目的：
二、適用範圍：
三、說明：(一) 作業程序(流程圖)

(二) 作業內容

(三) 使用表單

四、注意事項：

院長		部門主管		單位主管		主辦人	

標準化範例

標準類別	☑作業流程 ☐照護標準 ☐技術標準	標準名稱	電視機使用標準化作業流程	編號：HD-02-001 頁碼：1/1 制定日期：92年1月27日

一、目的：
　1.讓病患在欣賞電視之際，可以隨自己的意思，調整音量。
　2.使病患在不影響他人之原則下，滿足視聽覺享受。
二、適用範圍：血液透析室
三、說明：
　1.每一位病床裝置個人使用耳機設備。
　2.贈送每一位病患一付耳機，並自行保管
　3.耳機損壞，須自行購新更換。
　4.看電視時，一定使用耳機。
　5.請主護護士，協助裝置耳機和卸除耳機裝備。

院長		副院長		單位主管		主辦人	

步驟8　檢討與今後的課題計畫

1. 敘述對該期活動進行方法的檢討。
2. 敘述有關下一個必須面對的新問題及有關計畫。

範例－ 拾壹.檢討與改進

項目	優點	缺點或今後努力方向
主題選定	藉以提昇申報效率，且符合醫院之期望，故列為單位第一順位解決之問題	單位內迫切解決之問題，常需跨單位，希望未來朝跨單位方式進行。
活動計劃擬訂	詳實且清楚的安排整個活動規劃，使活動計劃順利進行。	詳實且清楚的安排整個活動規劃，使活動計劃順利進行。
現況把握	針對目前作業流程，以做數據之收集，進而了解問題，以利改善。	因為專業性不同，可能造成不知如何收集資料及統計問題。
目標設定	評估圈能力，同時目標設定值與實際達成目標接近	目標值雖具挑戰性，但未經申報組同仁之共識，將造成人員之抱怨。
解析	依80/20法則進行。	若問題涉及跨單位，則需加強橫向之溝通，才能達成預期效果。

範例－ 拾壹.檢討與改進

項目	優點	缺點或今後努力方向
對策擬訂	針對要因提出解決之對策，並加以解決問題。	未注意對策實施後，可能帶來之副作用。(如：書記改帳，檢查單位未配合時間提供資料)
對策實施與檢討	以具時效性及較簡易之方法，以達到效果。	對於數據的統計產生困擾，須再磨練學習，並將更落實努力改善。
效果確認	實施對策後，能如期檢測，並數據化，以獲得實際改善效果。	數據之收集，需再加強同仁之配合度，使其數據更加精準 。
標準化	訂定標準作業方法，以達成目標，讓申報人員做為日後申報作業有所依循。	今後將更需努力於標準化之書面資料，以利日後管理作業有所遵循。
圈會運作情形	單位同仁腦力激盪，並發揮團隊精神，於短時間內完成QCC。	可經由QCC的推動改善品質管理的問題。