

98學年度全面品質管理研習會—Q&A

特刊

Q：學務長柯志恩：我對於袋鼠圈的報告印象非常深刻，各位在這麼繁重的護理工作之外，還能整合資料及數據，推演也做得這麼好，對你們來說，除了感動之外，有沒有勞動和心理上的耗費？

A：林仙艾：確實勞動多於感動，但能讓婦女、病患接受更好的檢查，是相當值得的，雖然一開始，組員會認為做好自己的本分就好了，為何要多做這項工作，但循序漸進地，大家也願意配合執行了。

Q：蘭陽校園圖書館組員何政興：請問邀請醫師參與的推動，有沒有遇到阻力？

A：歐香縫：丁主任是我們的好榜樣，在推動時以身作則參與，給我們極大信心。雖然不是每位醫師都能配合，但我們秉持以病人為中心的理念，碰到醫療的問題時，有動機想改善的醫師就積極把他拉進來。

Q：張校長：報告中的醫師參與就像我們的老師，袋鼠圈有陳怡廷醫師的參與，是怎麼選出來的？請問每個圈的醫師是如何產生的？如何鼓勵他們參與？

A：歐香縫：陳怡廷是本院婦產科醫師，由於她也十分重視子宮頸抹片檢查的推動，所以我們邀請她時，她馬上就欣然答應了。而其他醫師也會因為是就近性角色，具有動機而參與。

Q：學術副校長陳幹男：如何讓醫生認知改變後，參加品管圈，又是什麼力量能讓品管圈持續？

A：歐香縫回答：剛開始是興趣，但興趣是有限的，所以要列入績效考核，才能永續經營；長官的鼓勵與支持也非常重要。他們開會絕不缺席，也會幫忙爭取很多資源。

Q：圖書館典藏閱覽組組長方碧玲：什麼情況下，你會成為輔導員，扮演的角色是什麼？召開會議時，是否都會準備議程，會後作成紀錄？

A：歐香縫：由主管選中的。一圈一定要有1位輔導員，若找不到輔導員，就會找其他輔導員支援。開醫品圈會議時，都會跟著進度走，每個進度都有1個甘特圖，每兩個星期就開會一次，紀錄的工作採輪值式。紀錄本不能換，絕對是當場寫，而且不能用電腦打，以避免做弊造假，這在實地評審中也是重要的項目之一。

Q：秘書室組員鄭琳芝：資深醫師似乎是放棄掉了？而新進人員一開始就加入品管圈，他的醫療精進的時間和機會在哪裡？醫療品質呢？

A：歐香縫：絕對沒有放棄資深的醫師，只要時間點與動機夠強的話，醫師就會參與。而品質改善和技術是完全不同的事，他一樣可以精進醫療，而品質改善是一個流程

，改善的就是醫療品質。

Q：圖書館館長黃鴻珠：是否推薦你們使用的知識管理系統Vitals？

A：歐香縫：起初曾遇到瓶頸，他的流程很多，像護理紀錄、簽名單等。沒有特別推薦或不推薦，這是個人在使用上的習慣，如果有興趣，也可以至本院參觀。

Q：會計室專員曾淑和：請問圈長在目標值設定的部分，關於改善重點數據及圈員改善能力的數據是如何產生的？

A：歐香縫：目標設定的部分，參考台北長庚醫院婦產科門診從8%提升至11%的數據；圈員能力的目標設定方面，因為我們有一半是舊圈員，另一半是新圈員，因此經由老師的建議，希望可以從原本5.05%提升至10%，才有這樣的數據產生。

Q：蘭陽校園圖書館編纂林惠瓊：在標準作業流程中，跨部會作業程序出來後，是否有追蹤各部會的執行情況？另外，關於「Vitals KM管理系統」，圈員要如何將成果整合成完整的知識庫呢？

A：歐香縫：在標準化作業流程的維持過程中，袋鼠圈主要是提升門診子宮頸抹片檢查的轉介率，因此整個標準流程是由內部執行，並無跨單位執行的問題；轉介部分是病人在診間看完病之後，再由內科或外科轉至婦產科的診間做檢查，整個作業流程只屬於內部。而將這些做成一套標準化流程，是希望可按照這套流程執行，若無確實執行就是違規，也是我們在醫品圈維持效果的方法之一。若是跨團隊，則由主要負責的人員出面執行。Vitals KM系統方面，除了電子檔之外，還有書面資料。在電子檔的部分，要求從主題改善、選題理由到最後檢討改進的部分，必須整理成DVD電子檔的型式送入醫品會，再由醫品會將資料放入知識系統。

Q：圖書館副館長鄭麗敏：由於品管圈在運作與競賽準備上非常耗時，請問貴圈運作時是否也有影響到正常業務的運作？你們如何解決這個問題？而貴單位在品管圈教育訓練的型式如何呢？

A：歐香縫：品管圈執行非常耗時，但因為已將它列入績效，每年都要組圈，大家通常都會利用下班或中午吃飯時間開會，由小組長代表參加。我只能用護理長的行政力量告訴大家：「你們非做不可。」此外，開會時間也列入義務工時，做為時間累積的方式。

關於教育訓練，起初我們買書供大家參考，醫院1年也會舉辦幾次大型教育訓練，但是大家接收到的訊息仍然有限，所以後來改成小班制的訓練，讓老師可兼顧到每個人的情況。接著，我們也陸續培訓近20位的教師種子輔導大家，大家可以和教師討論QC手法的運用，教師也能對此進行檢討與改善。

Q：會計室專員張佳珍：跨單位組圈時，每次都要針對下期主題做選定，請問若袋鼠圈在下次主題中做的是「整合民眾的就醫流程」，是否會繼續做這個主題，還是會更

換圈名與圈員？

A：歐香縫：我們以「當下急迫性」作為主題的選擇；圈員選擇則是以親自參與的這些人，例如袋鼠圈這次主要是提升門診子宮頸抹片檢查的受檢率，首當其衝應該是婦產科門診，但是並非每個人都參與，而是從內外科看完診的病人轉至婦產科門診，所以關鍵人物應該是內外科的成員。此外，圈員在過程中的參與態度與認真程度也是我們決定他是否可以參賽的衡量標準。