

臺中

四月九日

全面品質管理發表 「降低護理延遲下班率」獲獎

台中慈濟醫院於四月九日舉行「第十期全面品質管理 (Total Quality Management, TQM) 發表會」，共十三個品管圈參加，其中三圈探討護理人員延遲下班與留任，精彩簡報受評審委員肯定。最終由七 A 與七 B 病房「三守圈」，「降低 7B 白班護理師延遲下班率」主題獲得第一名殊榮。

品管中心主任林昌宏致辭感恩同仁，

TQM 發表會邁入第十年，品管中心為提升台中慈院醫療照護品質，盡心竭力推動品管圈活動，培養醫護處理事務及團隊合作能力，透過競賽和獎金制度，鼓勵同仁執行業務時兼顧品質。

第十期發表會，品管中心亦邀請外部評審專家：汎奇國際管理顧問公司總經理李政修、聖保祿醫院副院長趙正芬，給予回饋和指導。發表會上，給每個團隊十五分鐘報告，除呈現簡報，部分團隊還搭配短影片或狀況小短劇，讓會場增添活潑氣息，團隊內也有醫師撥空到場當後盾，可見同仁重視程度。

各團隊報告應用 TQM 相關管理工具，從目標選題開始，真因驗證、對策擬定等，套用各式圖表，一步步分析與

台中慈院於四月九日舉辦第十期全面品質管理發表會，邀請汎奇國際管理顧問公司李政修總經理（第一排右一）、聖保祿醫院趙正芬副院長（第一排右二）擔任評審委員。第一排左二為品管中心林昌宏主任。





「幸福圈」發表時搭配狀況小短劇，讓會場增添活潑氣息。

檢討，再制定標準作業程序，每個細節都努力朝向理想目標邁進。

各團隊多半探討醫療相關作業流程改善，或教學訓練提升為主，當中「甜甜圈（9B）」的「降低頭頸癌住院病人肺炎發生率」和「心甜甜」的「降低急性身心科病房非自願約束率」，兩圈脫穎而出，呈現成果受兩位評審委員青睞。近期全臺重視的護理人力短缺議題，也有三圈發表，降低或改善護理人員「延遲下班率」和「留任率」，吸引評審的注意並獲得肯定。

「三守圈」胸腔內科醫師陳立修表示，前期的改善抽痰技術品管，提高病房護理同仁抽痰正確率效果維持至今，肯定推動品管圈帶來的效益。「這次選定『降低 7B 病房白班護理師延遲下班率』，除響應醫策會組織韌性，護理準時下班也是簡守信院長的期待、全院的目標。」七 B 病房護理長柯渝菱總結，導入與優化系統、網點增設等，數據呈現確實降低護理人員交班的時間成本，但推動改善時間不長，效果確認還要繼續追蹤。柯護理長強調，創造友善的工



「三守圈」胸腔內科陳立修醫師（右一），肯定推動品管圈帶來的效益。

作環境和相互支援的團隊，才是品管圈專案的核心價值。

李政修總經理逐一提出修正意見，「團隊成員共同參與改善，相較於方法學來得更為重要。」李總經理鼓勵用既有的指標性管理系統，較能自主掌握常規，再次深入改善，必能成為重要的傳承資產。新冠疫情前，趙正芬副院長曾數次擔任台中慈院 TQM 評審，她體恤護理人員文書工作繁雜，尤其改善延遲下班率，除兼顧好品質，簡化護理工作流程勢在必行，關於新人或操作教學部分，護理人員應專注照護病人，教材影片或文宣等製作可留給專門單位處理，減少護理師工作負擔。

歷經一整日 TQM 發表會，各團隊展現豐厚成果，第十期全面品質管理發表會最終由「三守圈」獲得第一名。品管中心副主任張心怡表示，品管中心會協助優秀的團隊代表院方參與院外競賽，如醫策會國家醫療品質獎 NHQA、醫療品質協會、醫務管理學會等品質競賽爭取榮譽，以提升台中慈院能見度與專業品質。（文、攝影／呂榮浩）