



品管圈活動圈員訓練3

毛綺如-台北馬偕 110.12

手機:0937190884

email:c0094@csd.org.tw

第18-20屆醫策會醫品獎主題類競賽報名狀況-運用手法統計

運用手法		18屆	19屆	20屆
醫品圈	問題解決	107	101	111
	課題達成	13	16	20
流程改造		35	31	27
根本原因分析		11	1	1
標竿學習		19	13	16
實證/證據醫學		11	4	3
平衡計分卡		2	0	2
FMEA		9	19	23
TRM		18	6	9
精實管理		13	8	7
其他		15	11	17
總計		253	210	236

◇此表係依照團隊自行填寫運用手法之資料整理，不代表參賽團隊數

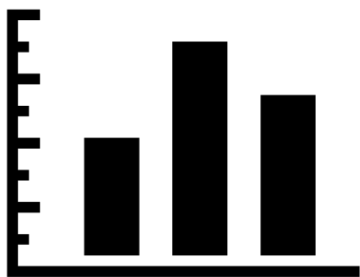
QC七大手法簡介

1960年發展

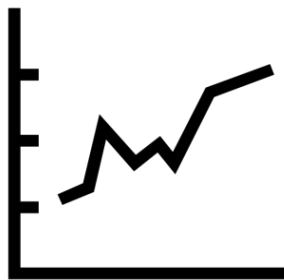
手法	圖 形	用 途	備 註
層別法	比較作用 	應用層別區分法，找出數據差異的因素，而對症下藥	借用其他圖形，本身無固定圖形
查檢表	簡易有效 	1.日常管理用 2.收集數據用 3.改善管理用	幫助每個人在最短時間內完成必要之數據收集
管制圖	趨勢明朗 	1.掌握製程現況的品質 2.發現異狀即時採取行動	生產現況中，品質讓其穩定的一種管制情報
柏拉圖	重點把握 	1.決定改善目標 2.明瞭改善的效果 3.掌握重點分析	能以前面幾項為改善之要點，可忽略最後幾項
特性要因圖	分類清楚 	1.管理，教育用 2.改善，解析用 3.源流管理用 4.現場操作標準用	可應用反轉法，由找要因變換為找對策方法
散佈圖	相關易懂 	1.瞭解二種因素(或數據)之間的關係 2.發現原因與結果的關係	應用範圍較受限制
直方圖	了解品質 	1.瞭解分佈 2.瞭解製程能力 3.與規格比較 4.批品質情況	瞭解一批品質之好壞



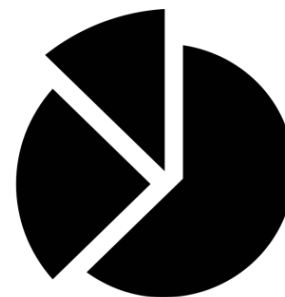
常用圖表



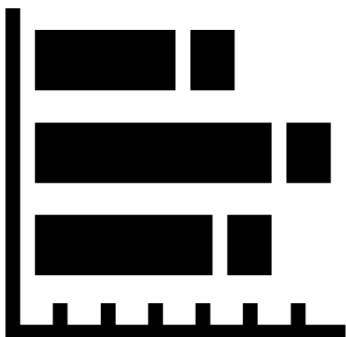
條形圖



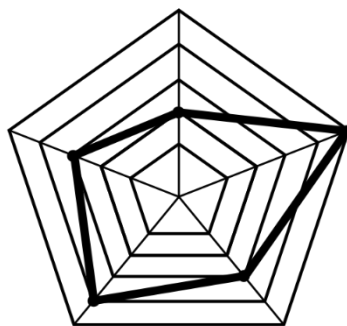
推移圖



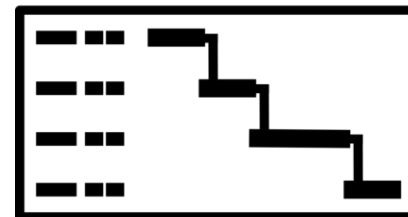
圓形圖



帶狀圖



雷達圖



甘特圖



圖表

比較資料的數量

資料對時間的變化

資料內之層次分類

觀察項目間平衡性

安排工作進度

條形圖

推移圖

圓形圖

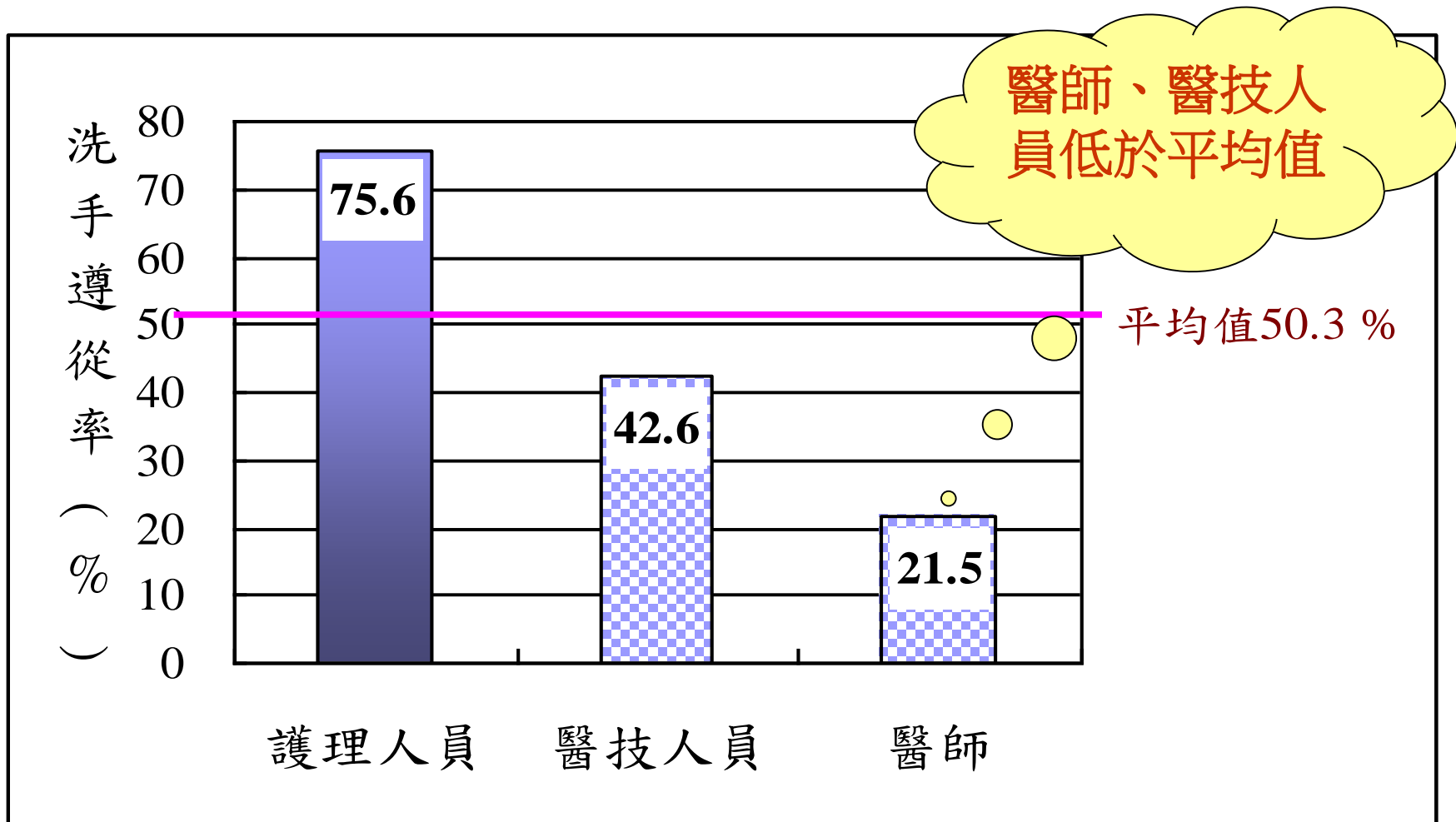
帶狀圖

雷達圖

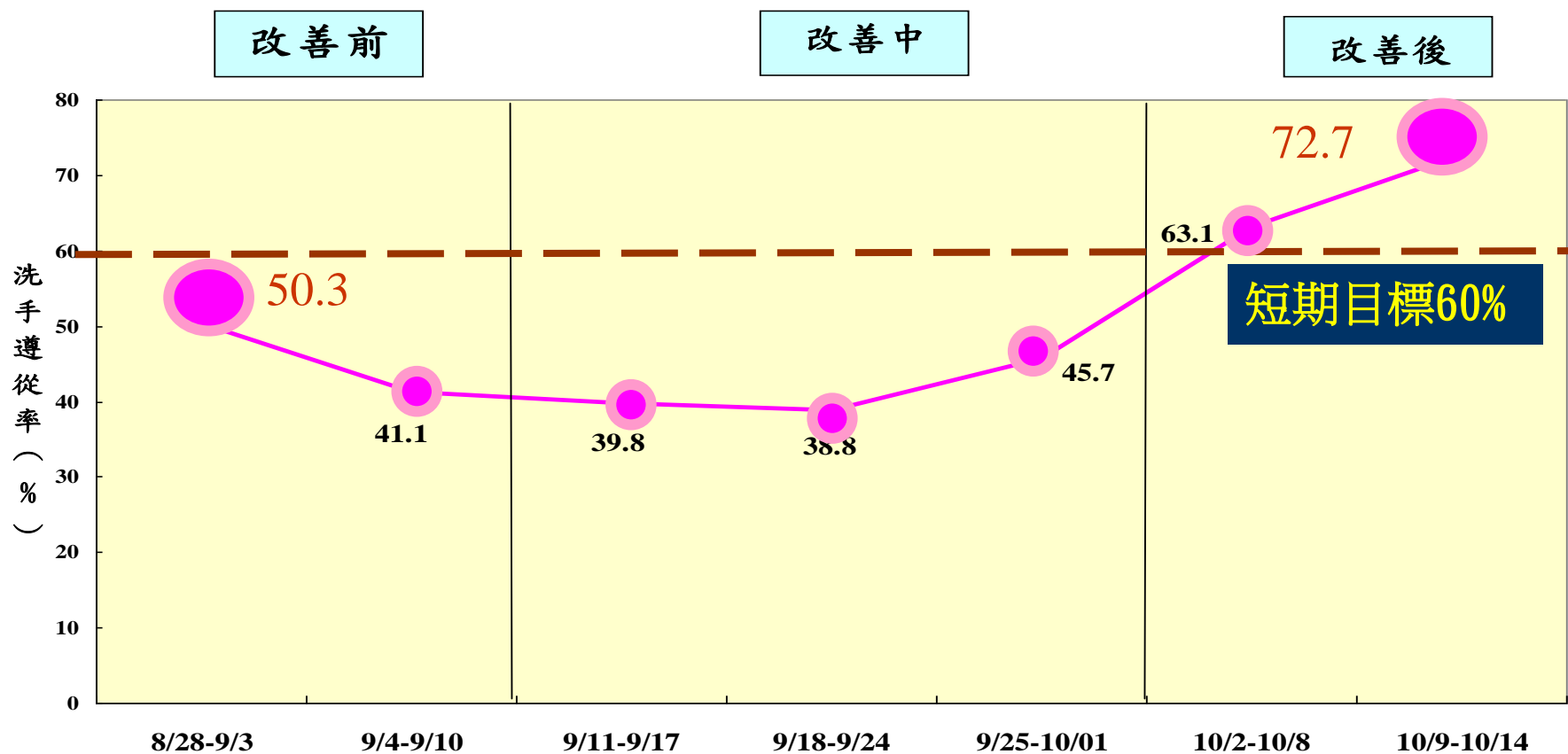
甘特圖

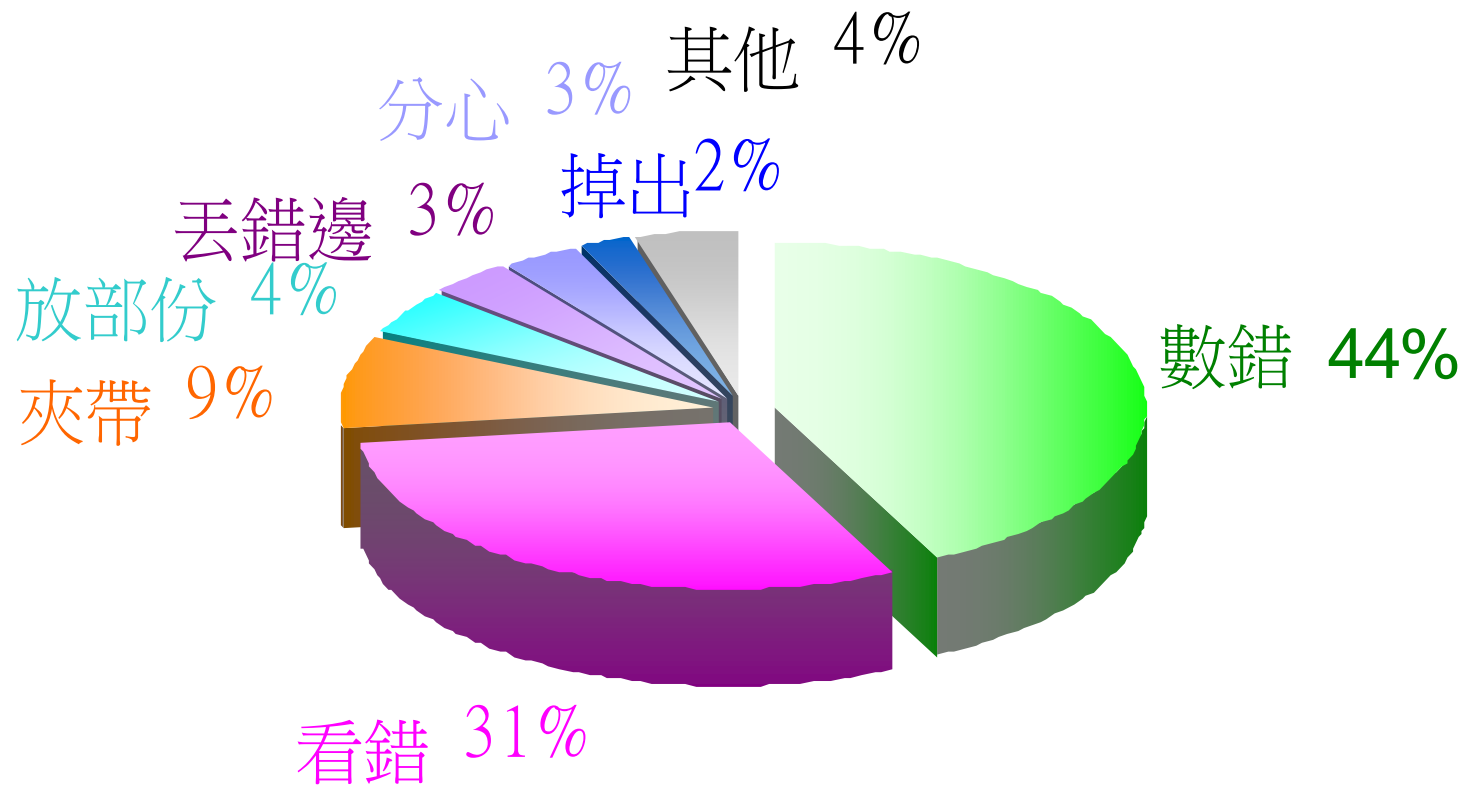
改善前現況條形圖

■ 查檢結果 洗手遵從率平均值 = **50.3 %**

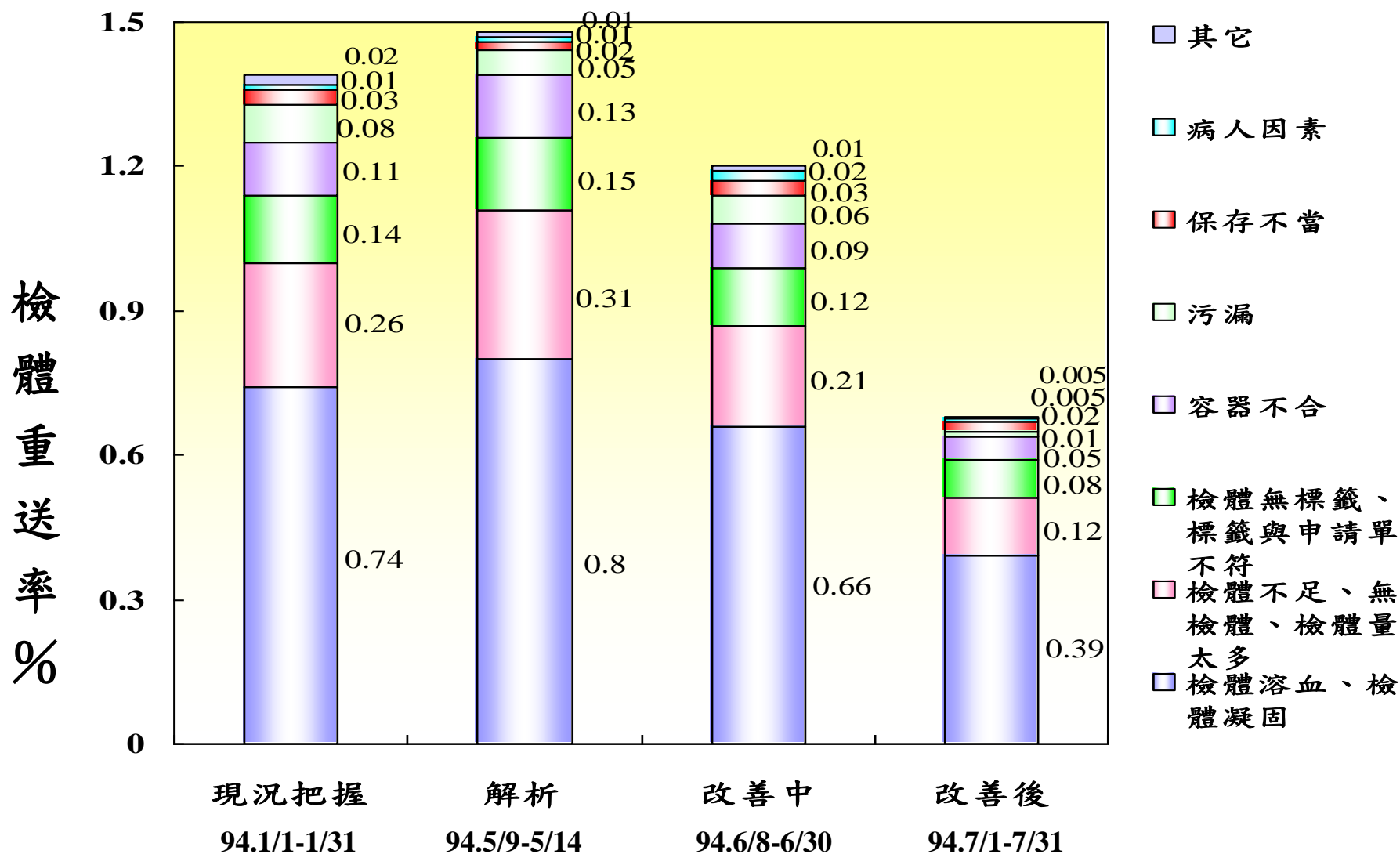


醫事人員洗手遵從率效果確認推移圖





數量調劑疏失圓形圖

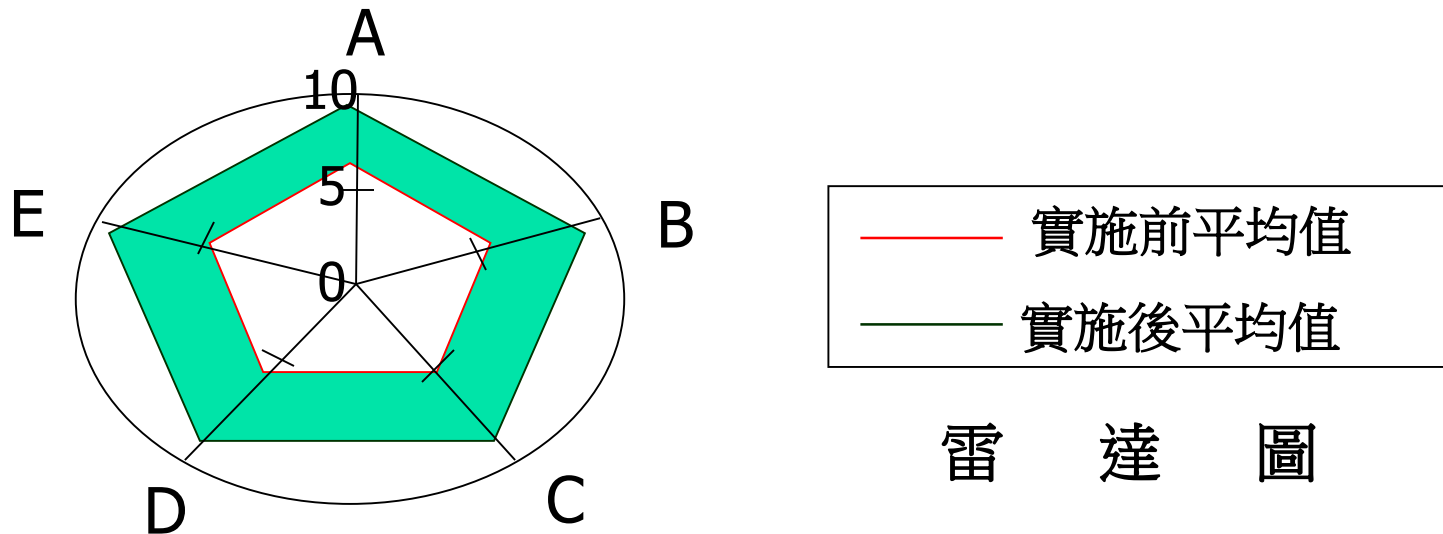


效果確認帶狀圖

無形成果-雷達圖

編號	評價項目	活動前	活動後
A	工作改善意識	6.5	10
B	團隊士氣	6	9
C	參與感	5	9
D	活動信心	5.5	9.5
E	QC 手法	5	8

註：圈員 9 名，每項以 1-10 分進行評價再計算平均值



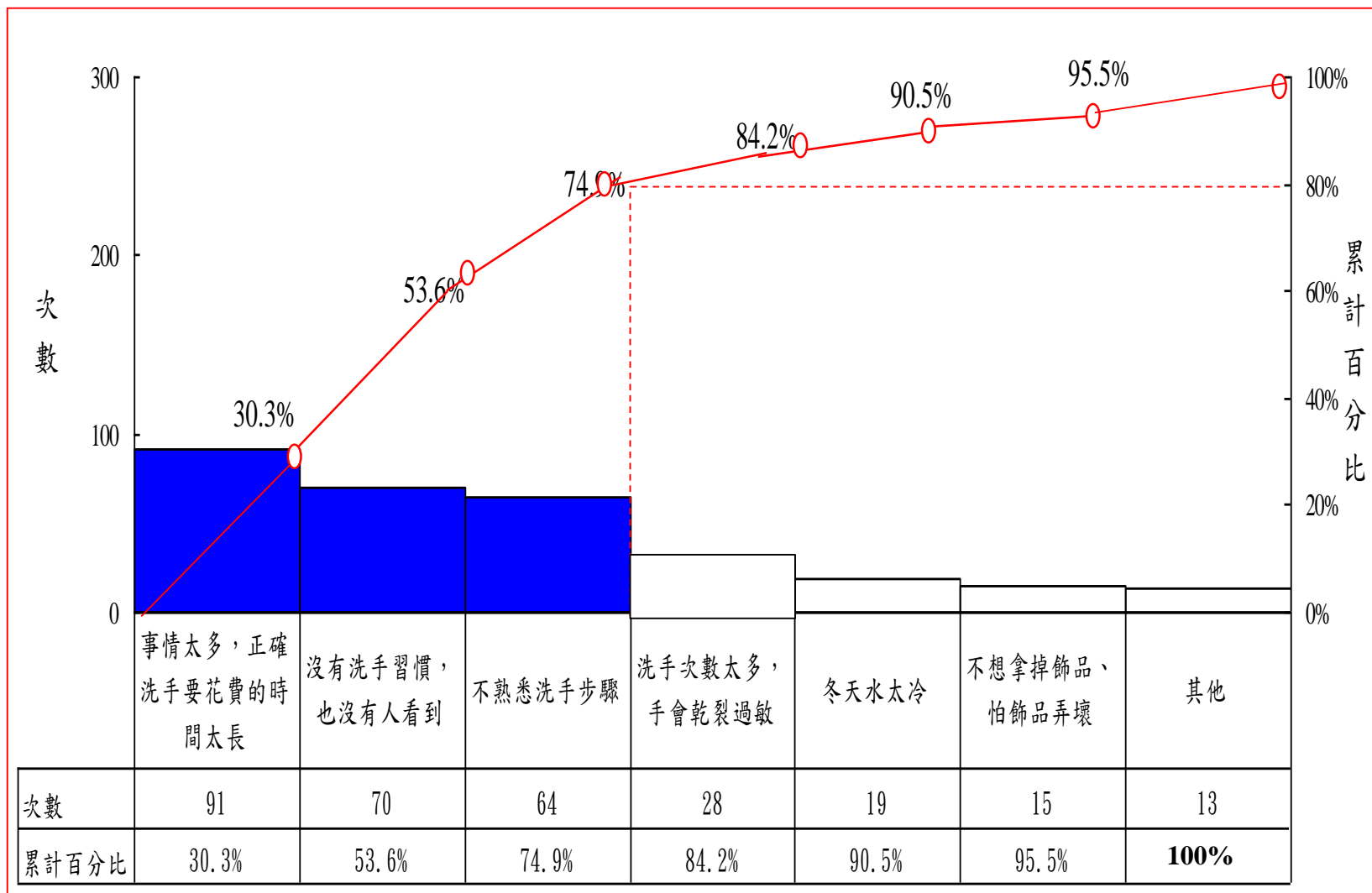
活動計劃進度表-甘特圖

活動項目 \ 100年月份	3	4	5	6	7	8	9	使用手法	工作分擔
主題選定	■■■ ■■■							矩陣圖	張○
活動計劃擬訂	■■■ ■■■							甘特圖	汪○雲
現狀把握		■■■ ■■■						柏拉圖	張○女
目標設定		■■■ ■■■						條形圖	陳○分
解 析			■■■ ■■■					魚骨圖	廖○宜
對策擬訂			■■■ ■■■					腦力激盪	陳○慧
對策實施				■■■■■ ■■■■■				P D C A	陳○慧
效果確認					■■■■■ ■■■■■			柏拉圖	彭○鈞
標準化						■■■ ■■■		標準書	彭○鈞
檢討與改進							■■■■■ ■■■■■	腦力激盪	張○

註一：參加醫策會醫品圈比賽，故對策擬定延遲

註二：對策解決方案多，無法於規定時間內完成

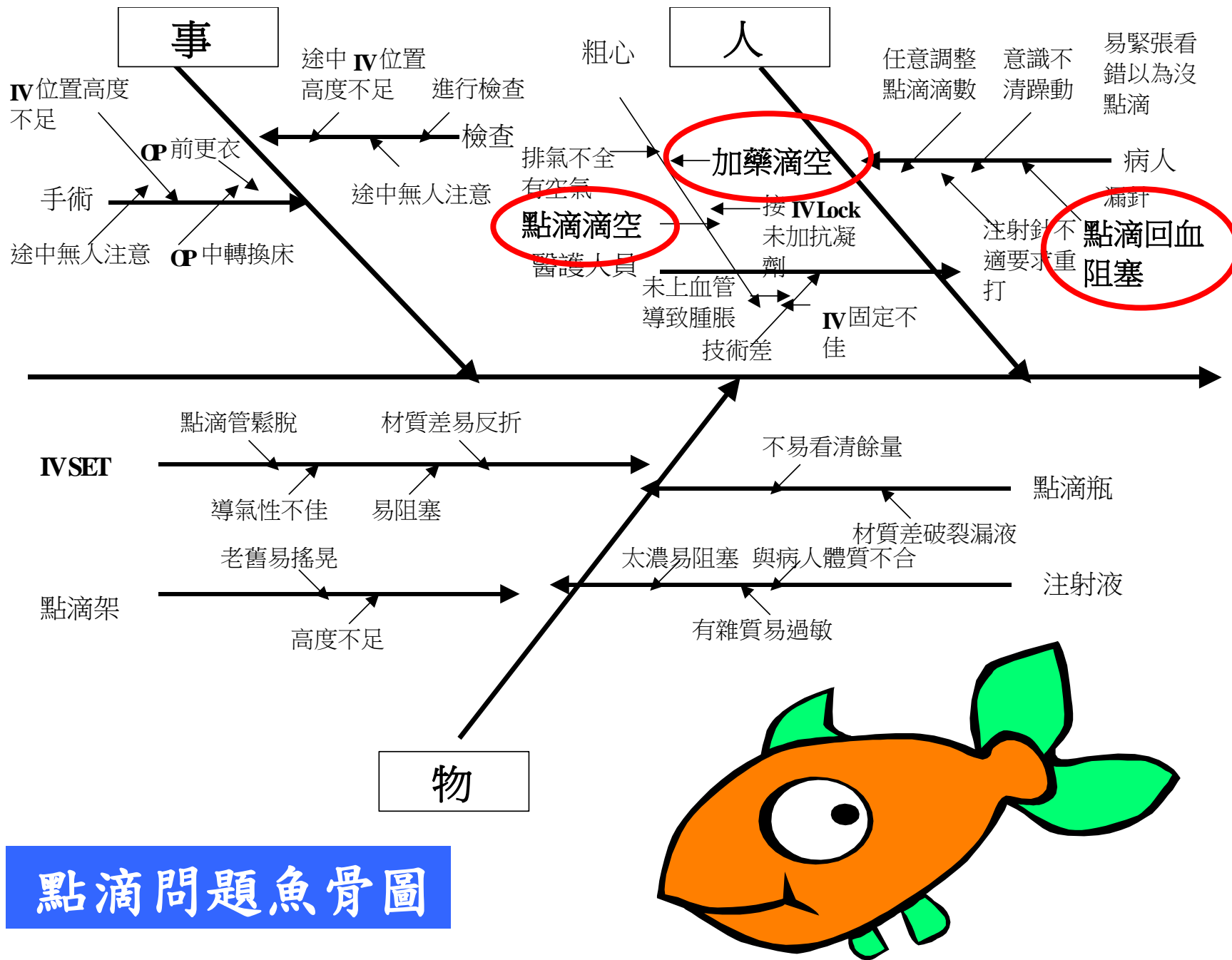
柏拉圖分析





柏拉圖注意事項

- 一、橫軸依**大小順序排列**，其他項列在最後
- 二、橫軸柱寬相等，縱軸最高刻度為**總合計數**
- 三、數據小的項目太多時，可考慮合併歸納成**其他項**，但高度不可高於所要選擇的最後一項
- 四、結論(累計百分比在**70%~80%**)要以虛線標示出來



為何點滴問題造成住院病患使用對講機次數高



圈選要因的方法

一、依「實際數據」圈選要因

利用三現原則(到現場、看現物、現實觀察)

二、依「經驗」圈選要因

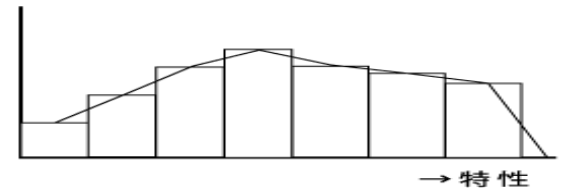
圈選出前4至6個要因(總原因數之20%)

可搭配文獻查證、專家建議、圈友意見...等

三、原因、要因、真因之差異

- 1.原因：所有可能造成問題的因素都稱為原因。
- 2.要因：根據經驗或投票所圈選出來的原因（並沒有實際到現場收集數據來驗證）
- 3.真因：至現場對現物收集數據後，所驗證出來的真正原因，也就是用數據圈選出來的原因。

直方圖

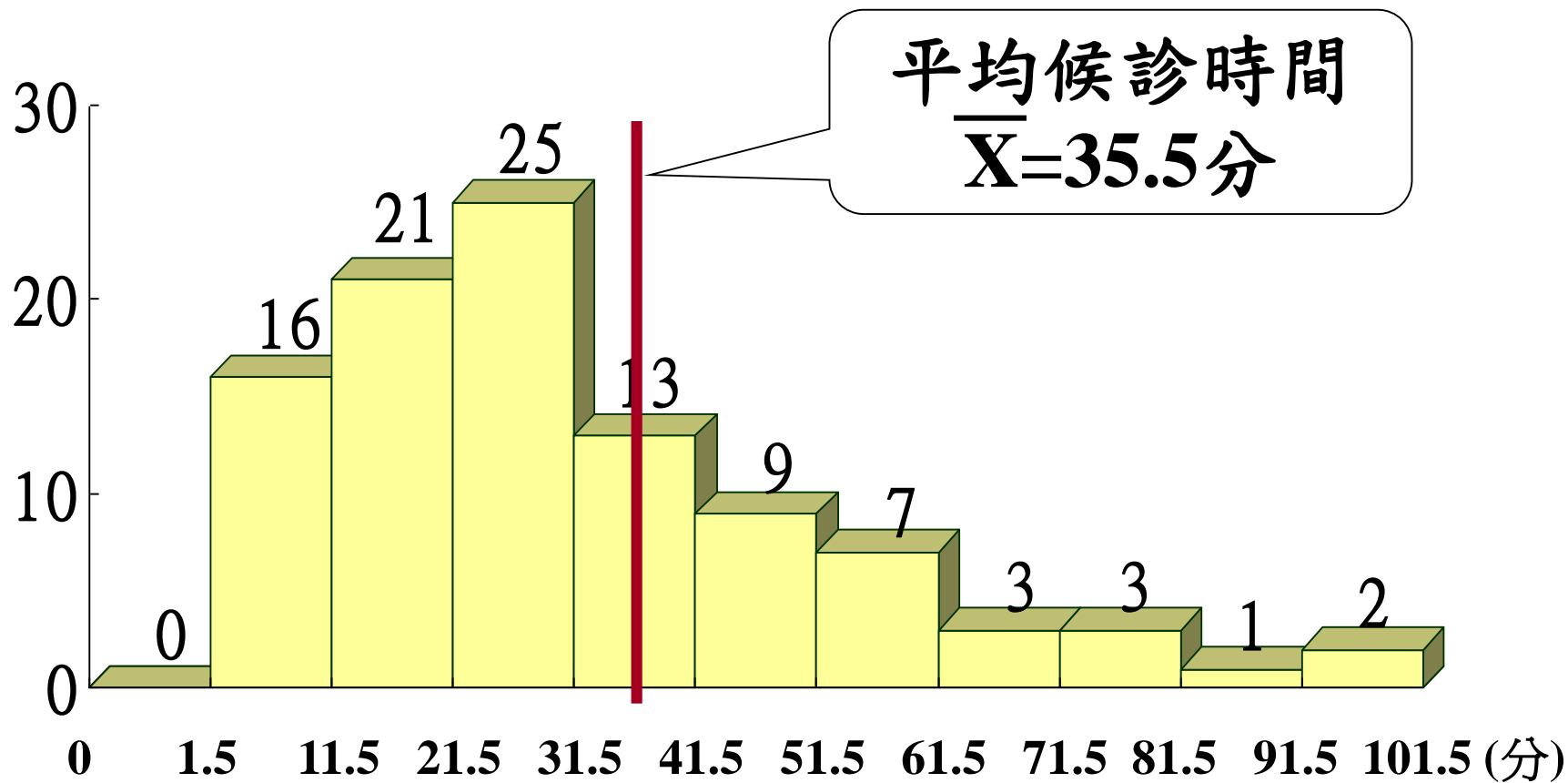


一、定義：

將所收集的一定數據加以分組，沿橫軸以各組組界為分界，組界為底邊，以各組出現的次數為高度在每一組距上劃出一矩形，此所繪成之圖形稱為直方圖或次數分配圖。

二、應用：

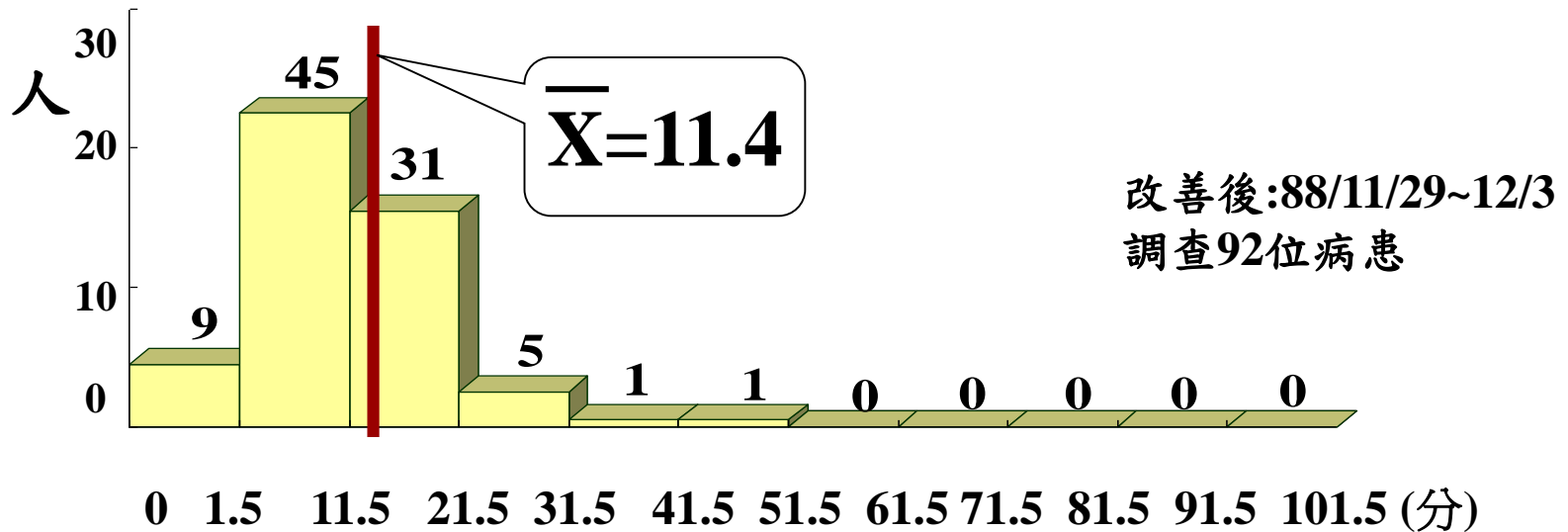
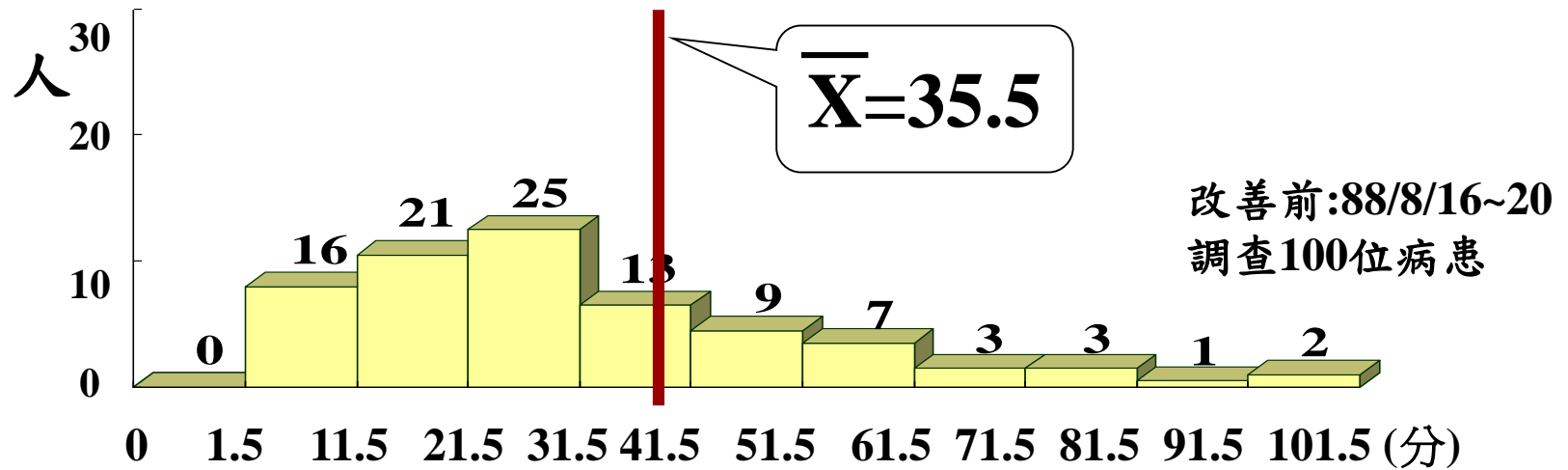
常態型、雙峰型、絕壁型、鋸齒型、離島型、偏態型、高原型

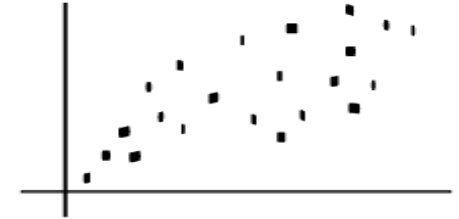


資料來源：88/8/16~8/20收集100位掛雙號的患者

改善前平均候診時間-直方圖

改善前後患者平均候診時間-直方圖





散佈圖

一、定義：

成對的二種數據，在方格紙上以點來表示二者之間相關的情形的圖，稱為散佈圖或相關圖。

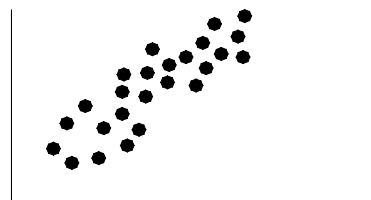
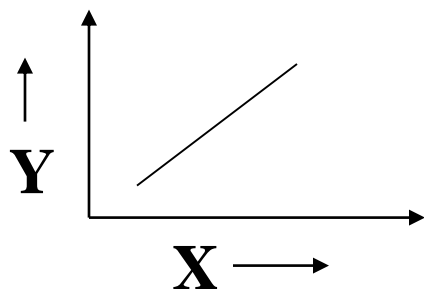
二、應用：

正相關、負相關、弱正相關、弱負相關、不相關

散佈圖判讀(1)

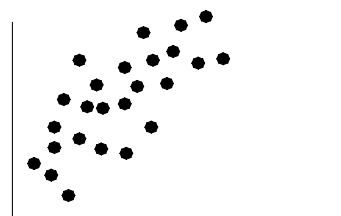
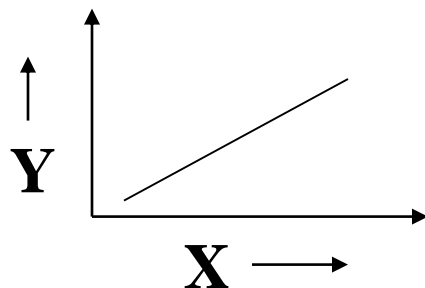
1. 強正相關：

X增大，Y也隨之增大，稱為強正相關。



2. 弱正相關：

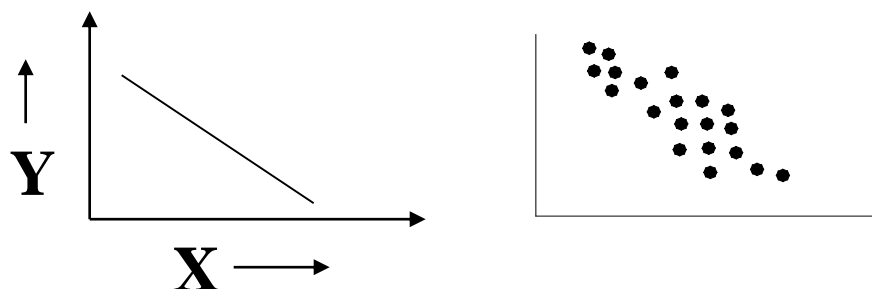
X增大，Y也隨之增大，但增大的幅度不顯著。



散佈圖判讀(2)

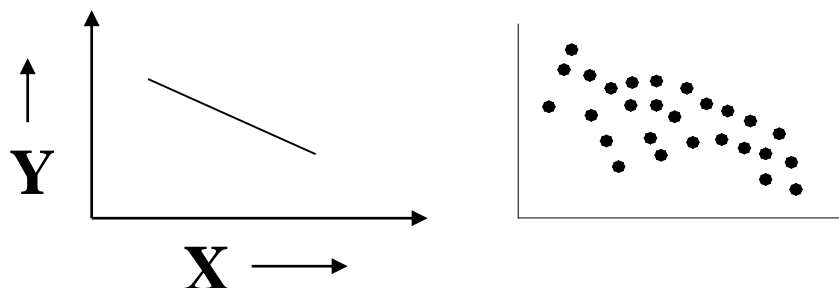
3. 強負相關：

X增大時，**Y**反而減小，稱為強負相關。



4. 弱負相關：

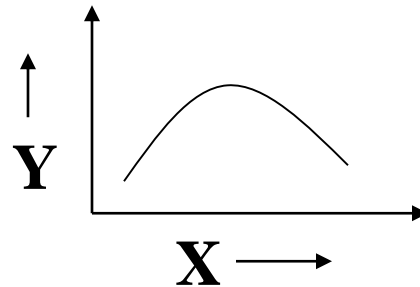
X增大時，**Y**反而減小，但幅度並不顯著。



散佈圖判讀(3)

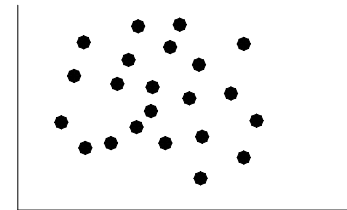
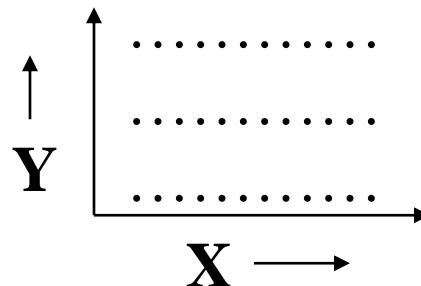
5. 曲線相關：

X開始增大時，Y也隨之增大，但達到某一值後，當X增大時，Y卻減小。

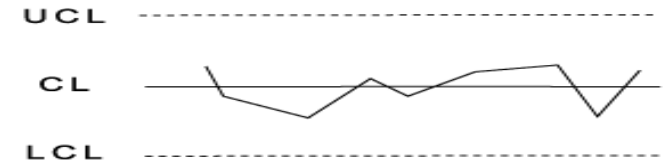


6. 無相關：

X與Y之間毫無任何關係。



管制圖

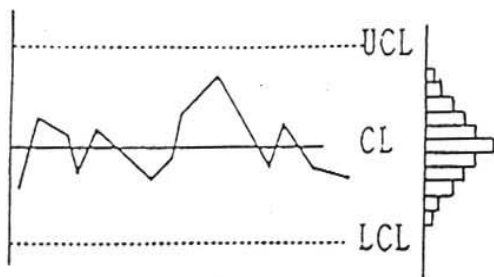


一、定義：

以縱軸代表產品品質特性，製程變化數據為分度，橫軸代表產品的群體號碼，製造日期，依照時間順序將點畫在圖上，再用線連結，加上中心線CL，上管制界線UCL、下管制界線LCL，即為**管制圖**。

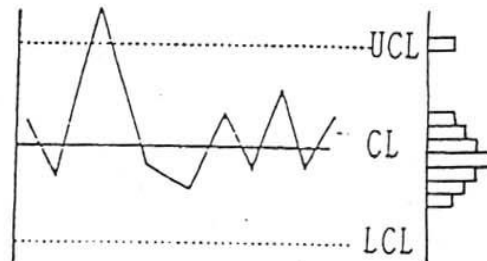
管制圖判別說明

正常



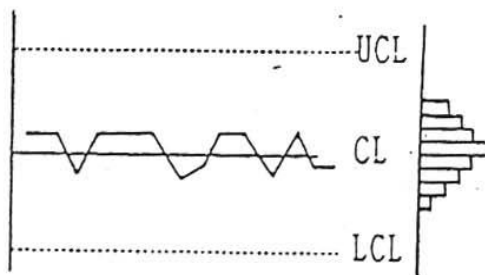
圖一

不穩定型



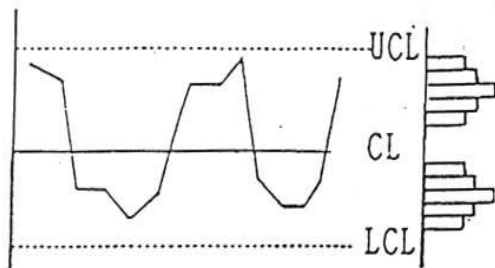
圖四

層別型



圖三

混合型



圖二

樣本中可能包括兩種群體，其中一種偏上，另一種偏下

QC七大手法簡介

1960年發展

手法	圖 形	用 途	備 註
層別法	比較作用 	應用層別區分法，找出數據差異的因素，而對症下藥	借用其他圖形，本身無固定圖形
查檢表	簡易有效 	1.日常管理用 2.收集數據用 3.改善管理用	幫助每個人在最短時間內完成必要之數據收集
管制圖	趨勢明朗 	1.掌握製程現況的品質 2.發現異狀即時採取行動	生產現況中，品質讓其穩定的一種管制情報
柏拉圖	重點把握 	1.決定改善目標 2.明瞭改善的效果 3.掌握重點分析	能以前面幾項為改善之要點，可忽略最後幾項
特性要因圖	分類清楚 	1.管理，教育用 2.改善，解析用 3.源流管理用 4.現場操作標準用	可應用反轉法，由找要因變換為找對策方法
散佈圖	相關易懂 	1.瞭解二種因素(或數據)之間的關係 2.發現原因與結果的關係	應用範圍較受限制
直方圖	了解品質 	1.瞭解分佈 2.瞭解製程能力 3.與規格比較 4.批品質情況	瞭解一批品質之好壞



QC七手法

基本觀念：層別法、查檢表

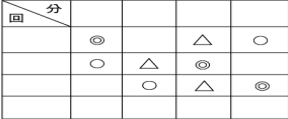
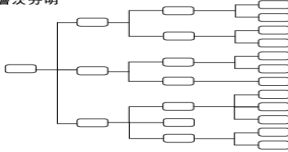
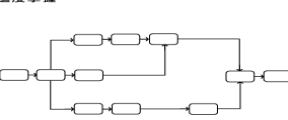
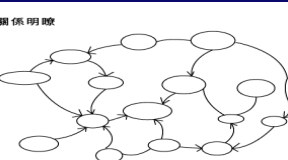
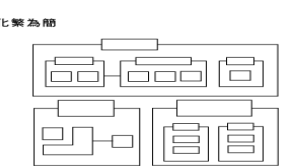
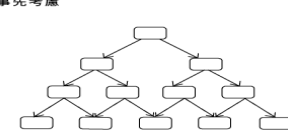
計數值數據資料：圖表、柏拉圖

計量值數據資料：直方圖、散佈圖

語言文字資料：特性要因圖

新QC七大手法簡介

1970年發展

手法	圖 形	用 途	備 註																																																						
矩陣圖法	<div>簡單明瞭</div> 	1.應用系統展開 2.工程不良原因追查 3.多元性思考，可明確找出問題的方法	應用很廣，從二元或三元配置 中可解決問題的構想																																																						
系統圖法	<div>層次分明</div> 	1.可應用5WHY法 2.以展開找對策型 3.基本機能之展開	目的、手段環循的一種展開法 常與魚骨圖轉換使用																																																						
箭頭圖法	<div>進度掌握</div> 	1.找工程中之要徑路線法 2.用於如期完工或趕工作業，可降低成本	甘特圖的擴大使用又稱PERT 法有效管理進度的方法																																																						
關連圖法	<div>關係明瞭</div> 	1.能導出適當解決對策的有效方法 2.用於要因具有複雜的關係	與魚骨圖功能類似 適用於大問題之要因展開																																																						
親和圖法 (KJ法)	<div>化繁為簡</div> 	1.繁雜的文字語言，結合成易懂的方案 2.用以認清事實與突破現狀	語言的收集，再以相互間關係 以一覽表的構架組合																																																						
PDPC法	<div>事先考慮</div> 	1.尋找最佳決策案 2.目標管理的測定 3.系統上之預測及對策的測定	是過程決策計劃圖，可使其過 程達到結果的方法																																																						
矩陣數據 解析法	<div>由數據求真理</div> <table border="1" data-bbox="282 1248 571 1398"><tr><th></th><th>A</th><th>S</th><th>A+S</th><th>C</th><th>值</th></tr><tr><td>1</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>2</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>3</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>4</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>5</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>6</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>7</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>8</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr></table>		A	S	A+S	C	值	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	1.複雜工程解析 2.複雜多變量的品質評價 3.數據之解析分析	是矩陣圖上要素間定量化， 多變量解析法之一
	A	S	A+S	C	值																																																				
1	0	0	0	0	0																																																				
2	0	0	0	0	0																																																				
3	0	0	0	0	0																																																				
4	0	0	0	0	0																																																				
5	0	0	0	0	0																																																				
6	0	0	0	0	0																																																				
7	0	0	0	0	0																																																				
8	0	0	0	0	0																																																				

矩陣圖法

簡單明瞭

分 回				
	◎		△	○
	○	△	◎	
		○	△	◎

在問題的事項中找尋相對的要素，
藉由**二元配置**關係中的交點，探索
問題所在及型態，並且提出解決問
題的構想，稱為「**矩陣圖法**」。

主題選定-L型矩陣圖

主題 \ 評價項目	重要性	迫切性	圈能力	上級政策	總分	順序	選定
降低 3A 病人紅燈使用次數	30	30	30	18	108	1	★
增加垃圾分類之確定率	14	12	10	8	44	3	
提高住院病患服務滿意度	10	12	14	28	64	2	

活動任務分配-T型矩陣圖

90 05 23	90 05 30	90 06 06	90 06 15	90 06 20	90 06 27	90 07 06	90 07 11	90 07 19	90 07 25	90 08 01	90 08 08	90 08 15	90 08 29	90 09 05	會務 日期 姓名	進度 規劃 掌握	資料 收集 整理	改善 對策 規劃	效果 確認 追蹤	發表 準備 資料
■		■		■		■		■		■		■		■	林繼強	◎				
	■		■		■		■		■		■		■		林文祥	●		●		
															鍾權富		◎	◎		
															湯喬凱				◎	
△		△		△		△		△		△		△		△	陳廣星					●
															邱智田		●			
	△		△		△		△		△		△		△		何吉隆					◎
															李石順				●	

■主席

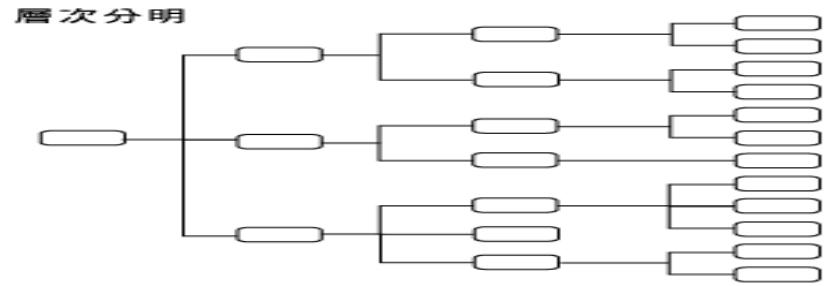
△記錄

◎主辦

●協辦

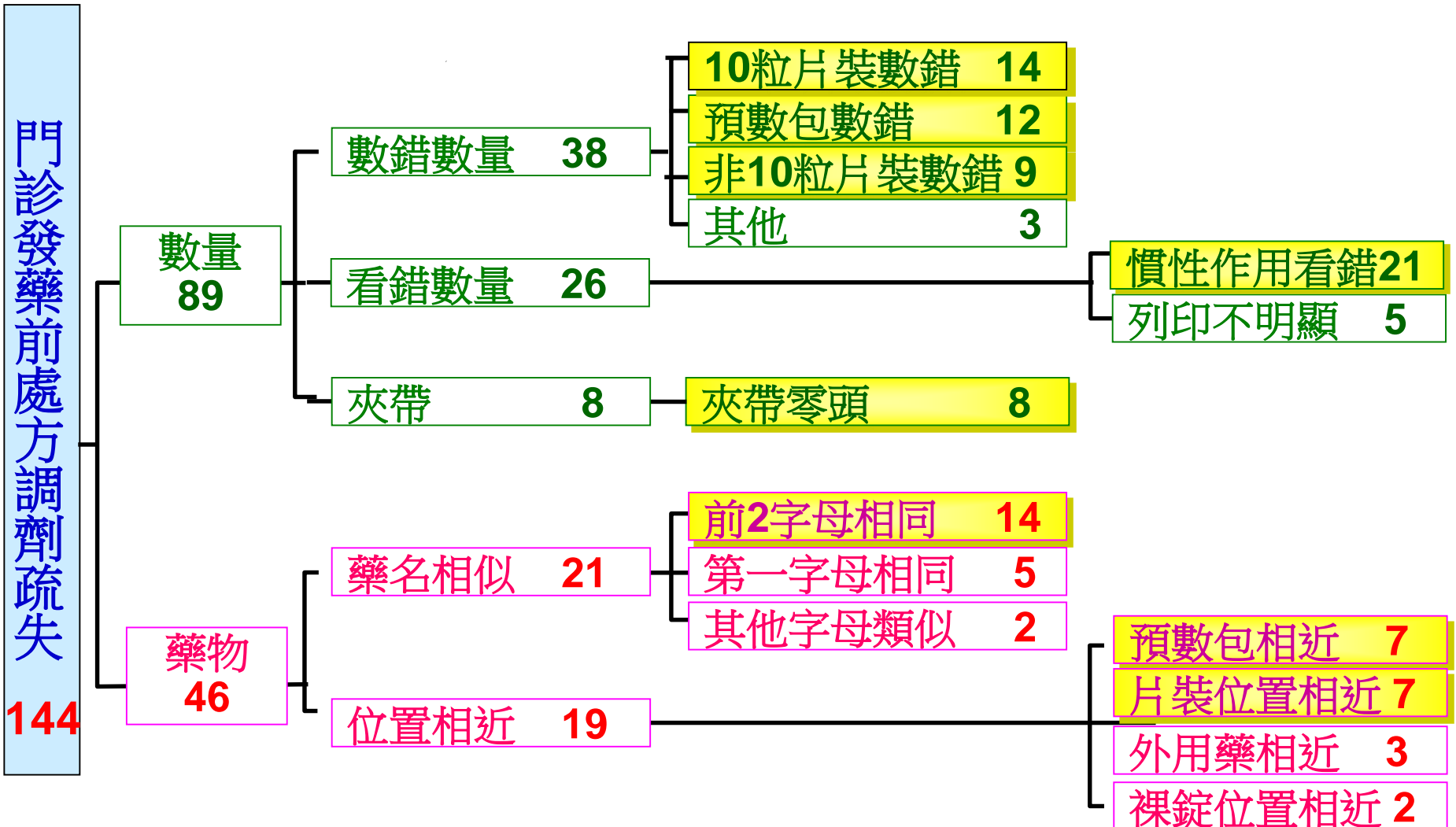
註：1.任務分配依個人專長及工作需求來安排，設有主/協辦擔當各一人。

系統圖法



將事項間的關係透過系統化展開
結果/原因或目的/手段的「系統
圖」，以提示事項的全貌、明確事
項的重點，為追求達成目的與目標
的最適當手段及策略之方法，稱為
「系統圖法」。

系統圖法-原因分析型

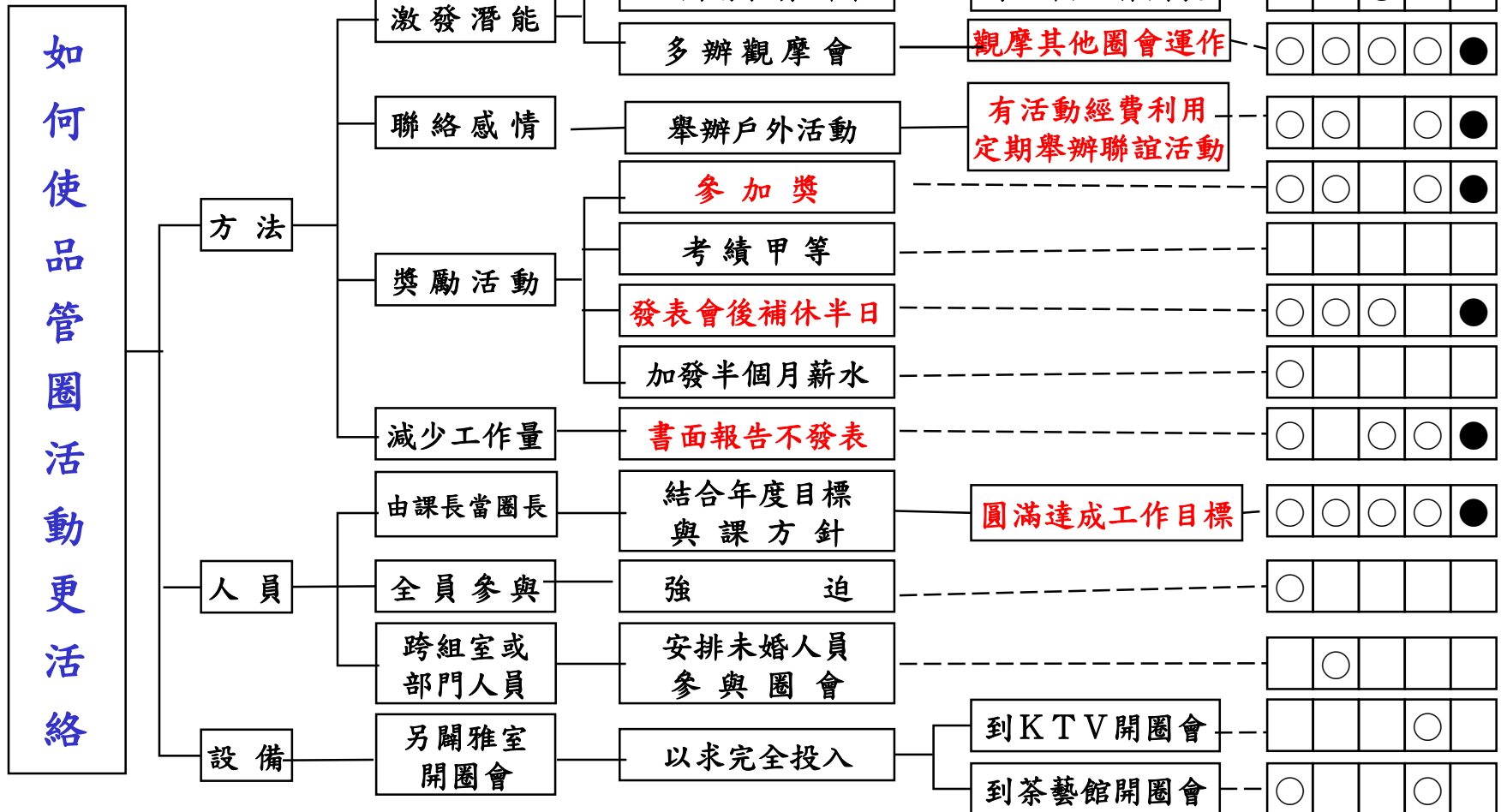


※圈選要因發生 ≥ 7 次者為重要原因

系統圖法-對策擬定型

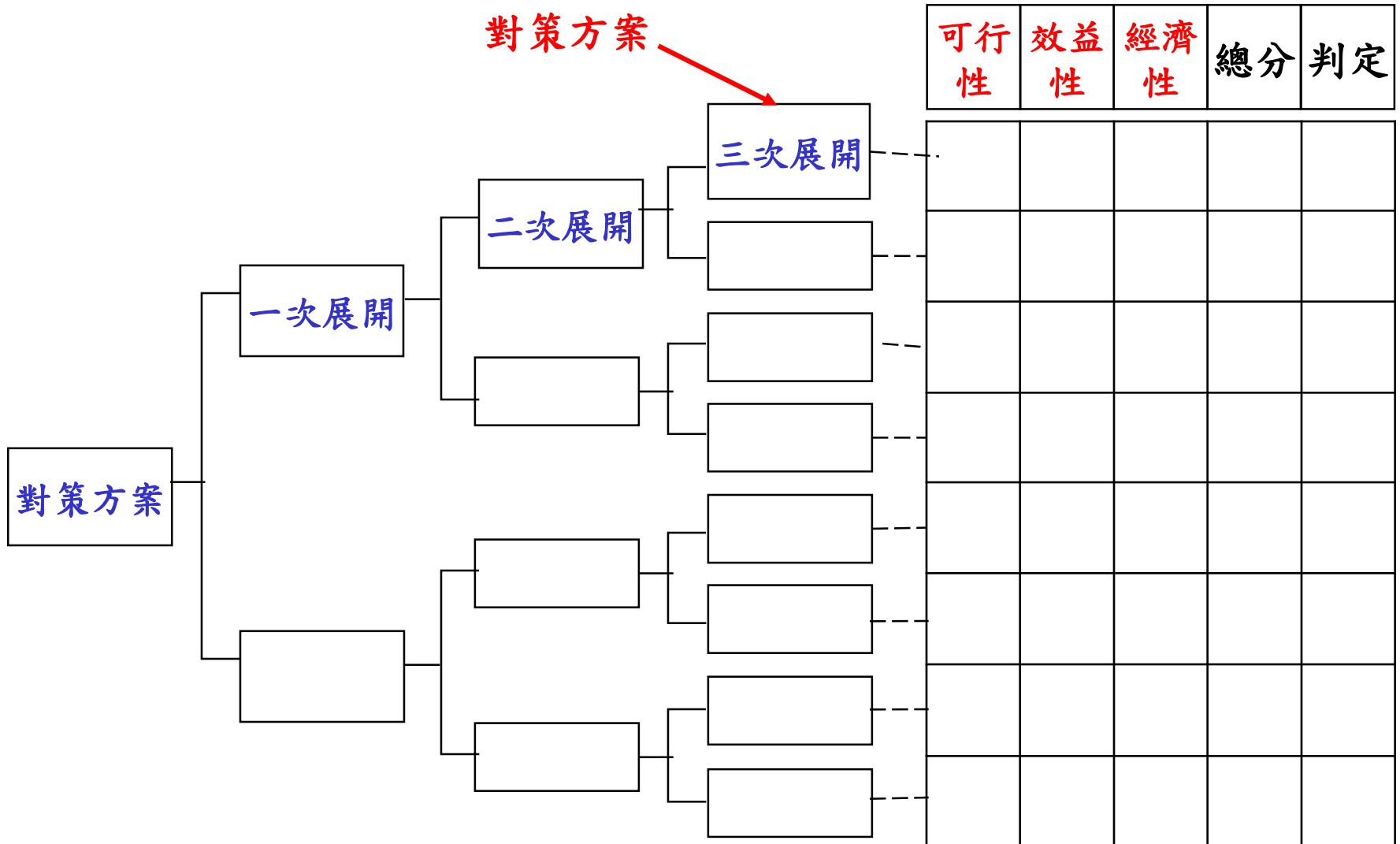
○評定：半數以上圈員贊成者
●判定：評定三項（含）以上者

可 行 性	迫 切 性	經 濟 性	效 益 性	判 定
-------------	-------------	-------------	-------------	--------

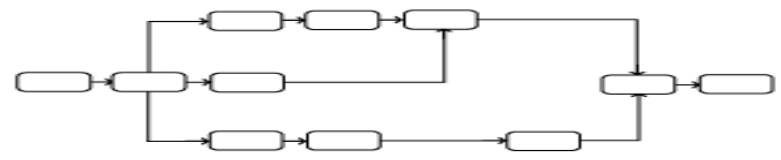


系統一矩陣圖法（應用於對策擬訂）

對策方案



箭頭圖法

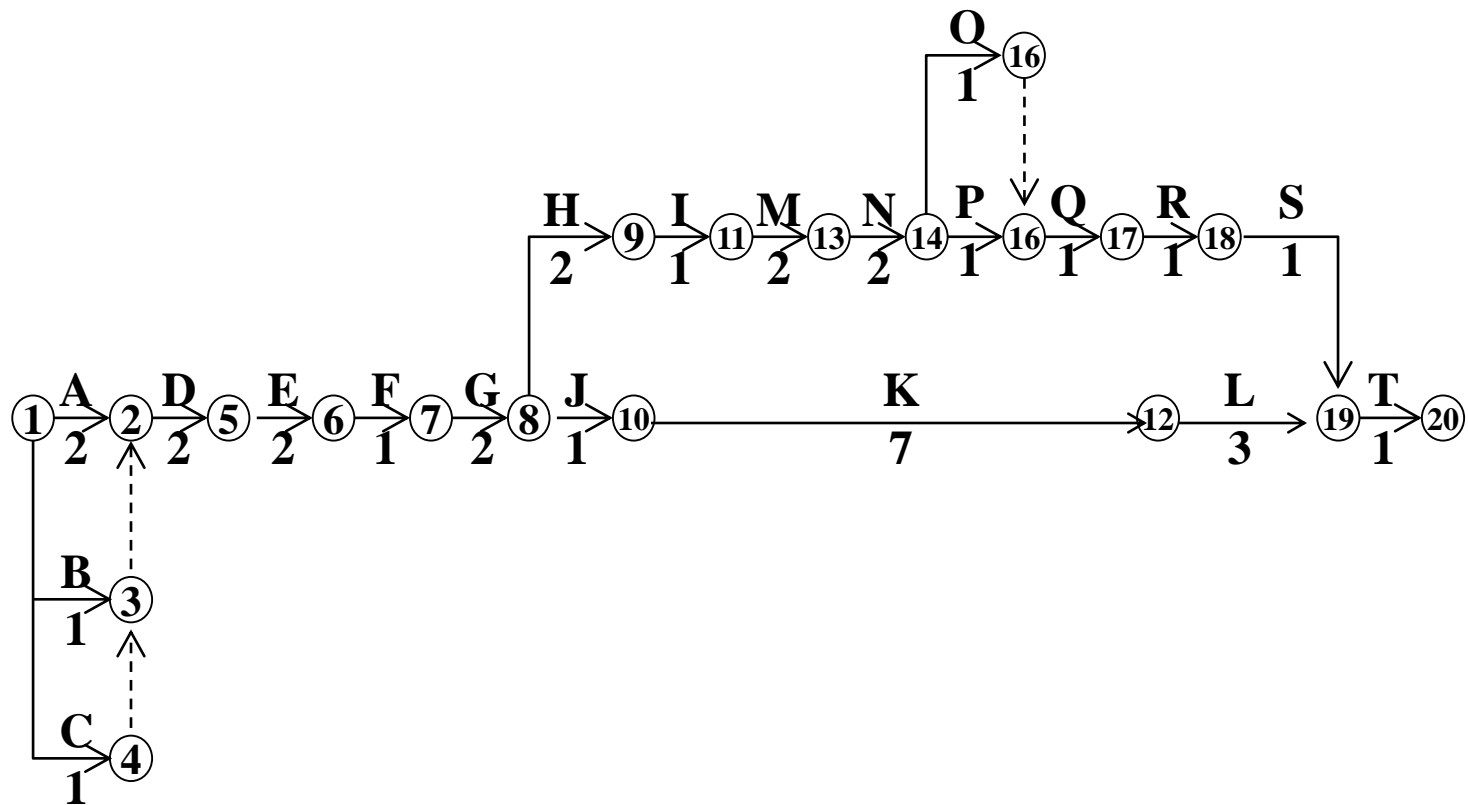


將推行計畫之各作業項目，依其從屬關係之順序連接，構成一作業網。藉此擬訂最適當的日程計畫，有效地管理進度的方法，稱為「**箭頭圖法**」。

【例一】參加全國團結圈活動發表大會作業表

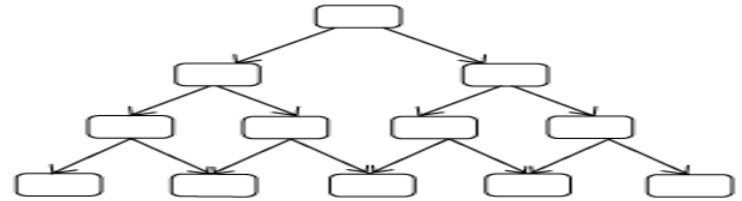
作業名稱	代號	後行作業	所需日數	負責人員
活動資料整理	A	D	2	張、林
上次發表資料校對	B	D	1	張、林
圈員發表分工	C	D	1	李(圈長)
發表方式構想	D	E	2	王、蔡
發表資料初稿	E	F	2	張、林
初稿修正	F	G	1	張
請上級核定資料	G	H、J	2	李
製作投影片原稿	H	I	2	周
修訂投影片原稿	I	M	1	周
發表資料修訂	J	K	1	張
發表資料印製	K	L	7	林
寄送中衛發展中心	L	T	3	林
製作OHP	M	N	2	周
圈內第一次發表練習	N	O、P	1	全體
修訂OHP	O	Q	1	周
圈工作調整	P	Q	1	李
圈內第二次發表練習	Q	R	1	全體
第一次預演(輔導員)	R	S	1	全體
第二次預演(經理)	S	T	1	全體
參加全國比賽	T	—	1	全體

註：負責人員為「全體」時，由圈長負責指揮掌握工作內容及進度，其餘人員協助。



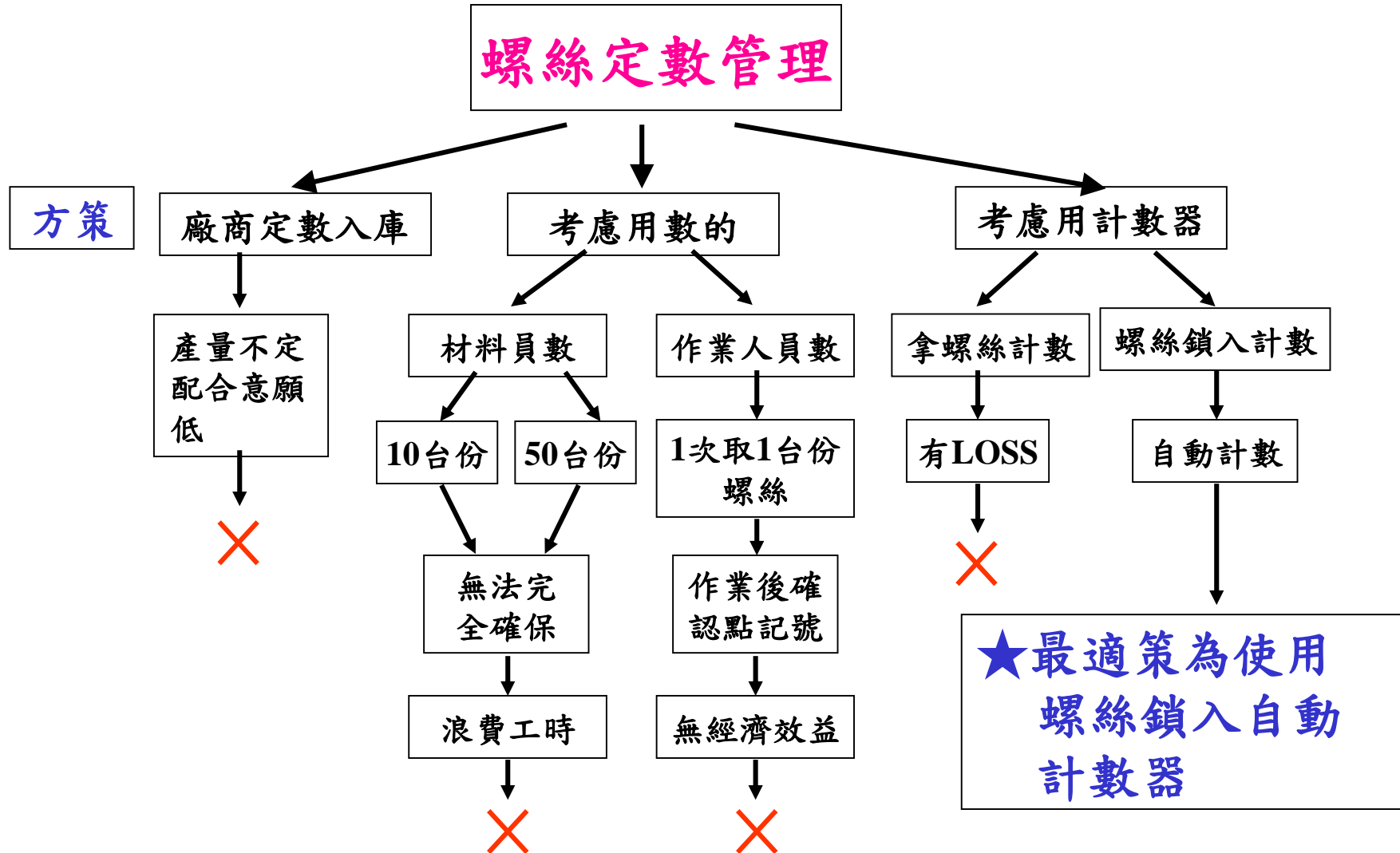
參加全國團結圈活動發表大會箭頭圖

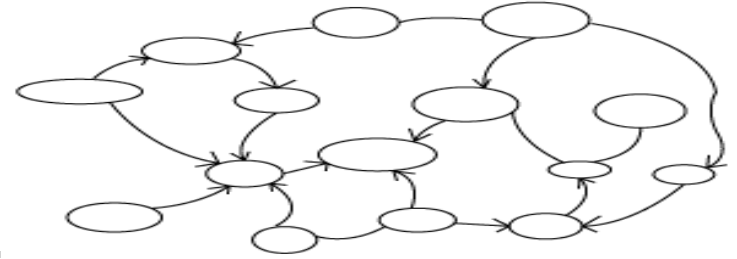
PDPC法



事前預測每一個過程所可能的結果，事先盡量採取各種防範措施，並隨著事態的發展一方面進行預測，並同時作修正，使結果導向預期的目標，稱為「**過程決策計畫圖法**」。

最適策追究：螺絲定數管理-PDPC法

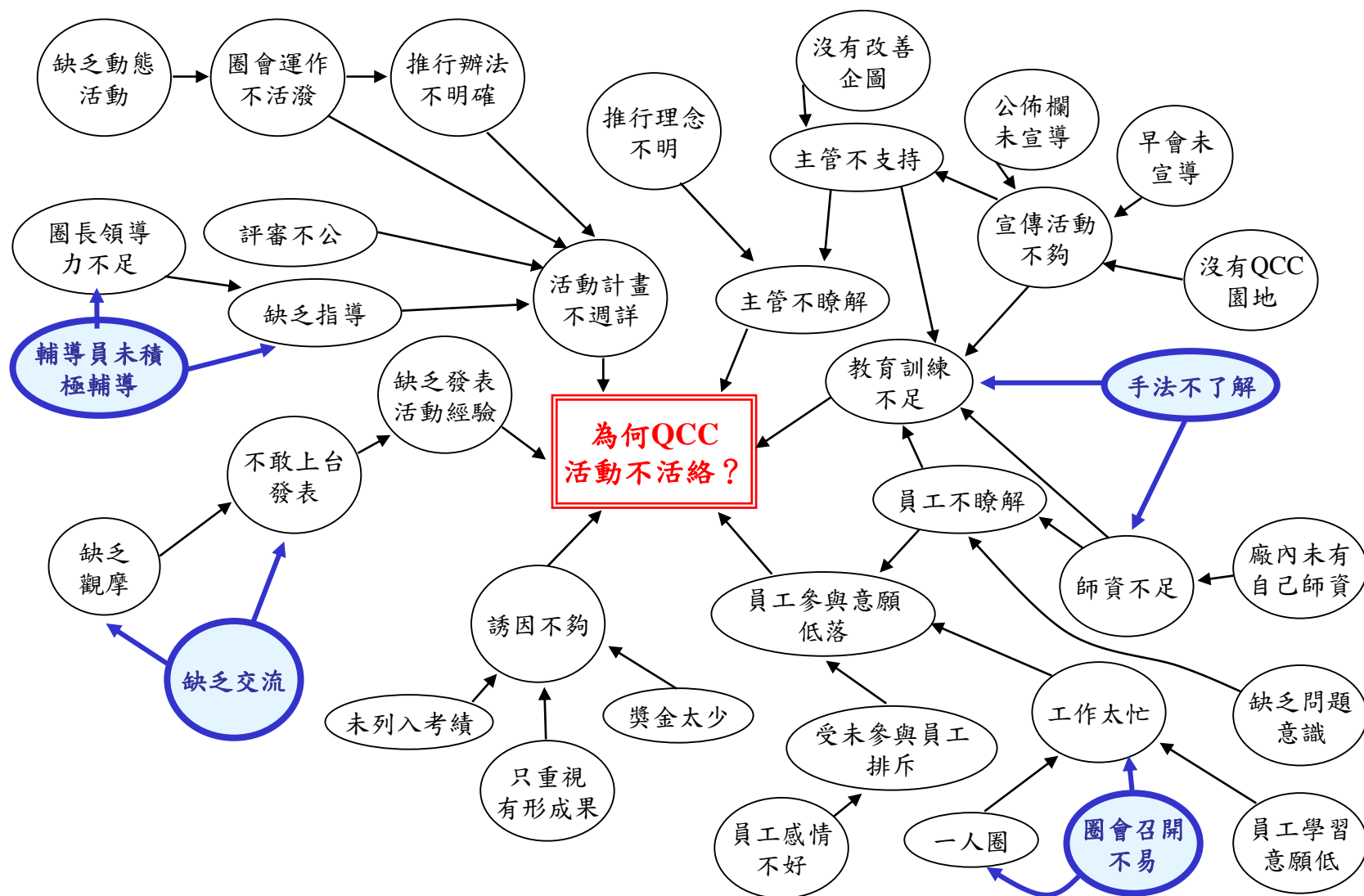


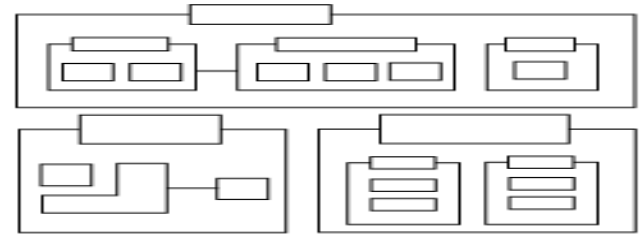


關連圖法

針對各種複雜因素糾纏一起的問題，將其因果關係明確化，以找出解決問題的方法，稱為「**關連圖法**」。

QCC活動不活絡原因的關連圖(例)



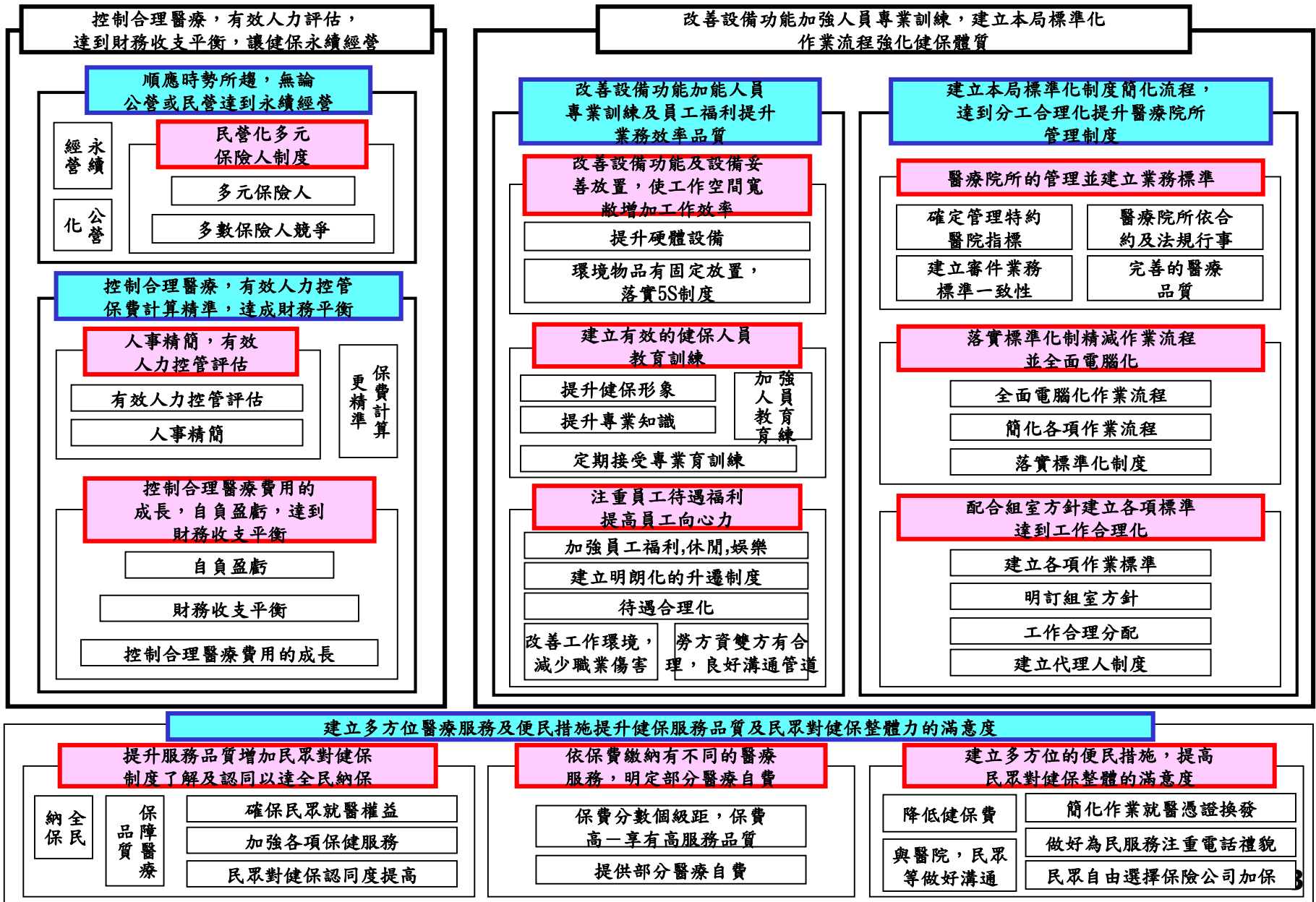


親和圖法

從混沌狀態中收集語言資料，依相互的親和性逐次群組結合，使要解決的問題能夠明確化的方法，稱為「**親和圖法**」。

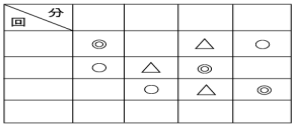
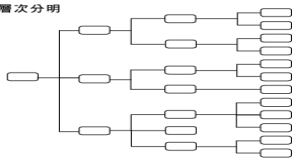
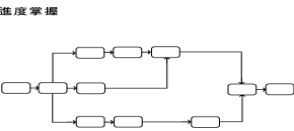
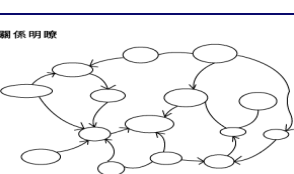
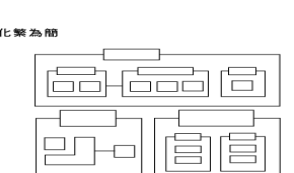
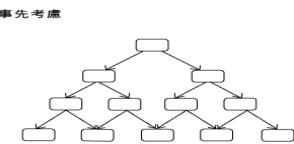
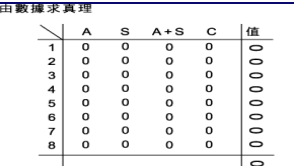
健保局2000年願景

1998年製



新QC七大手法簡介

1970年發展

手法	圖 形	用 途	備 註
矩陣圖法	簡單明瞭 	1.應用系統展開 2.工程不良原因追查 3.多元性思考，可明確找出問題的方法	應用很廣，從二元或三元配置中可解決問題的構想
系統圖法	層次分明 	1.可應用5WHY法 2.以展開找對策型 3.基本機能之展開	目的、手段環循的一種展開法常與魚骨圖轉換使用
箭頭圖法	進度掌握 	1.找工程中之要徑路線法 2.用於如期完工或趕工作業，可降低成本	甘特圖的擴大使用又稱PERT法有效管理進度的方法
關連圖法	關係明瞭 	1.能導出適當解決對策的有效方法 2.用於要因具有複雜的關係	與魚骨圖功能類似 適用於大問題之要因展開
親和圖法 (KJ法)	化繁為簡 	1.繁雜的文字語言，結合成易懂的方案 2.用以認清事實與突破現狀	語言的收集，再以相互間關係以一覽表的構架組合
PDPC法	事先考慮 	1.尋找最佳決策案 2.目標管理的測定 3.系統上之預測及對策的測定	是過程決策計劃圖，可使其過程達到結果的方法
矩陣數據 解析法	由數據求真理 	1.複雜工程解析 2.複雜多變量的品質評價 3.數據之解析分析	是矩陣圖上要素間定量化，多變量解析法之一

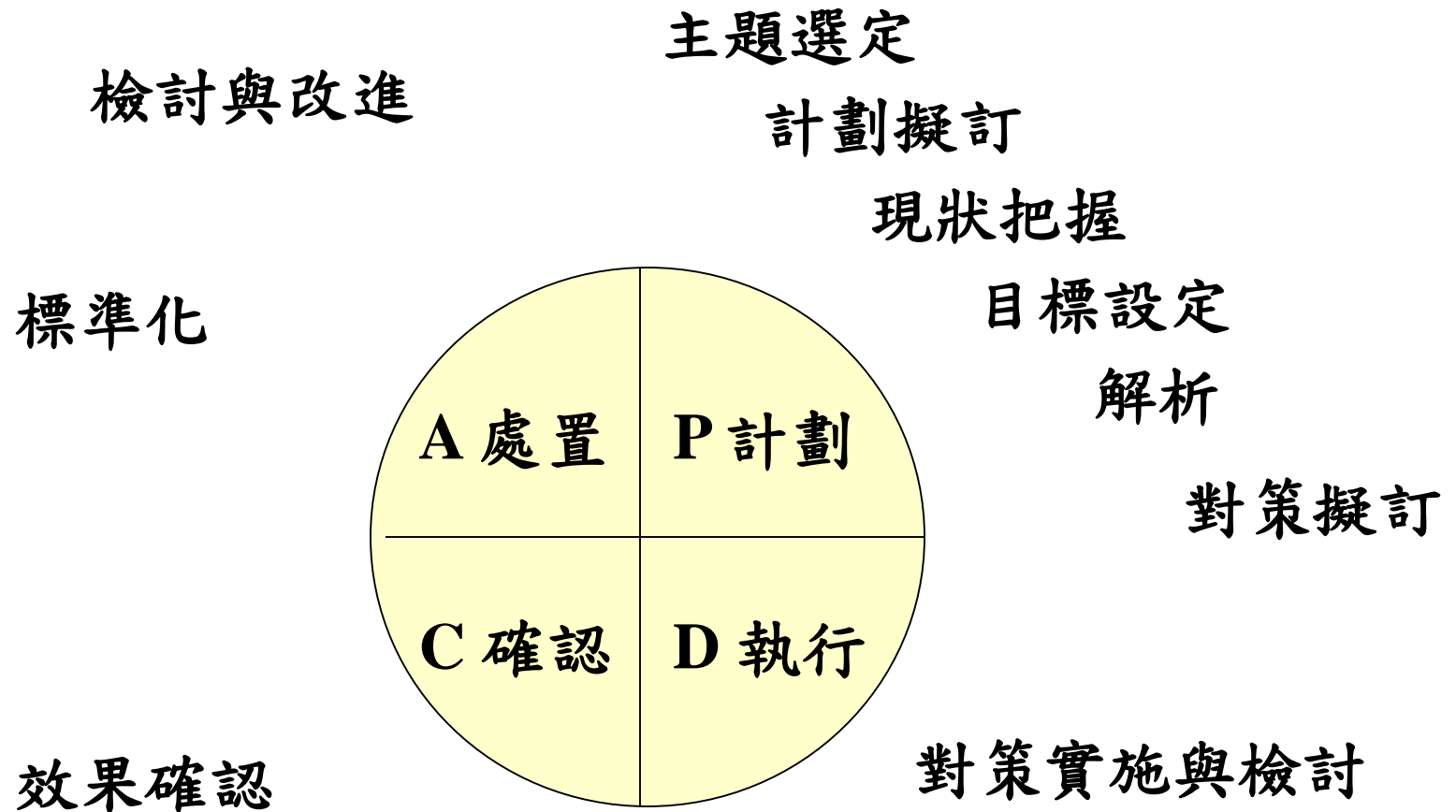


解決問題擬訂改善計劃三階段

一、計劃擬訂：**PDPC、箭頭圖**

二、問題點整理：**親和圖、關連圖、
矩陣數據解析**

三、對策尋求：**系統圖、矩陣圖**



問題分析與解決步驟--問題解決型

主題選定

編號	評價項目				上級方針	圈員實力	急迫性	提昇醫療品質	顧客導向	綜合評價	評價順序
	候選活動主題										
1	提昇門診子宮頸抹片檢查受檢率				50	32	48	52	54	236	1
2	提昇產後婦女哺育率				40	34	32	38	48	192	2
3	降低門診等候時間				38	26	40	34	50	188	3
評價說明	分/人	上級方針	圈員實力	急迫性	提昇醫療品質			顧客導向			
	1	次重視	實力弱	次急迫	次重要			次相關			
	3	重視	實力中	急迫	重要			相關			
	5	極重視	實力強	極急迫	極重要			極相關			










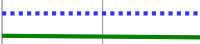
(分數為圈員12人評分之總合)

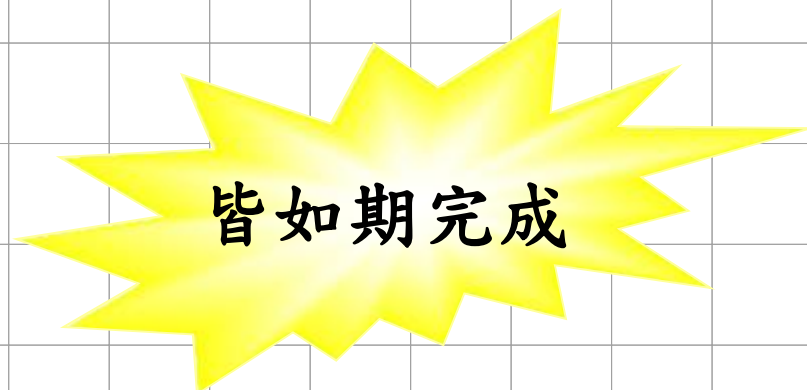


選題理由

- 1.本院於93年6月起配合國民健康局辦理抹片門診主動提示系統，但經統計95、96年度受檢率僅**4.34%**及**5.06%**。
- 2.促進婦女保健觀念，早期發現早期治療，減少因病治療之痛苦，降低醫療費用支出。
- 3.配合97年癌症診療品質認證評鑑作業需求，故列為改善主題。

活動計畫擬訂

月 活動項目周	三月		四月		五月		六月		七月		八月		九月		工作 分擔
	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	
主題選定															全員
活動計畫擬訂															翠○ 鳳○
現況把握															玉○ 曉○
目標設定															鳳○ 仙○
解 析															雅○ 素○
對策擬定															貞○ 慶○
對策實施與檢討															麗○ 美○
效果確認															鳳○ 美○
標準化															全員
檢討與改進															慶○



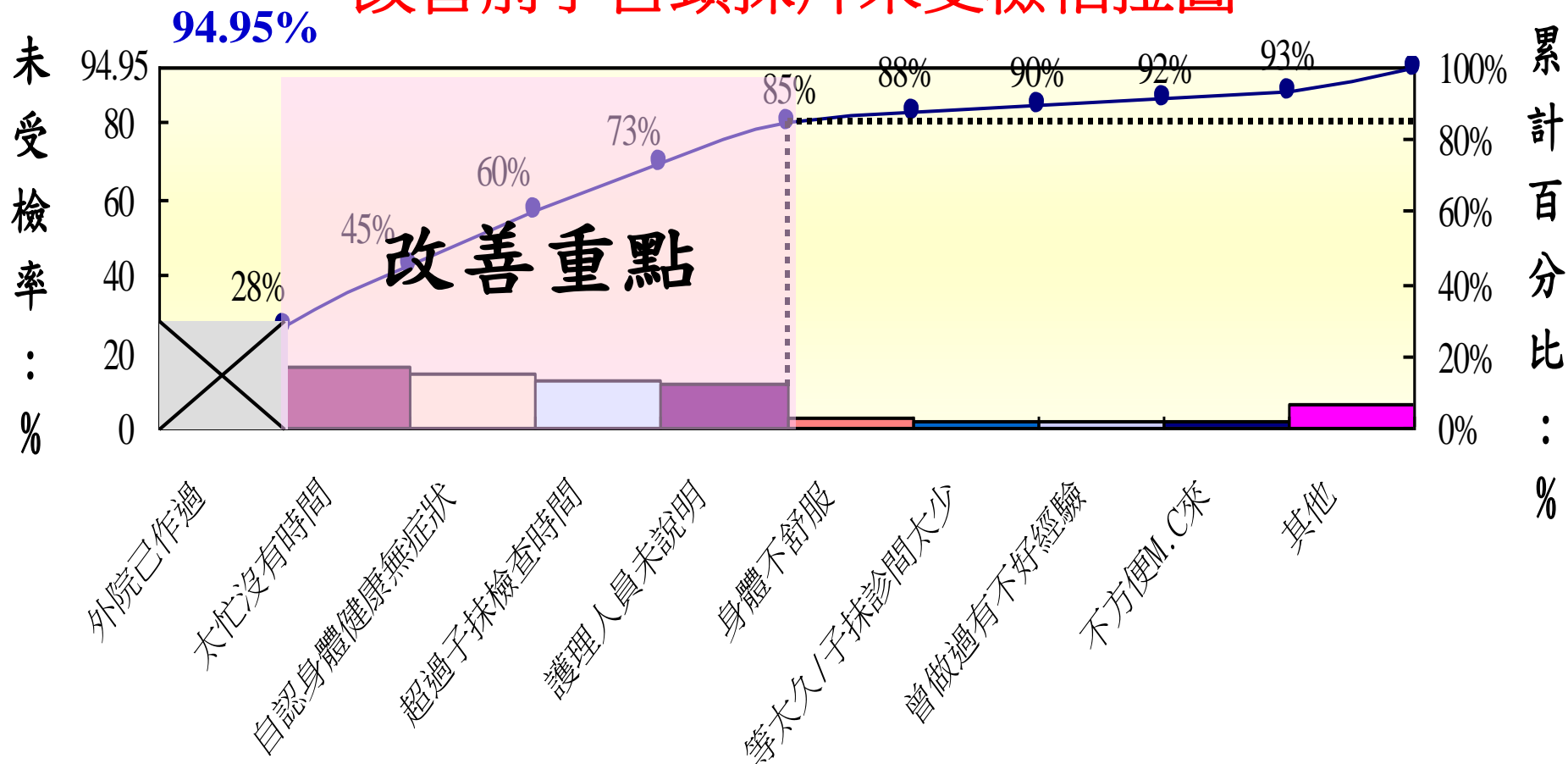
為計畫線.....

為實施線————

現狀把握

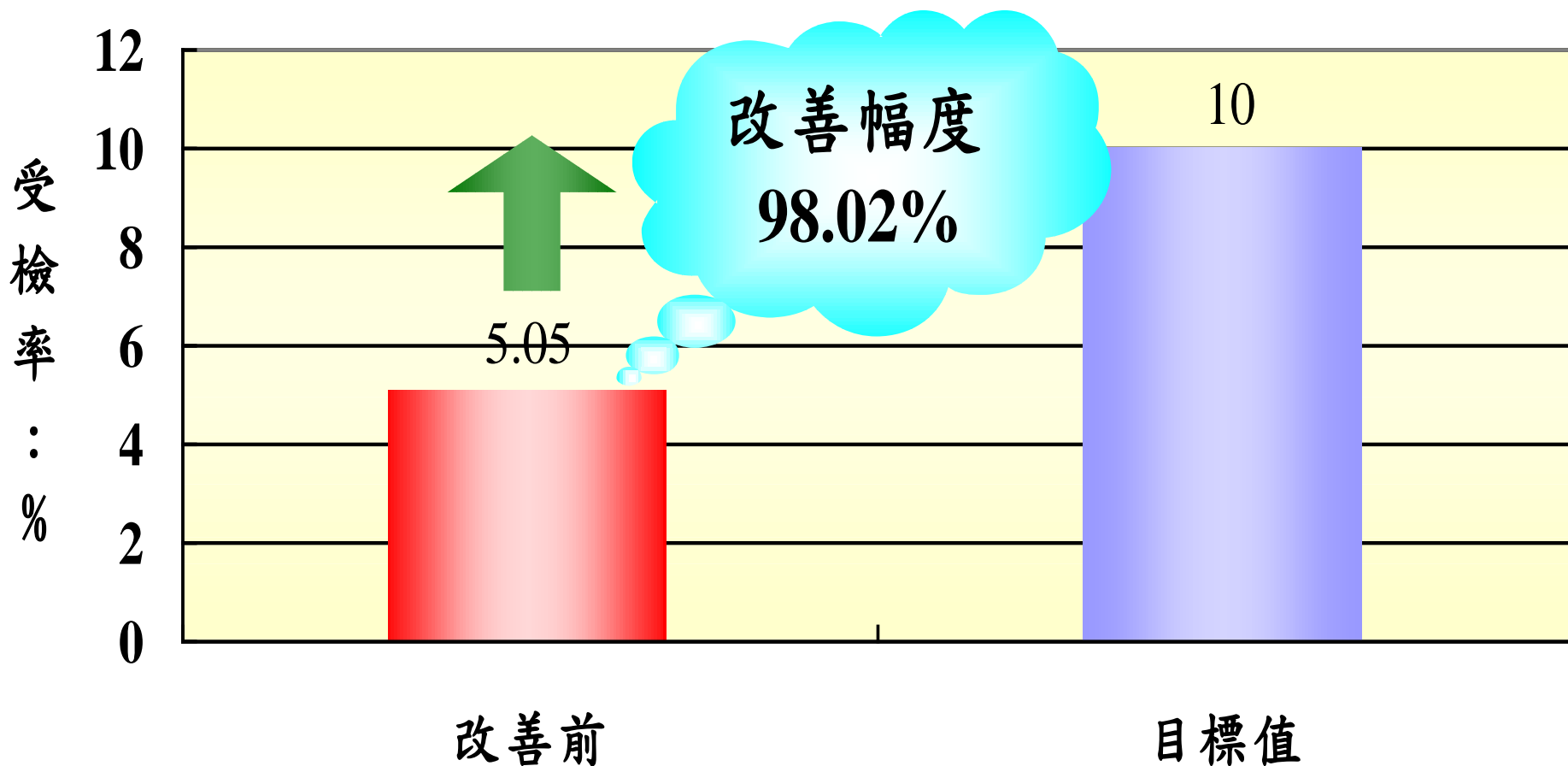
檢查總人數：2137人，受檢人數：108人，
受檢率：5.05%

改善前子宮頸抹片未受檢柏拉圖



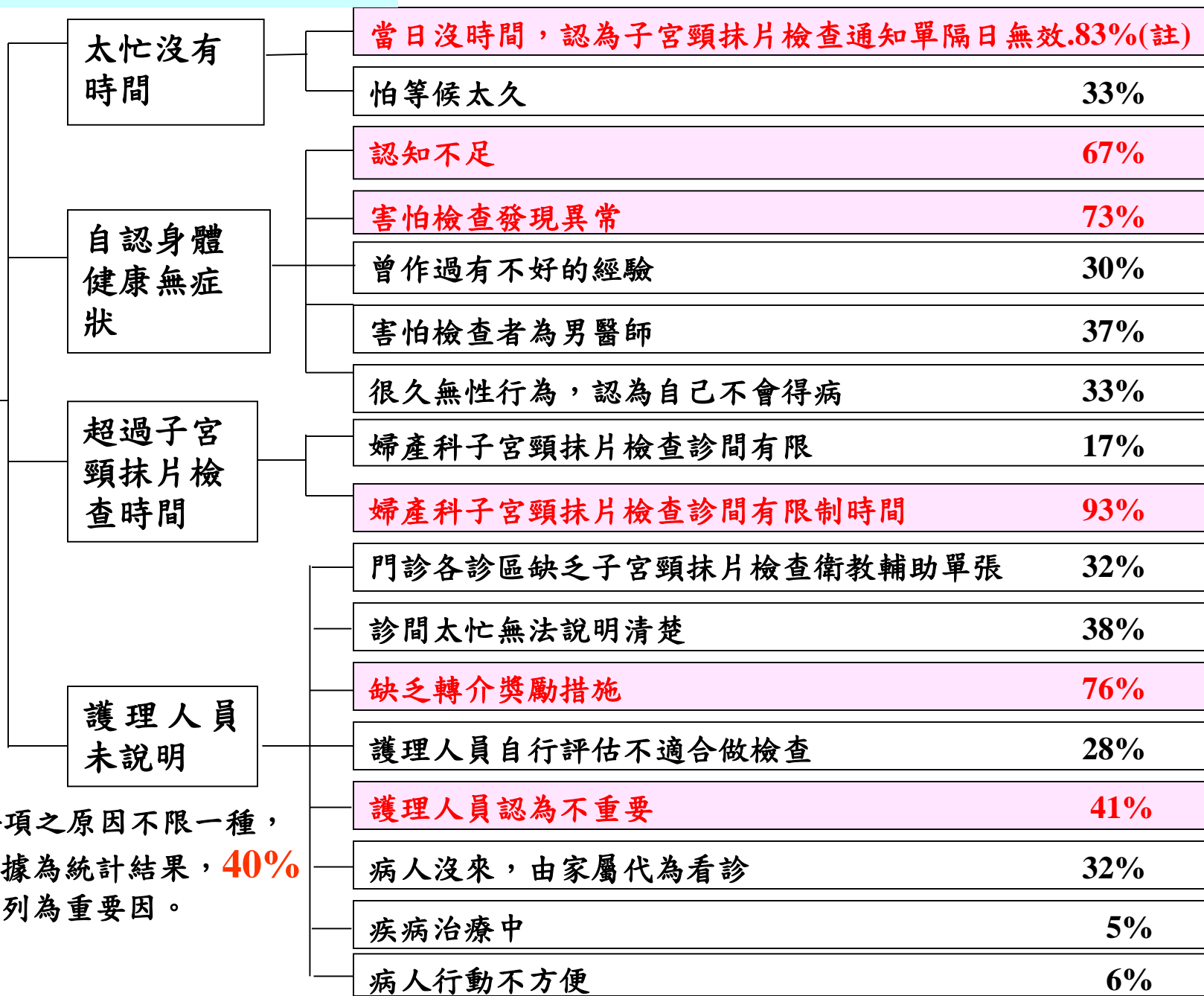
註：依柏拉圖80/20原則，去除前1項外院已作過無法改善之原因，將太忙沒時間、自認身體健康無症狀、超過子宮頸抹片檢查時間、護理人員未說明列為本次改善重點

目標設定



解析--系統圖

子宮頸抹片未受檢原因



註：每人每項之原因不限一種，
框內數據為統計結果，40%
以上者列為重要因。

對策擬定

問題點	原因分析	對策方案	評價			總分	採行	提案人	實施計畫			負責人	對策編號	
			可行性	經濟性	效益性				5/16~5/31	6/1~6/30	7/1~7/15			
太忙沒有時間	當日沒時間，認為子宮頸抹片檢查通知單隔日無效	對策群組一：子宮抹片檢查通知單無當日限制											翠萍	1
自認身體健康無症狀	認知不足	門診各診區候診公佈欄張貼『子宮頸抹片檢查』相關衛教訊息	20	46	56	122		玉娟						
		辦理『子宮頸抹片檢查』團體衛教	54	52	52	158	✓	素綿	素綿	2-1	
	害怕檢查發現異常	對策群組二：子宮頸抹片衛教宣導											雅穎	2-2
		提供個別衛教	20	12	20	52		雅穎				貞國	2-3	
		定時廣播『子宮頸抹片檢查』相關訊息	58	46	50	154	✓	美月	美月	2-4	
		請醫師協助解釋子宮頸抹片檢查之重要	54	46	56	156	✓	曉昭	曉昭	2-5	
超過子宮頸抹片檢查時間	婦產科子宮頸抹片檢查診間有限制時間	對策群組三：延長『子宮頸抹片』檢查時間											怡廷	3
		增設夜間『子宮頸抹片檢查』檢查門診	16	16	22	54		翠蕊						
護理人員未說明	缺乏轉介獎勵措施 護理人員認為不重要	對策群組四：加強同仁對子宮頸抹片檢查之認知，並提供獎勵											麗貞	4-1
												仙艾	4-2	

註：1.評價計分方式：由團員12人分別依評價項目(可行性—3個月內是否可完成、經濟性—年度經費來源、效益性—改善成效)以三段式(優-5分、可-3分、差-1分)評分後分別統計總分。

2.採行對策之判定：總分153分以上(5分×12人×3項評價項目×85%=153分)判定為對策實施項目。

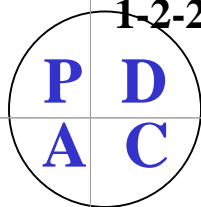


對策實施

- 一、執行改善案
- 二、轉動*P-D-C-A*
- 三、調查對其他部門或特性
有無副作用

對策實施與檢討

對策編號	對策名稱	所採行的對策	
	主 要 因	真因驗證之真因	
	問 題 點	魚骨圖之魚頭	
對策 what how	內容： 改善對象 實施步驟： 創意來源	所採行的對策 1-1 1-2	對策實施： who 負責人 when 實施期間 where 實施地點 各對策具體實施步驟 1-1-1 1-1-2 1-2-1 1-2-2
對策 對策 對策 達目 未達	處置： 檢討(優缺 處置： 標XXX對策 目標再對策	點分析) 列入標準	對策效果： 對策執行情形(執行率) 問題點改善效果(柏拉圖改善重點)



對策實施與檢討-2

【對策群組二】

對策名稱	子宮頸抹片衛教宣導
主要因	1.認知不足 2.害怕檢查發現異常
問題點	自認身體健康無症狀

對策群組二：子宮頸抹片衛教宣導

P 對策內容：

- 2-1.辦理『子宮頸抹片檢查』團體衛教
- 2-2.各候診區電視定時撥放『子宮頸抹片檢查』衛教
- 2-3.掛號處跑馬燈公告『子宮頸抹片檢查』相關訊息
- 2-4.定時廣播『子宮頸抹片檢查』相關訊息

創意來源

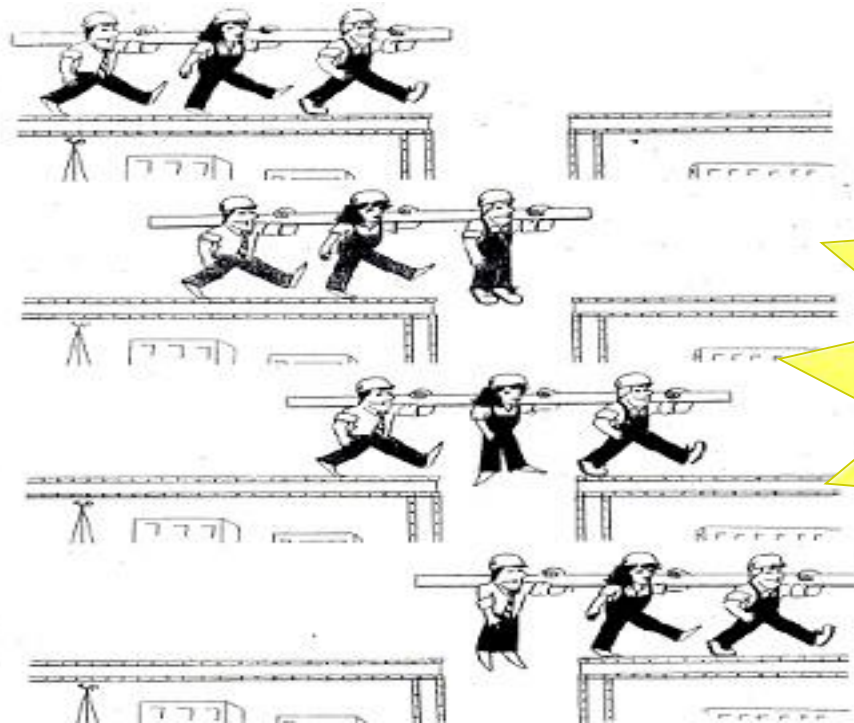
置入性行銷



對策群組二：子宮頸抹片衛教宣導

P 對策內容：

2-5.請醫師協助解釋子宮頸抹片檢查之重要



創意來源
分工合作

D 對策實施

2-1.辦理『子宮頸抹片檢查』團體衛教



共舉辦6場次團體衛教，參加人數250人，滿意度**92.4分**。

D 對策實施

2-2.各候診區電視定時撥放『子宮頸抹片檢查』衛教



門診三樓候診區



門診婦產科候診區



門診一樓候診區



門診四樓候診區

D 對策實施

2-3.掛號處跑馬燈公告『子宮頸抹片檢查』相關訊息



門診大樓收費大廳



第二醫療大樓收費大廳

隨機於門診及二醫大廳繳費處，詢問50位民眾是否有看到跑馬燈訊息，有11位民眾有注意到，**訊息接收率為22%**

D 對策實施

2-4.定時廣播『子宮頸抹片檢查』相關訊息

1.請總機協助廣播『子宮頸抹片檢查』相關訊息：



訊息內容：各位親愛的婦女朋友們大家好，本院婦產科666診，特別提供30歲以上婦女，每年一次子宮頸抹片檢查服務，意者請至掛號櫃檯辦理，○○醫院關心您的健康！！

2.每天上午10AM及下午3PM各廣播兩次。

3.隨機詢問10名/天婦女病患，共50名，是否聽見此項廣播服務，只有8名回答沒有聽到，**訊息接收率為84%。**

D 對策實施

2-5.請醫師協助解釋子宮頸抹片檢查之重要



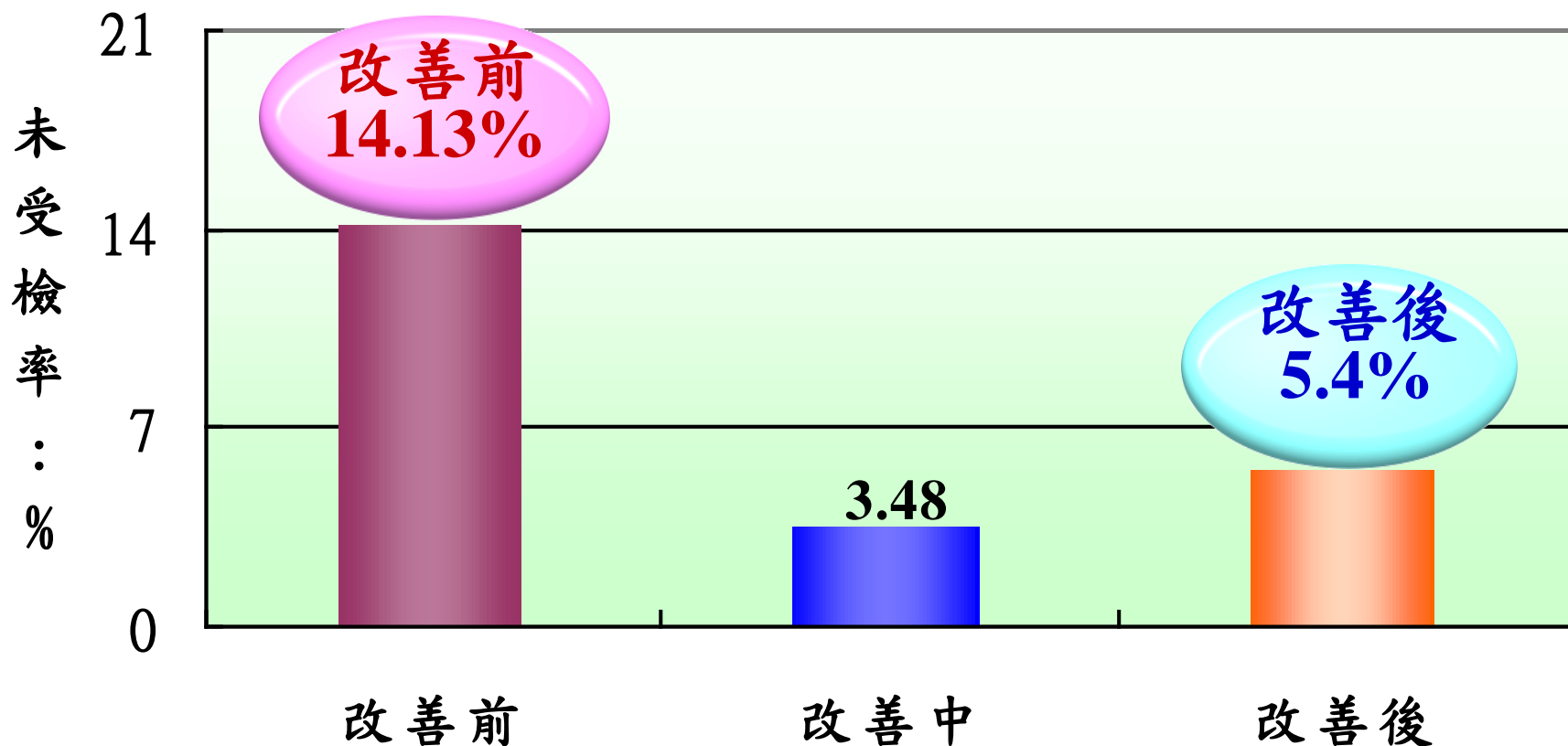
免疫風濕科醫師



肝膽腸胃科醫師

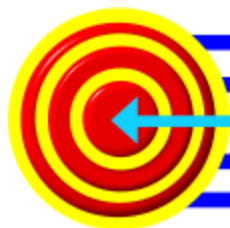
C 效果確認

自認身體健康無症狀



對策群組二：子宮頸抹片衛教宣導

A 標準化



列入標準化作業

666快速抹片檢查作業常規

—標準書編號 *OPD-05-111*



效果確認

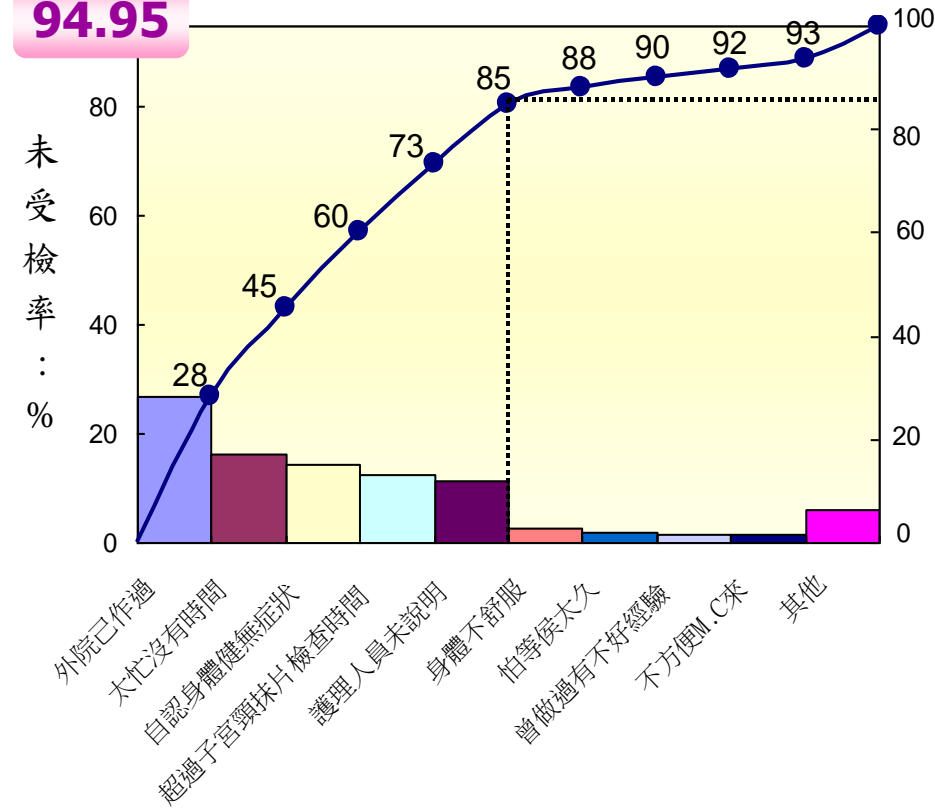
- 一、把**實施結果**與**改善目標**加以比較
- 二、注意衍生的效果，尤其負效果應採取因應措施
- 三、列舉出直接的、定量的，經過確認的效果(經濟效益)(**呼應選題理由**)
- 四、列舉出間接的、衍生的或無形的效果(雷達圖或條列式)

效果確認--有形成果

改善前、改善後子宮頸抹片未受檢原因柏拉圖比較：

改善前97.03.24~97.03.28

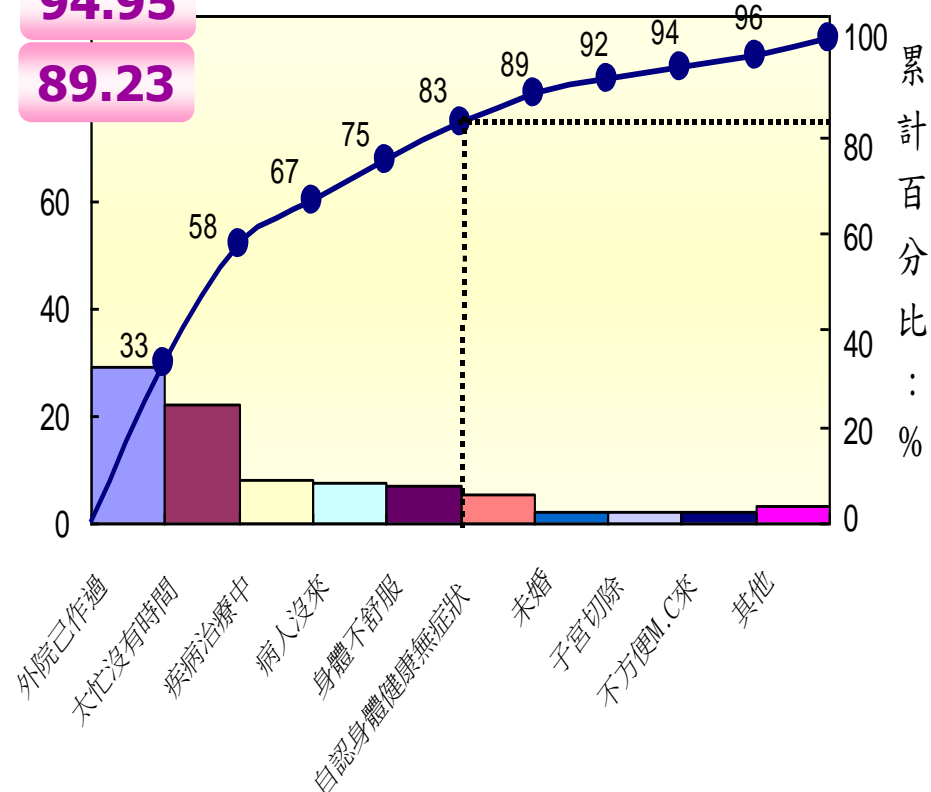
94.95



改善後97.07.07~97.07.15

94.95

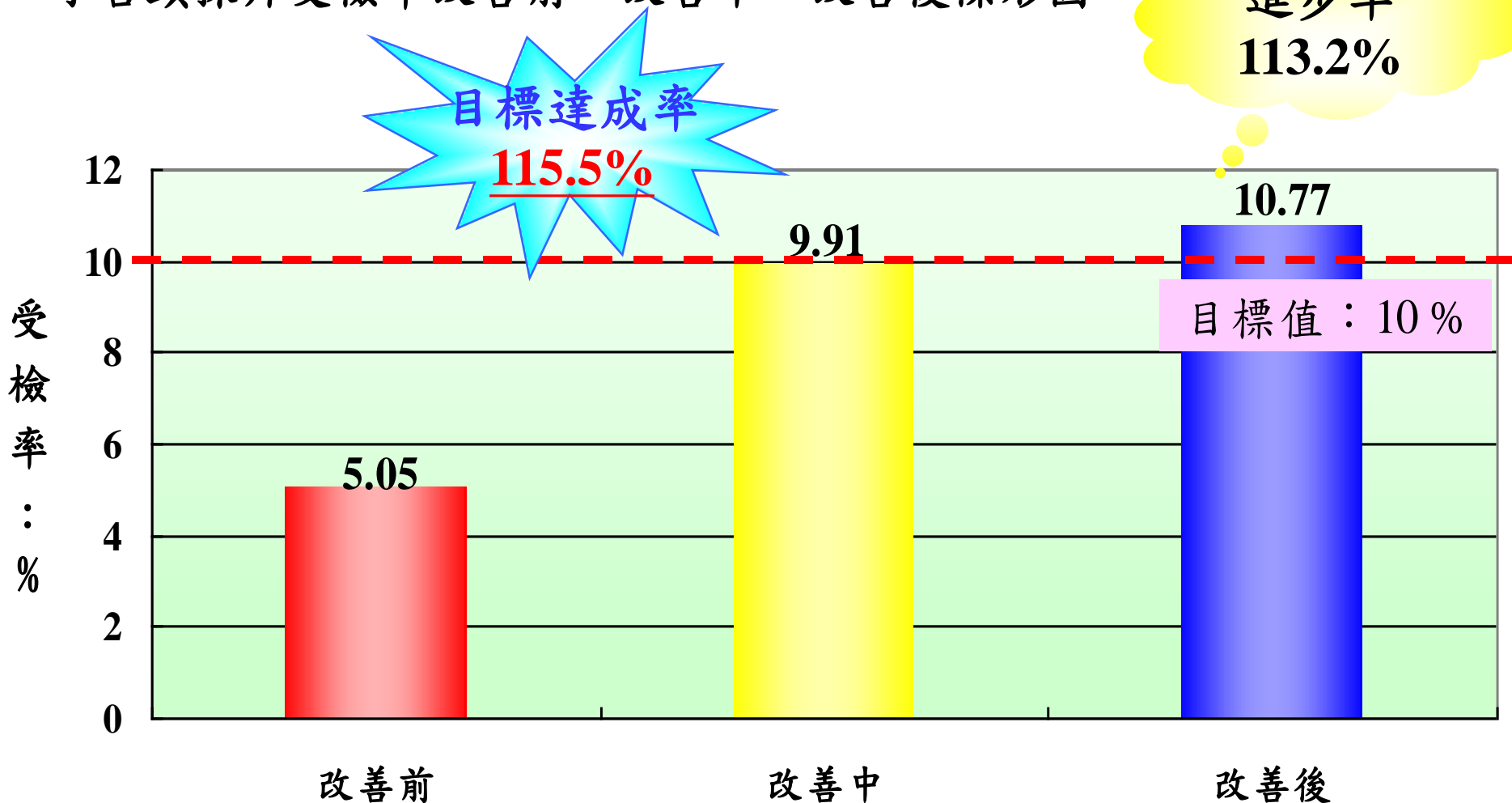
89.23



註：依柏拉圖80/20原則，改善前「自認身體健康無症狀」、「超過子宮頸抹片檢查時間」、「護理人員未說明」經對策實施後已獲改善，改善後「病人沒來」、「疾病治療中」、「身體不舒服」未獲改善，已於殘留問題中列為改善重點。

效果確認--有形成果

子宮頸抹片受檢率改善前、改善中、改善後條形圖



效果確認--附加效益

1.97年4~9月比96年4~9月抹片人數共增加2218人。

月份	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計
96年	1048	1184	1071	1029	984	987	6303
97年	1587	1316	1443	1460	1354	1361	8521

2.經濟效益：

(1)依「國民健康局」補助規定，子宮頸抹片檢查每人補助醫院**430元**，97年4-9月比96年4-9月增加**2218人**，合計補助增加**953,740元**(430元×2218人=953,740元)。

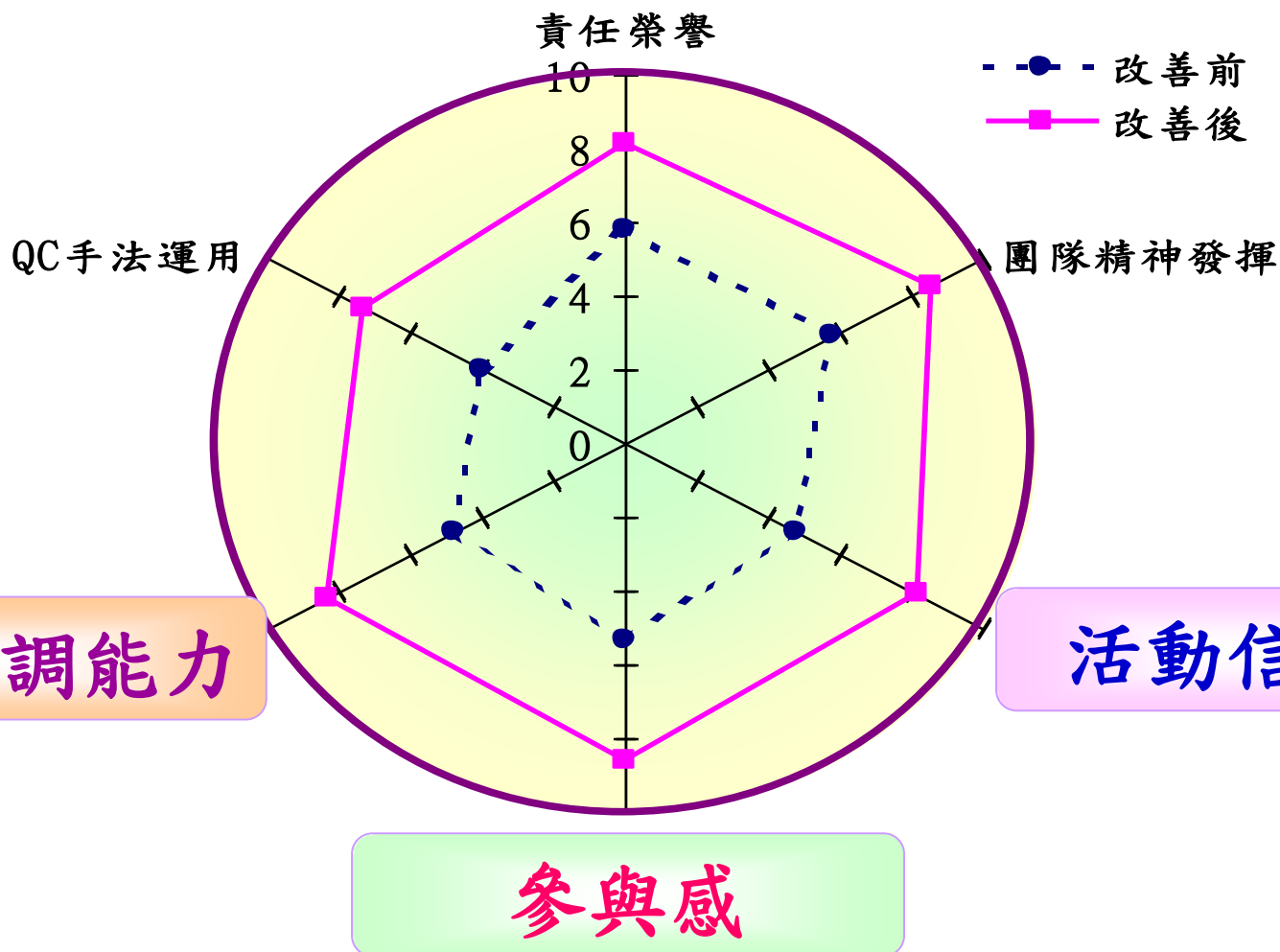
(2)人力成本：增加護理人力一名，每月32,000元×6個月=192,000元。

(3)扣除人力成本後，尚有**761,740元**

3.97年4~7月間，由各科轉介而來的子宮頸抹片檢查病患，子宮頸瘰肉25例，子宮頸惡性腫瘤者1例，子宮肌瘤者30例。

4. 97年「行政院衛生署國民健康局癌症診療品質認證」，評鑑結果為
” **A**”級。

效果確認--無形成果





標準化

- 一、做好文書(標準書)上的手續
- 二、對新的標準實施教育訓練
- 三、擬訂再發防止措施
- 四、**水平展開**
- 五、納入**日常管理**體系，進行管理
(**定期(每季)效果維持數據收集**)

作業標準書

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：			
<p>一、目的：</p> <p>二、適用範圍：</p> <p>三、說明：</p> <p>（一）作業程序(流程圖)</p> <p>（二）作業內容(對策內容)</p> <p>（三）使用表單(表單名稱列出)</p> <p>四、注意事項：</p> <p>五、附則：</p> <p>（一）實施日期(核定日期)</p> <p>（二）修訂依據</p>					
製表		審核		核定	

標準化--標準作業程序書

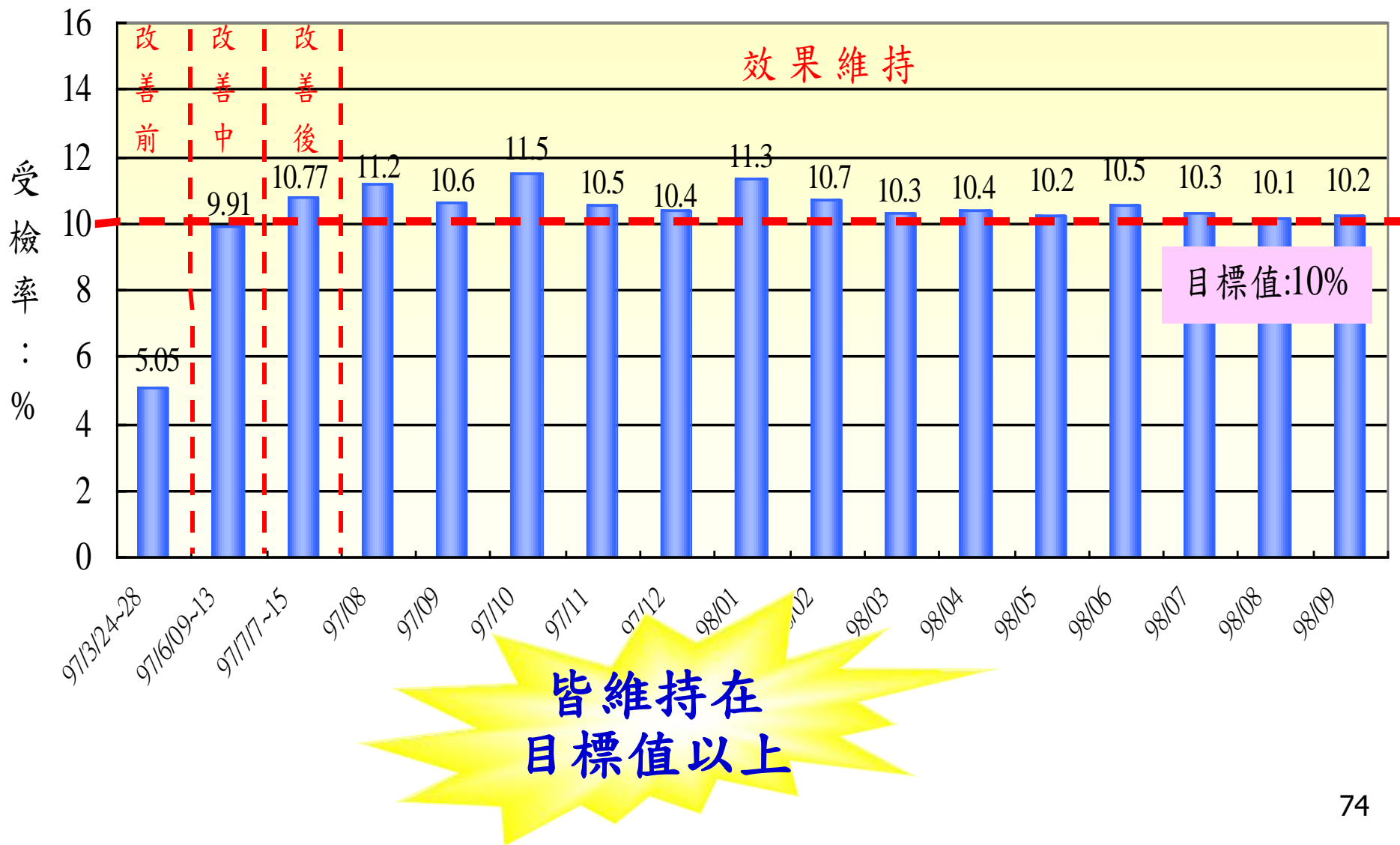
醫院護理部

手冊名稱:專科護理常規	編號:OPD-05-111	頁數:1-1
主 題:666快速抹片檢查作業常規	制定日期:2004年 6 月 1 日	
策 劃:護理品質促進委員會	修訂日期:2009年 6 月 4 日 (4修)	
	審視日期:2005年 6 月 1 日 (1審)	
制定單位	初審者	審核者
門診護理站		

- 一、診間印出子宮頸抹片電腦提示單時，先篩選患者有無性經驗及一年內是否已作過抹片。
- 二、若患者有性經驗及一年內未作過抹片，請其持電腦提示單檢查，至666診間報到，告知不需繳檢查費。
- 三、若意願較低者，請醫師適時提醒病患應做子宮頸抹片檢查，提高受檢意願，或患者因故無法當日前往婦產科檢查者，請患者擇日直接持電腦提示單檢查，至666診診間報到，告知不需繳檢查費用。
- 四、患者到診間後，並詢問基本資料，需更改聯絡地址資料者請檢查者自行填寫詳細，如姓名、電話、地址、身分證字號。
- 五、診間核對完身分後，在玻片上註明檢查者的『姓名及索引』。
- 六、並依掛號順序請檢查者入內更衣（脫下外褲及內褲，穿上粉紅色檢查衣，若穿著裙裝則不必更衣，只需脫掉內褲即可）。
- 七、護理人員協助檢查者上診察檯，及詳細詢問檢查者之月經史及懷孕、生產史，並協助醫師執行抹片檢查。
- 八、協助檢查者下診察檯。
- 九、請檢查者更衣，並告知無論抹片正常與否，皆會將檢查結果在檢查後4週郵寄至受檢者之通訊地址，若在一個月後仍未收到報告，可來電詢問。

666快速抹片檢查作業常規
編號OPD-05-111

標準化--效果維持





檢討與改進

- 一、把改善過程作全盤性的反省、評價
- 二、明確**殘留的問題**或新發生的問題
- 三、把今後的計畫具體整理出來
- 四、作成活動報告書，呈報上級主管承認
- 五、定期查核，追蹤本次標準化的遵守狀況
- 六、**定期查核**是否有維持預期的效果

活動檢討一覽表

活動項目	優點	今後努力方向
殘留問題或 未來展望	可再改善項目、本期未改善之主題如何改善	

檢討改進--殘留問題

問題 1：新進人員對子抹轉介流程仍需加強。

改善情形：已於97年9月重新修訂新進護理人員訓練計畫，並積極落實中。

問題 2：另改善中、改善後原因分析項目，病人沒來、疾病治療中、身體不舒服等人次增加。

改善情形：請病患於症狀改善後，擇日持子宮頸抹片檢查通知單至婦產科檢查。

下期主題選定

主題 \ 評價項目	上級方針	圈員實力	急迫性	醫院競爭力	顧客意滿度	得分	名次	選定
以穴位按摩提升化療病人噁心嘔吐之成效	54	36	54	48	60	252	1	☺
降低門診候診時間	48	34	40	44	44	210	2	
提昇產後婦女哺乳率	42	36	34	30	34	176	3	

(評價計分方式：優—5分、可—3分、差—1分，圈員人數：12人)

敬請指教

c0094@csd.org.tw

