# QM-M001-Ohealth品質手冊

**文件編號**：QM-M001  
**版本**：1.0  
**生效日期**：2024/01/01  
**審核：**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
**核准：**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## 目錄

1. [機構簡介](#X9ea76ec1d8fa7a96ed900657a9203cfacc4cc63)
2. [品質政策與目標](#X40834053197f0aea2e0795d10ef7d7a75d783a5)
3. [組織架構與職責](#X29469fb1b70af70bf5a3ebff9dad8e4375dccd9)
4. [品質管理系統](#Xcb050ef4ced7ef532a08133765cd0444d939d43)
5. [資源管理](#Xa1cb15e61f69e8e7247c76edaac5a1c43300935)
6. [服務實現](#X46a4bf8bba3cf53a73f251a43e30328841c0282)
7. [測量、分析與改進](#Xd58c314d8fb8169964c57677331de82e03122d9)

## 1. 機構簡介

Ohealth物理治療體系是一家專業連鎖物理治療機構，提供優質的物理治療服務。我們以專業、關懷和創新為核心價值，致力於通過物理治療促進病患健康與功能改善。

### 1.1 使命

提供科學有效的物理治療服務，改善病患生活質量，促進健康社會。

### 1.2 願景

成為台灣領先的物理治療服務提供者，以專業技術及人性化服務樹立行業標竿。

## 2. 品質政策與目標

### 2.1 品質政策

Ohealth物理治療體系致力於：

* 以病患為中心，提供個性化優質服務
* 堅持專業標準，確保治療安全有效
* 持續專業發展，提升服務品質
* 不斷創新改進，優化管理流程

### 2.2 品質目標

* 治療成效滿意度達90%以上
* 服務滿意度達95%以上
* 員工專業培訓完成率100%
* 不良事件發生率控制在0.5%以下
* 客訴處理及時率100%

## 3. 組織架構與職責

### 3.1 組織架構

Ohealth物理治療體系採用扁平化管理模式，組織架構如下：

* 董事會
  + 總院長
    - 院所院長
      * 副院長
        + 儲備幹部
        + 物理治療師
        + 銷售顧問
    - 品質管理部
  + 財務長
    - 財務部
  + 執行長
    - 採購部
    - 行銷部
    - 人力資源部

### 3.2 主要職責

各職位的詳細職責見相關職務說明書：

* 院長（HR-I002-院長職務說明書）
* 物理治療組長（HR-I003-物理治療組長職務說明書）
* 物理治療師（HR-I004-物理治療師職務說明書）
* 客服人員（HR-I005-客服人員職務說明書）

## 4. 品質管理系統

### 4.1 品質管理系統結構

Ohealth物理治療體系的品質管理系統按ISO標準建立，採用四階文件結構：

* **一階文件**：品質手冊，描述品質管理系統整體架構
* **二階文件**：程序文件，描述實現品質目標所需的過程
* **三階文件**：作業指導書，提供具體工作指導
* **四階文件**：表單和記錄，證明活動已執行並符合要求

### 4.2 文件控制

所有文件按照QM-P001-文件控制程序進行管理，確保：

* 發行前經適當審核與批准
* 必要時進行修訂和重新批准
* 確保文件使用最新版本
* 防止使用過時文件

### 4.3 記錄控制

記錄的識別、儲存、保護、檢索、保存和處置按照QM-P002-記錄控制程序進行。

## 5. 資源管理

### 5.1 人力資源

人力資源管理包括：

* 人員招聘（HR-P001-人員招聘程序）
* 人員培訓（HR-P002-人員培訓程序）
* 員工資格與能力評估
* 績效管理

### 5.2 基礎設施

包括：

* 治療室和設備
* 候診區
* 資訊系統
* 支援服務

### 5.3 工作環境

提供安全舒適的治療環境，符合衛生標準和法規要求。

## 6. 服務實現

### 6.1 服務規劃

按照以下程序規劃和實施物理治療服務：

* PT-P001-物理治療評估程序
* PT-P002-治療計劃制定程序
* PT-P003-治療實施程序
* PT-P004-治療成效評估程序

### 6.2 顧客相關流程

包括：

* 服務需求確定
* 服務需求審核
* 顧客溝通
* 顧客滿意度調查

### 6.3 採購

按照統一標準進行設備和耗材採購，確保品質。

## 7. 測量、分析與改進

### 7.1 監控與測量

通過以下方式監控品質管理系統：

* 顧客滿意度調查
* 內部稽核（QM-P003-內部稽核程序）
* 服務過程監控
* 持續改進

### 7.2 不符合項控制

按照QM-P004-不符合項處理程序處理不符合要求的服務。

### 7.3 資料分析

收集並分析以下資料：

* 顧客滿意度
* 服務質量指標
* 預防性行動機會
* 供應商績效

### 7.4 持續改進

通過以下方式推動持續改進：

* 使用品質政策
* 品質目標
* 稽核結果
* 資料分析
* 矯正和預防措施（QM-P005-矯正預防措施程序）
* 管理審查（QM-P006-管理審查程序）

本文件為Ohealth物理治療體系品質管理系統一階文件，所有員工必須遵循執行。