# QM-P006 管理審查程序

| 文件編號 | QM-P006 | 版次 | A |
| --- | --- | --- | --- |
| 標題 | 管理審查程序 | 頁次 | 1/4 |
| 擬定 | 品質管理部門 | 核准 | 總院長 |
| 制定日期 | 2024年1月1日 | 實施日期 | 2024年1月1日 |

## 目錄

1. [目的](#目的)
2. [適用範圍](#適用範圍)
3. [權責](#權責)
4. [定義](#定義)
5. [程序](#程序)
   * 5.1 管理審查計劃
   * 5.2 審查輸入
   * 5.3 審查執行
   * 5.4 審查輸出
   * 5.5 後續追蹤
6. [相關文件](#相關文件)

## 1. 目的

本程序旨在規範Ohealth物理治療體系管理審查的執行方式，確保品質管理系統的持續適用性、充分性和有效性，並評估改進機會及系統變更的需求，包括品質政策和品質目標。

## 2. 適用範圍

本程序適用於Ohealth物理治療體系全部品質管理系統範圍內的管理審查活動。

## 3. 權責

### 3.1 總院長

* 主持管理審查會議
* 審核並批准管理審查結果
* 確保管理審查決策的實施

### 3.2 品質管理代表

* 策劃管理審查會議
* 收集和整理審查輸入資料
* 記錄管理審查會議過程
* 跟蹤管理審查決策的實施情況

### 3.3 各部門主管

* 提供部門相關審查資料
* 參與管理審查會議
* 負責本部門相關決議的執行

### 3.4 品質管理部門

* 協助收集、分析品質管理系統績效資料
* 準備管理審查相關文件
* 跟蹤管理審查後改進措施的實施

## 4. 定義

### 4.1 管理審查

由最高管理者主持的正式會議，用於評估品質管理系統的有效性、適宜性和充分性，並決定系統改進和資源需求的過程。

### 4.2 審查輸入

進行管理審查所需的資訊、資料和報告。

### 4.3 審查輸出

管理審查結果所產生的改進措施、資源需求和決策。

### 4.4 最高管理者

在Ohealth物理治療體系指總院長及其指定的管理團隊。

## 5. 程序

### 5.1 管理審查計劃

#### 5.1.1 審查頻率

* 管理審查每半年至少進行一次
* 必要時可召開臨時管理審查會議

#### 5.1.2 審查計劃

* 品質管理代表於管理審查會議前至少兩週提出管理審查計劃
* 計劃內容包括：
  + 審查日期和地點
  + 參加人員
  + 審查內容
  + 需提交的材料及負責人
  + 審查方式

#### 5.1.3 通知與準備

* 品質管理代表向各相關人員發出管理審查通知
* 各部門主管按要求準備審查資料
* 品質管理部門匯總審查資料並提前分發給參會人員

### 5.2 審查輸入

管理審查的輸入應包括但不限於以下信息：

#### 5.2.1 上次管理審查的後續跟進措施

* 上次管理審查決議的執行情況
* 遺留問題的處理進展
* 改進措施的有效性評估

#### 5.2.2 與品質管理系統相關的內外部因素的變化

* 法規和標準的變更
* 市場和競爭環境的變化
* 組織結構和人員變動
* 服務範圍的調整

#### 5.2.3 品質管理系統績效資訊

* 客戶滿意度調查結果
* 客戶反饋和投訴處理情況
* 品質目標達成情況
* 過程績效指標分析
* 服務符合性統計
* 不符合項分析報告

#### 5.2.4 資源適用性

* 人力資源需求和配置
* 基礎設施和工作環境評估
* 培訓效果評估
* 資金和預算使用情況

#### 5.2.5 改進措施的有效性

* 矯正措施和預防措施執行情況
* 持續改進項目進展
* 創新建議和實施效果

#### 5.2.6 風險和機會應對措施的有效性

* 風險評估報告
* 風險控制措施評估
* 潛在機會的把握情況

#### 5.2.7 其他相關資訊

* 內部稽核結果
* 外部稽核或認證結果
* 供應商評估結果
* 新技術和新方法應用情況

### 5.3 審查執行

#### 5.3.1 會議召開

* 由總院長主持會議
* 品質管理代表擔任記錄

#### 5.3.2 審查過程

* 各部門主管報告本部門相關情況
* 品質管理代表介紹整體品質管理系統運行情況
* 與會人員討論審查輸入中發現的問題和改進機會
* 評估現有資源的適用性和需求
* 分析品質管理系統的有效性

#### 5.3.3 評估標準

* 品質目標達成情況
* 過程能力和服務績效
* 不符合項發生趨勢
* 客戶滿意度變化
* 改進措施實施效果
* 資源使用效率

### 5.4 審查輸出

管理審查輸出應包括與以下方面相關的決定和措施：

#### 5.4.1 品質管理系統改進機會

* 系統流程的優化調整
* 文件修訂需求
* 績效監測方式的改進

#### 5.4.2 品質管理系統變更需求

* 組織結構調整建議
* 工作流程修改
* 職責分配優化
* 品質政策和目標調整

#### 5.4.3 資源需求

* 人力資源需求
* 設備和設施升級要求
* 培訓計劃調整
* 預算分配建議

#### 5.4.4 決策與責任分配

* 明確改進措施和行動計劃
* 指定負責人
* 設定完成時限
* 確定評估方式

### 5.5 後續追蹤

#### 5.5.1 審查記錄

* 品質管理代表負責編寫管理審查報告
* 報告內容包括：
  + 會議日期、地點和參加人員
  + 審查的輸入資料摘要
  + 討論的主要問題
  + 決定的措施和行動計劃
  + 責任分配和時間表

#### 5.5.2 報告發布

* 管理審查報告由總院長批准
* 品質管理部門負責分發給相關部門和人員
* 電子版報告存檔於品質管理系統文件庫

#### 5.5.3 執行與跟蹤

* 各部門主管負責落實分配給本部門的改進措施
* 品質管理代表定期跟蹤和報告改進措施的執行情況
* 對未按時完成的措施進行原因分析並調整計劃

#### 5.5.4 效果評估

* 執行措施後評估其有效性
* 在下次管理審查中報告執行結果
* 對未解決的問題持續跟蹤

## 6. 相關文件

### 6.1 上階文件

* QM-M001 Ohealth品質手冊

### 6.2 平行文件

* QM-P001 文件控制程序
* QM-P003 內部稽核程序
* QM-P004 不符合項處理程序
* QM-P005 矯正預防措施程序

### 6.3 下階文件

* QM-F001 內部稽核檢查表
* QM-F003 異常事件報告表

### 6.4 表單

* QM-F008 管理審查會議通知
* QM-F009 管理審查報告
* QM-F010 管理審查會議簽到表
* QM-F012 管理審查改進措施跟蹤表