# QM-P013 持續改善管理程序

| 文件編號 | 版本 | 標題 | 頁碼 |
| --- | --- | --- | --- |
| QM-P013 | A | 持續改善管理程序 | 1/4 |
| 擬制部門：品質管理部門 | 批准：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](#X965e08e2cd57e9f903c56e69af7d1260d9e81d9)
2. [範圍](#X335bbc9309c1fe19f2ae5ed031f5d8405740147)
3. [職責](#X046bd58fc7427e9d4dc9ce19324e49794c5711b)
4. [定義](#X3891cf89e23990a32f0bc1ab1ed5b6fa82a65aa)
5. [程序](#Xb8cf72b333f2fd98d0b4656760f2040894cb61a)
   1. [持續改善模型](#X397382441e2860c71dd9321dd34b8f383d4ee27)
   2. [改善機會識別](#X91d4a6b08cc086e8daa9efbf3b6cbc425f907a7)
   3. [改善目標設定](#X7d4d4a9b57a069223a14a772cebe51665321702)
   4. [改善計畫制定](#Xdf85067ea70751a969a229aef233df4eb894424)
   5. [改善計畫實施](#Xeea74739f94a994addd457003a5c413bc6632c7)
   6. [改善成效評估](#Xbdae091e37189cdf449c67a1a6409c84535cb6e)
   7. [改善成果標準化](#Xeba3f68e5672921bb9f8295a45c52370ee8b0f3)
   8. [經驗分享與推廣](#Xd6087bb6b83e8736b39f9ee6e9868fb5fae83a3)
6. [記錄](#X2e283a40459f814bfa7b61548694ffb90b27c16)
7. [相關文件](#X946c35572c8b3fdbc57830336d43de553f388af)

## 1. 目的

建立、實施並維持一個系統化的持續改善管理程序，以確保Ohealth物理治療系統能夠不斷地識別、評估、規劃、實施和檢討改善機會，提升服務品質、營運效率和顧客滿意度，實現組織的永續發展。

## 2. 範圍

本程序適用於Ohealth物理治療系統內所有部門的持續改善活動，包括但不限於： - 品質管理系統改善 - 服務流程改善 - 治療技術改善 - 運營效率改善 - 顧客滿意度改善 - 員工滿意度改善 - 成本控制改善 - 風險管理改善

## 3. 職責

### 3.1 總院長

* 建立持續改善文化及策略方向
* 提供持續改善所需的資源與支持
* 審查持續改善計畫及成效
* 參與關鍵改善項目

### 3.2 品質管理部門

* 建立及維護持續改善管理程序
* 推動持續改善活動
* 提供持續改善方法論及工具培訓
* 協調跨部門改善項目
* 監督持續改善計畫執行
* 評估改善成效並彙整報告

### 3.3 各部門主管

* 識別部門內的改善機會
* 設定部門改善目標
* 制定並實施部門改善計畫
* 確保員工參與改善活動
* 監控部門改善項目進度
* 評估部門改善活動成效

### 3.4 全體員工

* 主動識別日常工作中的改善機會
* 提出改善建議或創新想法
* 參與改善計畫的制定與實施
* 落實標準化措施
* 參與持續改善相關培訓

## 4. 定義

### 4.1 持續改善

指通過持續的小步改進，不斷優化服務、流程及系統，以提升組織整體績效的過程。

### 4.2 PDCA循環

計畫(Plan)、執行(Do)、查核(Check)、行動(Act)循環，是持續改善的基本方法論。

### 4.3 改善機會

指組織中存在的可改善空間，包括問題、不合理流程、浪費、風險等需要解決或優化的事項。

### 4.4 改善計畫

針對改善機會所制定的系統性行動方案，包含目標、措施、時程、責任人及資源等要素。

### 4.5 標準化

將成功的改善成果轉化為標準作業程序或規範，以確保改善成效的持續性。

### 4.6 關鍵績效指標(KPI)

用於衡量改善活動成效的量化指標。

## 5. 程序

### 5.1 持續改善模型

Ohealth物理治療系統採用PDCA循環作為持續改善的基本模型：

#### 5.1.1 計畫(Plan)

* 識別改善機會
* 分析問題根本原因
* 設定改善目標
* 制定改善計畫

#### 5.1.2 執行(Do)

* 實施改善計畫
* 蒐集相關數據
* 記錄實施過程

#### 5.1.3 查核(Check)

* 評估改善成效
* 分析目標達成度
* 識別成功因素及障礙

#### 5.1.4 行動(Act)

* 標準化成功措施
* 調整未達成效的措施
* 總結經驗教訓
* 規劃下一輪改善

### 5.2 改善機會識別

#### 5.2.1 改善機會來源

品質管理部門應建立多元化的改善機會識別渠道，包括但不限於： - 顧客意見回饋及投訴 - 內部稽核結果 - 管理審查決定 - 績效指標監控 - 流程分析 - 風險評估結果 - 員工建議系統 - 同業標竿分析 - 新技術及新知識應用評估 - 法規變更影響評估

#### 5.2.2 改善機會篩選

識別的改善機會應進行系統性評估與篩選，考量因素包括： - 對顧客價值的影響程度 - 對組織策略目標的貢獻 - 實施可行性及成本效益 - 風險程度及緊急性 - 資源需求

#### 5.2.3 改善機會記錄與追蹤

建立改善機會數據庫，記錄並追蹤所有識別的改善機會，包括： - 改善機會描述 - 識別日期及來源 - 優先順序評級 - 負責部門/人員 - 處理狀態 - 後續行動

### 5.3 改善目標設定

#### 5.3.1 目標設定原則

改善目標應遵循SMART原則： - 具體(Specific) - 可測量(Measurable) - 可達成(Achievable) - 相關性(Relevant) - 時效性(Time-bound)

#### 5.3.2 目標層級

改善目標應分為多個層級： - 組織級改善目標 - 部門級改善目標 - 專案級改善目標 - 個人級改善目標

#### 5.3.3 關鍵績效指標(KPI)設定

應為每個改善目標設定適當的KPI，以量化評估改善成效。

### 5.4 改善計畫制定

#### 5.4.1 改善計畫內容

改善計畫應包含以下要素： - 計畫名稱及編號 - 背景及目的 - 目標及預期成果 - 改善範圍 - 改善措施及方法 - 時程表及里程碑 - 資源需求 - 責任分工 - 風險評估及應對措施 - 成效評估方法

#### 5.4.2 改善計畫分類

改善計畫可分為不同類型： - 快速改善項目：可在短期內完成的小型改善 - 標準改善項目：需要1-3個月完成的中型改善 - 重大改善項目：需要跨部門協作及較長時間的大型改善

#### 5.4.3 改善計畫審核與批准

* 快速改善項目：由部門主管批准
* 標準改善項目：由品質管理部門審核，相關部門主管批准
* 重大改善項目：由品質管理部門審核，總院長批准

### 5.5 改善計畫實施

#### 5.5.1 實施準備

* 組建改善團隊
* 分配資源
* 進行必要的培訓
* 建立溝通機制
* 確認實施前的基準數據

#### 5.5.2 實施步驟

* 按計畫時程逐步實施改善措施
* 記錄實施過程及中間結果
* 定期進行進度檢討
* 蒐集相關數據及反饋

#### 5.5.3 實施調整

* 監控實施過程
* 識別實施中的障礙或問題
* 及時調整改善措施
* 必要時修訂改善計畫

### 5.6 改善成效評估

#### 5.6.1 評估時機

* 里程碑評估：在計畫關鍵里程碑進行階段性評估
* 結案評估：在計畫完成後進行全面評估
* 追蹤評估：在計畫結案後3-6個月進行後續評估

#### 5.6.2 評估方法

* KPI達成度評估
* 前後對比分析
* 目標實現度評估
* 成本效益分析
* 利害關係人滿意度評估

#### 5.6.3 評估報告

評估結果應形成正式報告，包括： - 改善目標達成情況 - 實施過程摘要 - 改善成效分析 - 成功因素及障礙分析 - 建議及後續行動

### 5.7 改善成果標準化

#### 5.7.1 標準化範圍評估

評估改善成果的適用範圍： - 僅適用於特定區域或部門 - 可推廣至全組織 - 可作為最佳實務向外分享

#### 5.7.2 標準化方式

根據改善成果性質選擇適當的標準化方式： - 修訂現有程序或作業指導書 - 制定新程序或作業指導書 - 更新工作標準或檢查表 - 調整資訊系統設定 - 修改培訓教材 - 調整設施設備配置

#### 5.7.3 標準化實施與確認

* 制定標準化實施計畫
* 進行相關文件修訂
* 進行必要的人員培訓
* 監督標準化措施實施
* 確認標準化成效

### 5.8 經驗分享與推廣

#### 5.8.1 經驗總結

針對每個完成的改善計畫進行經驗總結： - 成功經驗及關鍵因素 - 遇到的困難及解決方法 - 創新方法及工具應用 - 可供借鑒的教訓

#### 5.8.2 知識庫建立

建立持續改善知識庫： - 改善案例集 - 最佳實務彙編 - 改善工具及方法指引 - 經驗教訓資料庫

#### 5.8.3 分享與推廣活動

組織各類經驗分享與推廣活動： - 改善成果發表會 - 經驗交流研討會 - 改善案例競賽 - 部門間參訪學習 - 改善電子報或公告

## 6. 記錄

| 記錄名稱 | 保存部門 | 保存期限 |
| --- | --- | --- |
| 改善機會登記表 | 品質管理部門 | 3年 |
| 改善計畫書 | 品質管理部門 | 5年 |
| 改善實施記錄 | 實施部門 | 3年 |
| 改善成效評估報告 | 品質管理部門 | 5年 |
| 標準化措施記錄 | 品質管理部門 | 5年 |
| 改善案例彙編 | 品質管理部門 | 永久 |
| 經驗分享會議記錄 | 品質管理部門 | 3年 |

## 7. 相關文件

### 7.1 上層文件

* QM-M001 Ohealth品質手冊

### 7.2 平行文件

* QM-P001 文件控制程序
* QM-P002 記錄控制程序
* 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
* QM-P006 管理審查程序

### 7.3 下層文件

* QM-F010 改善機會登記表
* QM-F011 改善計畫書
* QM-F012 改善成效評估表
* QM-F013 持續改善追蹤表