# HR-F012 品質管理專員職務說明書

| 文件編號 | 版本 | 標題 | 頁碼 |
| --- | --- | --- | --- |
| HR-F012 | A | 品質管理專員職務說明書 | 1/3 |
| 擬制部門：人力資源部 | 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 |

## 職位基本資訊

| 職位名稱 | 品質管理專員 | 職位編號 | QM-01 |
| --- | --- | --- | --- |
| 所屬部門 | 品質管理部 | 工作地點 | 歐亥健復健中心 |
| 直接上級 | 品質管理部主管 | 下屬職位 | 無 |
| 工作時間 | ☑全職 □兼職 | 職位層級 | 專業技術人員 |
| 編制日期 | 2024年1月1日 | 最近修訂日期 | 2024年1月1日 |

## 職位目的

負責規劃、執行和監督復健中心的品質管理系統與流程，確保中心各項服務與營運符合相關品質標準與法規要求，通過持續改進活動提升中心的服務質量與運營效率，並協助建立質量文化，降低風險，提高患者滿意度與治療成效，為中心提供專業的品質保證與改進支持。

## 主要職責與工作任務

1. **品質管理體系維護**（約佔工作時間：20%）
   * 執行並維護中心的品質管理體系
   * 更新與管理品質管理文件與程序
   * 確保品質管理活動符合相關法規與標準
   * 監督品質管理政策與程序的執行情況
   * 協助進行品質管理體系的內部與外部審核
   * 追蹤與協調品質管理體系的改進活動
2. **服務品質監控與評估**（約佔工作時間：20%）
   * 制定並執行服務品質監控計劃
   * 收集與分析各項服務質量指標
   * 進行治療記錄與服務流程的品質審核
   * 評估患者滿意度與服務體驗
   * 監測關鍵績效指標並分析趨勢
   * 編制服務品質評估報告
3. **品質改進計劃**（約佔工作時間：15%）
   * 識別品質改進的機會與需求
   * 協助設計與實施品質改進計劃
   * 引導部門進行持續改進活動
   * 監控改進計劃的進展與成效
   * 推動最佳實踐的分享與實施
   * 協助建立品質文化與意識
4. **風險管理與患者安全**（約佔工作時間：15%）
   * 參與風險識別與評估活動
   * 協助制定風險防控措施
   * 監督患者安全標準的執行
   * 協調處理不良事件與安全問題
   * 進行不良事件根本原因分析
   * 協助制定預防措施與改進方案
5. **培訓與支持**（約佔工作時間：10%）
   * 設計與提供品質管理相關培訓
   * 指導部門員工執行品質標準
   * 提供品質管理工具與方法的培訓
   * 協助解決品質相關問題與疑難
   * 促進品質意識與文化的建立
   * 支持部門進行自我評估與改進
6. **數據收集與分析**（約佔工作時間：10%）
   * 建立數據收集系統與方法
   * 收集與整理品質相關數據
   * 分析品質數據與趨勢
   * 製作數據報表與視覺化展示
   * 提供基於數據的決策支持
   * 協助建立品質指標與標準
7. **法規與標準符合**（約佔工作時間：10%）
   * 跟蹤醫療品質相關法規與標準更新
   * 評估中心運營與相關法規的符合性
   * 參與認證與評審準備工作
   * 協助處理法規合規性問題
   * 制定並監督標準作業程序
   * 參與相關許可與資質的維護工作

## 決策權限

| 決策類型 | 獨立決策權限 | 建議權限 | 需上級批准 |
| --- | --- | --- | --- |
| 品質監控 | 日常品質檢查安排標準執行監督一般性數據收集常規審核實施 | 品質監控計劃調整監控方法優化建議標準修訂建議審核重點調整 | 重大監控計劃變更監控資源分配重大審核決策外部審核安排 |
| 改進活動 | 一般性改進建議小規模改進執行改進工具應用日常跟進與協調 | 改進計劃制定建議改進方法選擇跨部門改進協調改進優先級建議 | 重大改進計劃批准大規模資源投入改進方向重大調整重要改進成效評估 |
| 風險管理 | 風險識別與記錄一般風險評估標準預防措施執行風險數據收集 | 風險控制措施建議評估方法改進建議預防措施優化風險報告系統改進 | 重大風險應對策略重大預防措施變更風險管理體系調整危機處理方案批准 |
| 培訓指導 | 培訓材料開發日常品質指導標準解釋與說明操作示範與指導 | 培訓計劃建議培訓方法優化培訓重點調整指導方式改進 | 大規模培訓安排外部培訓資源培訓制度變更指導標準制定 |

## 工作關係

### 內部溝通關係

| 部門/職位 | 溝通頻率 | 溝通內容 |
| --- | --- | --- |
| 品質管理部主管 | 每日 | 工作報告、問題討論、計劃制定、指導尋求 |
| 物理治療部門 | 週度 | 質量監控、標準執行、改進建議、問題解決 |
| 客戶服務部門 | 週度 | 服務質量、患者體驗、滿意度調查、投訴處理 |
| 行政管理部門 | 月度 | 運營流程、文件管理、資源協調、後勤支持 |
| 人力資源部門 | 月度 | 培訓需求、績效評估、能力提升、激勵措施 |
| 院所管理層 | 月度 | 質量報告、風險通報、重大問題、戰略支持 |
| IT部門 | 依需求 | 數據系統、信息工具、技術支持、系統優化 |

### 外部溝通關係

| 機構/人員 | 溝通頻率 | 溝通內容 |
| --- | --- | --- |
| 監管機構 | 季度/依需求 | 法規符合、標準執行、檢查協調、問題回應 |
| 認證機構 | 半年度/年度 | 認證標準、評審準備、資料提供、現場協調 |
| 患者代表 | 季度 | 質量反饋、需求了解、滿意度調查、改進溝通 |
| 行業協會 | 季度 | 行業標準、最佳實踐、專業交流、經驗分享 |
| 品質管理專家 | 依需求 | 專業諮詢、方法指導、工具應用、能力提升 |
| 同行機構 | 半年度 | 標竿學習、經驗交流、共同提升、資源共享 |

## 任職資格

### 教育背景與專業資格

* **學歷要求**：醫療管理、品質管理、公共衛生或相關專業學士學位或以上
* **專業認證**：品質管理相關證書如品質管理師、六標準差認證優先
* **專業培訓**：醫療品質管理、患者安全、風險管理培訓經歷
* **繼續教育**：保持品質管理知識與技能的更新

### 工作經驗

* **最低工作年資**：2年以上相關工作經驗
* **行業經驗**：醫療健康服務行業品質管理經驗優先
* **專業經驗**：具備品質管理體系維護、流程改進或風險管理經驗
* **特殊經驗**：有醫療機構認證或評審相關經驗者優先

### 專業知識與技能

* **專業知識**：品質管理理論與方法、醫療服務標準、相關法規要求
* **工具應用**：熟悉品質改進工具、統計分析方法、審核技術
* **計算機能力**：熟練使用辦公軟件與數據分析工具
* **報告能力**：具備良好的數據分析與報告撰寫能力

## 能力素質要求

| 能力類別 | 關鍵能力要求 | 重要程度(1-5) |
| --- | --- | --- |
| 專業能力 | 品質管理理論與應用能力 | 5 |
|  | 數據收集與分析能力 | 5 |
|  | 標準制定與審核能力 | 4 |
|  | 風險評估與管理能力 | 4 |
| 溝通能力 | 有效溝通與表達能力 | 5 |
|  | 跨部門協調與合作能力 | 5 |
|  | 培訓與指導能力 | 4 |
|  | 報告撰寫與呈現能力 | 4 |
| 分析能力 | 問題識別與分析能力 | 5 |
|  | 系統性思維能力 | 4 |
|  | 根本原因分析能力 | 5 |
|  | 解決方案設計能力 | 4 |
| 個人特質 | 細緻嚴謹的工作態度 | 5 |
|  | 追求卓越的品質意識 | 5 |
|  | 持續學習與改進精神 | 4 |
|  | 正直誠信與專業操守 | 5 |

## 績效指標

### 品質管理指標

* 品質管理體系符合率(≥95%)
* 品質審核計劃完成率
* 品質文件更新及時率
* 品質管理體系有效性評價
* 認證標準達成程度

### 監控評估指標

* 關鍵質量指標監測完整率
* 數據收集與分析準確性
* 品質報告準時提交率
* 審核發現問題數量與類型分析
* 服務標準符合率評估

### 改進成效指標

* 品質改進計劃實施率
* 改進建議採納與實施數量
* 改進措施有效性評估
* 品質問題解決率與時效
* 患者滿意度提升指標

### 風險管理指標

* 風險識別與評估完成率
* 不良事件報告及時性
* 根本原因分析完成率
* 預防措施實施有效性
* 風險管理培訓覆蓋率

## 工作條件與環境

### 工作環境

* **工作場所**：歐亥健復健中心辦公區，需在各部門間移動進行審核與監督
* **工作時間**：全職，偶爾需要加班完成緊急質量問題處理或報告
* **特殊條件**：需經常參與會議、培訓與審核活動

### 工作壓力

* **主要壓力來源**：品質標準維持、問題解決時效、跨部門協調、認證壓力
* **壓力程度**：□輕微 ☑一般 □較大 □巨大

### 職業風險

* **心理風險**：質量監督與問題識別可能帶來的人際壓力
* **職業倦怠**：長期處理細節性工作與標準執行可能導致的職業倦怠
* **責任風險**：品質問題與不良事件的處理責任
* **風險防護措施**：團隊支持、職責明確、定期輪換、專業培訓

## 職業發展

### 晉升路徑

* 資深品質管理專員
* 品質管理組長
* 品質管理部副主管
* 品質管理部主管
* 運營管理高階主管

### 職業轉換路徑

* 流程優化專家
* 風險管理專員
* 運營管理專員
* 合規管理專員
* 醫療服務顧問

## 編制與確認

| 編制人 | 簽名 | 日期 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

| 審核人 | 簽名 | 日期 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

| 批准人 | 簽名 | 日期 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

| 文件編號 | 版本 | 標題 | 頁碼 |
| --- | --- | --- | --- |
| HR-F012 | A | 品質管理專員職務說明書 | 3/3 |