



林口長庚申請第二十屆國家品質獎

◎林口長庚管理部高專 戴興業

一、緣起

為凝聚內部向心力，追求卓越經營品質，提供給病人更優質的醫療服務，故林口長庚將參與申請第二十屆國家品質獎機關團體類。本院透過申請國家品質獎，對內部將進行資料整合，自我評估、組織檢討及品質不斷改善，以強化體質並增加競爭力。評審委員則以客觀、專業立場，對本院提出「評審意見書」，可作為林口長庚經營管理、服務品質改善依據。如獲獎則為本院崇高榮譽，對員工向心力、企業形象及醫院營運皆有莫大助益。

二、國家品質獎介紹

國家品質獎為民國七十九年經濟部為協助企業及機關團體提升整體經營水準、產品品質及國際形象而設立之獎項。國家品質獎設立目的為獎勵推行全面品質管理有傑出成效者，樹立學習楷模，建立優良組織形象，並提升整體品質水準。國家品質獎評審委員會囊括產、官、學界專家代表參與評審，訂定周詳的評審標準及嚴謹的評審程序。希冀藉由國家品質獎的頒發，引導企業品質全面提升，帶領國人追求高品質的風氣。

社會因追求品質而進步，使台灣加速成為品質王國。

國家品質獎為國內唯一由行政院核定頒發經營管理之獎項，為國內最高的品質榮譽。得獎機構將成為品質管理典範，為國內企業、機關團體及國人觀摩學習的對象。參與評選的企業可透過評選程序，將品質管理的規範應用於企業內部以強化企業體質，並增加企業競爭力。

三、機關團體類評審標準

國家品質獎申請類別分為企業獎、中小企業獎、機關團體獎及個人獎。申請書內容須涵蓋如下，第一章：組織簡介（醫院沿革，教學、研究及服務項目，組織架構，各單位規模、人員，營運及服務狀況，重大成果）。第二章：推行全面品質管理之經過（全面品質管理推動歷程，運作模式，管理工具，未來重點）。第三章：推行全面品質管理之現況（內含八大構面：1.領導與經營理念 2.策略管理 3.研發與創新 4.顧客與市場發展 5.人力資源與知識管理 6.資訊策略、應用與管理 7.流程管理 8.經營績效）。第四章：未來展望，說明醫院未



來全面品質管理提升計畫及發展方向。

四、國家品質獎作業時程

每年五月將公布相關規定，六、七月舉辦發表會及得獎企業觀摩。七月起進行推廣說明會並開放報名，八月中旬前提出書面資料及申請書，八月下旬起進行初審。如初審通過，於九月底至十月底進行兩天之企業、機關團體實地複審。如複審通過，於十二月中旬進行經濟部評審委員會決審。

五、現階段努力重點

目前已成立醫院內國家品質獎推動小組，由林口長庚王院長負責並指派管

理部與品質管理中心進行申辦作業及各部門資料彙總，並由院長、副院長擔任各組召集人，依國家品質獎評選標準進行初審資料彙編，同時安排國品獎共識營已於7月4日召開。

評審委員皆來自產、官、學界專業領域，實務經驗豐富。近十年來已評比國內各大機構，會以其他企業或機構最優經驗進行交互評比。

因本院服務量大，每日門診人次上萬，住院床數三千八百床，員工八千人，醫務專科細分為一百零七個科別，各科醫療特色多且廣。如何透過全員持續性參與及系統性的推動品質管理，強化以病人為中心的服務模式，讓病患獲得最好的照護，並善盡醫院的社會責任為準備重點。評審重點包括持續改善院內醫療服務品質，讓病患得到最好的照護模式，重視院內人力資源與員工終身學習制度。經過上述努力，及以資訊系統為工具，以彰顯醫院醫療與服務品質兩大特色，並讓評審委員們感動，同仁們付出及病患滿意，為全員共同努力之目標。本院任務為臨床服務與教學研究並重，以落實不以營利為目的，從事醫療事業，促進社會公益福利的創院宗旨。



▲王正儀院長向全院主管說明參加國品獎之意義



▲全院 264 位科主任及主管參加共識營



▲行政中心楊麗珠副主任說明參與國品獎精神與目的