



參加「林口長庚國家品質獎 申辦共識營」會後感

◎林口長庚麻醉部婦幼麻醉科主任 黃樹欽

◎林口長庚副院長 宋永魁、品質管理中心執行長 趙子傑、管理部高專 戴興業 總校閱

2009 年 7 月 4 日周六中午 12 時半，在王正儀院長、各副院長帶領下，本院的一、二級主管及專科主任共聚一堂（復健大樓第一會議廳）召開國家品質獎共識營會議。會議在王院長致詞與期許後，由行政中心楊麗珠副主任細說國品質獎共識營的目的與精神；其後管理部戴興業高專報告申辦進度與書面初稿的彙總；大家群策群力、集思廣益，共同為爭取國品質獎的榮譽獻上心力。

所謂國家品質獎，旨在獎勵推行全面品質管理具有卓越績效的企業及個人，也鼓勵得獎者成為標準學習的對象。由行政院經濟部主辦、財團法人中衛發展中心執行，藉此激發社會追求高品質、高水平的風氣，樹立品質管理的典範

，及建立企業和國家優良形象，使我們成為現代化和高品質的國家。評審項目包括八大構面 33 大項、88 中項與 558 細項。八大構面如下：

- 一、領導與經營理念（權重：160%）
- 二、策略管理（權重：90%）
- 三、研發與創新（權重：90%）
- 四、顧客與市場發展（權重：100%）
- 五、人力資源與知識管理（權重：130%）
- 六、資訊策略、應用與管理（權重：90%）
- 七、流程（過程）管理（權重：90%）
- 八、經營績效（權重：250%）

總共 1000 分的比重，由於中、細項頗為繁雜，單靠行政、管理階層無法獨自完成任務，雖然洋洋灑灑百餘頁會前



▲98.08.22 第二次國品質獎主管共識營大合照



準備資料，但經緯萬端、頭緒繁雜且必須凝聚共識、逐項表列，除避免千篇一律的描述，應將本院的特色及真實面完整呈現出來，文從字順、深入淺出，容易閱讀才能感動評審委員或留下深刻的長庚印象，爭取每項高分。此次報名參賽是「機關團體獎」項目，林口總院約6500名員工只要上下一心，眾志成城，共同努力達成使命，自信得獎的殊榮為期不遠。

筆者個人認為，過去長庚人堅守醫療崗位，默默耕耘付出，提供平民化的優質醫療照顧，數十年如一日，並不太注重外界的風評。最近數年深得社會大眾的好評，及某些周刊、雜誌之推薦與連續得獎的鼓勵，大家有目共睹，表示醫院自有得天獨厚與具備稱善之處，這是我們共同努力的結果。由於醫療大環境的變化，管理階層洞燭先機，朝著「以病人為中心」的服務與人文、科技、團隊、學習、資訊的長庚再出發，不停的修正政策及提高全面品質已具成效。至於政府主辦的獎項則很少主動參加。此次參加「國品獎」，除展示強烈企圖心，全體動員、同心戮力，表現融入社會，融入政府政策的美意。代表本院卓越的經營，需要社會大眾及政府當局的肯定。有了鼓勵與肯定，才有更大的動

力追求更高層次的服務與醫療品質，最終受惠者就是我們的病人，醫院服務「顧客」本是天經地義、責無旁貸的社會責任。提昇服務與醫療兩大品質，全面涵蓋是身、心、靈的照顧，誠如王創辦人永慶先生所言：「要做就做最好的」，作為自我鞭策的座右銘。

是日，參加者個個聚精會神，聆聽長官們說明參加「國家品質獎」的籌備、時程及全體總動員的決心。但由於此次報名參加「國品獎」的團體眾多，在獎項有限，僧多粥少的情形下，競爭必定激烈，我們必須向以往已得獎的團體如署新、亞東、成大、署立台中醫院作為標竿學習及觀摩取經的對象。千萬不能掉以輕心，如何在眾多挑戰者中略勝一籌，進入決賽並且後來居上是我們共同的目標。因此在分組時百家爭鳴，熱烈討論。各組帶回復健大樓第一會議廳時，多已達成基本定調與共識，甚至連精神口號也有了。各組並由指定人以10分鐘的時間，提綱挈領，掌握重點報告與其他組別分享結果，最後由院長總結，會議圓滿結束。由於申請送件時程緊迫，必須在數天內由各組負責人修飾內文與圖表後，呈交院長、副院長們討論後才能拍板定案。

初審以書面審查為主，期待此送審嘔心瀝血之傑作能夠獲得肯定，順利進入複、決賽，只要大家全力以赴，挑戰旗鼓相當的競爭者，得獎可期！謀事在人，成事在天，再艱難的任務，若我們已盡了心力，也就不必患得患失了，共勉之。（後記：第二次共識營在8月22日於長庚養生文化村 B1 大禮堂舉行，由各組負責醫師，報告修正過的申請書資料，長庚決策委員會陳昱瑞主委也全程參與，最後由長官們總結並留下大合照以資紀念）



▲98.07.04 黃樹欽醫師(右二)參與國品獎共識營分組討論