

①

出國報告（出國類別：參加國際會議）

②

2018 國際品管圈 ICQCC 參加心得

③

服務機關：臺中榮民總醫院
姓名職稱：王俊隆主治醫師
派赴國家：新加坡(聖淘沙)
出國期間：107.10.22~107.10.26
報告日期：107.11.09

摘要（含關鍵字）

這一次代表臺中榮總亞急性呼吸照護病房脫離圈，參與 2018 年第 43 屆國際品管圈大會(ICQCC)的口頭發表競賽，發表主題為『提升亞急性呼吸照護病房緩和醫療家庭諮詢涵蓋率』。這次的活動於 107 年 10 月 22 日至 107 年 10 月 25 日於新加坡聖淘沙的名勝世界 (Resorts World) 會議中心舉行。在這一次的競賽中，在 13 個國家總共 475 個品管圈中，脫穎而出，榮獲金獎的肯定。和去年參加在菲律賓舉行的 ICQCC 相比，今年的陣容和參與的品管圈數大幅增加及成長。

在參賽和比賽的過程中，發現來自許多不同國家的代表團，像是印度、馬來西亞、日韓等國都有許多的團隊與會。這一次有很多的品管圈發表都是國家級專案的介紹和內容展現，除了流程改造以外，更聚焦在新科技及新產品研發的運用和應用。感覺上與會的各國團隊都是精銳盡出，積極爭取創新的表現。

在這次的口頭報告中，首先呈現我們先前提供主動積極的服務模式，藉由 Patient Flow Management 和 Indicator Map 的模式帶出這次報告的主題「提升亞急性呼吸照護病房緩和醫療家庭諮詢涵蓋率」，在現今的呼吸整合照護模式中，針對持續呼吸器依賴的病人，提供更多的照護選擇。我們也同時導入醫病共享決策(Shared Decision Making:SDM) 結合「氣切的進行」及「以管為生」的兩大策略。此外我們也持續將臺中榮總照護團隊的優勢和品質魅力展現在國際舞台上。

儘管是第二次參加 ICQCC 在活動的進行中，全程使用英文來做發表及提問和回答問題時還是略有緊張。在最後的 Q&A 時段討論中，裁判們對於臺灣的健保和定額給付都很感興趣，也接連討論了許多問題。我想臺灣的醫療現況及我們單位的照護模式都具有相當的特色，接下來可以試著結合院內不同領域與團隊的經驗，在既有流程改造的基礎上，可以考慮往專案及智慧醫療的方式努力

關鍵字： 國際品管圈、ICQCC、緩和醫療、亞急性呼吸照護病房

一、目的

大約在40年前，為了促進世界各國品管技術之均衡發展，提高品管圈活動水平，並營造互相交流的機會，於1975年由台灣財團法人先鋒品質管制學術研究基金會全國品管圈總部、日本科學技術連盟、韓國工業標準協會共同創設，由台日韓輪流舉辦國際品管圈大會(ICQCC)，並邀請其它各國優秀品管圈參加發表，使品管圈活動擴大國際視野。至2007年至今加入會員共有台灣、日本、韓國、中國大陸、香港、新加坡、泰國、菲律賓、馬來西亞、印度、印尼、斯里蘭卡及孟加拉...等13個會員。從1976年在韓國漢城舉辦第一屆國際品管圈大會，到2018年在新加坡聖淘沙舉辦第43屆國際品管圈大會，已逾40年歷史。今年甚至有兩千多位的圈員及代表，由世界各地匯集而來積極參與，從未間斷，就品管學術集會而言是難能可貴的盛會，「國際品管圈大會(ICQCC)」確實在品質領域中是項極珍貴的活動。這次代表台灣團隊(即院內脫離圈: Weaning Circle)到新加坡聖淘沙參加 2018 ICQCC，全英文口頭發表，主題為「提升亞急性呼吸照護病房緩和醫療家庭諮詢涵蓋率」說明目前運用家庭會議及醫病共享決策(SDM)工具在亞急性呼吸照護病房推行緩和醫療(palliative care)及運作情形。

二、過程

1. 國際品管圈大會(ICQCC)目前已舉辦了42屆；今年(2018)第43屆在新加坡聖淘沙舉辦，由SPA(Singapore Productivity Association)新加坡生產力中心主辦，各國參與發表圈數共有475圈，參與人數2127人。主辦單位共安排4位外賓演講，演講內容包涵了精實管理、卓越品質、及工業4.0。這次主要分享前兩位的內容。第一位主講者Mr. Lai Ah Keow，主題是「Business & Team Excellence – Yokogawa's Story」；分享了Yokogawa沒有在製品及庫存的浪費、品質幾近零缺點的卓越經營的經驗。這是我第一次聽到DCS(Distribution Control System)這個詞語，簡單來說就是無紙化、多能工、少人化，同時貫徹第一次就把事情做好的精神，也推動看板管理，加上導入QCC活動，並強調6S，落實持續改善的現場管理，更是永續的關鍵。
2. 另一位主講者Mr. Charles Aubrey，演講主題是「The Role of Excellence in Leapfrogging the competition」，以開場三個假設「員工滿意度(文化)影響組織的績效」、「員工滿意度改善是六標準阿文化及促進組織績效的動力」、「精實六標準差活動可以運用在員工滿意度(文化)的改善」開場，確認「員工滿意度愈高則生產力愈高」、「員工滿意度愈高則產品品質愈好」、「員工滿意度愈高則客戶滿意度愈高」、「員工滿意度愈高則市占率愈高」；並提及「企業是否卓越，要從員工的態度來決定」，而這些態度可反應在員工的滿意度調查上。而員工滿意度來自企業文化的影響，企業文化的形成，高階主管與員工的溝通是很重要的環節，與員工的卓越溝通方案包括建立正式的溝通計畫、CEO定期的與領導團隊會議、經理級等高階主管定期與所有員工會議、規劃個人改善的計畫、發行除了管理之外有創意的期刊等等方式。建議可與升遷、技能鑑定等結合，激發員工努力的目標。主講者一直強調「以人為本」的管理，藉由持續改善來了解員工滿意度，包含目標管理、授權、團隊合作、尊重及道德行為、改善與創新、教練/導師有所作為及滿足員工期望。

三、心得

綜合整體的品管圈發表活動，發現有很多國家發表的內容是以技術層次上的「大」改善，相較於目前國內大家做的項目比較偏向行政流程面上的「小」改善。進一步而言，無形成果是重於有形成果；首先透過 QCC 活動達到人的改善，接著企業體質本身的改善，這就是 QCC 活動的目的；藉由小小的改善來累積成大幅度改善，促使改善層次愈來愈提升。

這次很高興有院內同仁一名自假陪同一起參與及加油打氣，同時臺灣團也在先鋒企業葉董事長的領軍下，於惜別晚宴上帶頭領唱「愛拚才會贏」，為這次的活動做了最佳的見證。

四、建議事項（包括改進作法）

連續參與 ICQCC 發表，感受到國際品管圈熱絡的氣氛及獲得國際評委的肯定，進而鼓勵及激發我們經營品管圈的創意與熱情，也有一些想法和看法提供參考。

（一）從流程改造的過程中尋找新的契機和轉型

誠如前面所言，國際上品管圈競賽的方向和內容已調整為「技術層次和跨專業」的層級，單打獨鬥的傳統模式已不再是唯一，唯有創新的點子及相關技術的導入才是走在主流的道路上，就醫療領域而言的確是很大的挑戰和賣點。

（二）提升英文口報能力及經驗傳承和交流

儘管這次的主辦單位有提供中文發表場次，我們脫離圈仍然選擇以英文全程無間斷演出及發表。從說、聽、即時回答及雙向回饋都是最佳的訓練場合及實戰的舞台經驗，也多鼓勵同仁用英文報告，強化院內同仁簡報及臨床及反應能力。

附錄



(現場口頭發表實況)



(榮獲金獎和同事合影)

全文完