

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

「醫院內部稽核員培訓」系列課程活動規劃

一、背景說明：

本課程結合稽核管理與品質管理，讓管理活動日常化，讓品質概念內化，使機構及單位內部能進行自我查核與持續改善，減少部門間作業未標準化、作業銜接不良或醫療品質起伏不定的情形。如此醫院同仁可以從容面對各種外部評核(如醫院評鑑、訪查與督導)、各種程序與作業品質能經得起考驗，不需要冗長的準備與無謂的文書準備。課程中將透過多元化的觀點，工作坊實作方式，深度輔導，讓您醫院的高階主管及重要幹部具備日常稽核的能力以及診斷問題及解決問題的能力。

醫院內部稽核員培訓系列課程，以培養有系統觀之機構內部稽核人才，具整合及溝通能力，進行跨部門、體系之流程串聯，以落實日常化管理。課程包含：核心能力訓練課程及進階的系統稽核、臨床稽核及風險稽核課程(如圖一)。



圖一、醫院內稽員培訓系列課程架構

二、課程目標：

1. 建立日常管理機制：運用稽核建立管理機制，查核流程，進行跨部門、跨系統間之流程整合。
2. 具備問題及風險偵測之能力：透過稽核進行日常管理，從中發現問題及需預應的風險。
3. 因應外部評核的應變力-確保機構內各單位、部門、服務中心等作業流程之落實。

為確保課程學習品質，參與「稽核員核心能力培訓班」的學員需具備有品質管理系統、醫療品質與病人安全的基礎知識(請參見下表)。若自我評估後需補足某些專業課程，請於課程前至醫策會品質學院(<http://attend.jct.org.tw/>)修習上述課程。

| 修習「稽核員核心能力培訓」前必備專業知識 | | |
|----------------------|-------------|------------------------------------|
| 領 域 | | 主 題 |
| 品質系統 | 有效的醫療品質系統運作 | 醫療品質概論(課程號碼 25) |
| | | 病人安全概論(課程號碼 26) |
| 品質管理 | 提升問題解決能力 | 釐清問題現況與設定目標(課程號碼 16) |
| | | QC Story 等改創 Logic 數據收集要領(課程號碼 30) |
| | | 效果評估、檢討與改善、成效維持(課程號碼 7) |
| | 醫療品質指標介紹 | 認識品質指標(課程號碼 42) |
| | | 品質指標應用之迷思(課程號碼 43) |
| 病人安全 | 病安風險管理 | 醫療風險概念與管理(上)(下) (課程號碼 40、41) |

※欲參與進階班者，必須先修畢「稽核員核心能力培訓班」。



財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

醫療品質學院中階課程

醫院內部稽核員核心能力培訓班

✧ 主辦單位：財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

✧ 日期：108/8/1 (四)-8/2(五)

✧ 地點：醫策會 6 樓 601 會議室

【第一天】

| 時間 | 分鐘 | 課程內容 | 講師 |
|-------------|-----|----------------------------|-----------------|
| 08:45-09:00 | 15 | 報到 | |
| 09:00-09:05 | 5 | 致詞 | 醫策會 |
| 09:05-09:10 | 5 | 破冰 | 醫策會 吳碧娟專案管理師 |
| 09:10-09:40 | 30 | 成為稽核員前需要知道的事 ~有所為，有所不為~ | |
| 09:40-10:30 | 50 | 稽核的簡介與價值 | 醫策會 廖熏香副執行長 |
| 10:30-10:40 | 10 | 休息 | |
| 10:40-12:00 | 80 | 如何擬訂稽核計畫 | 醫策會 廖熏香副執行長 |
| 12:00-12:50 | 50 | 午餐 | |
| 12:50-13:00 | 10 | 各組演練說明 | 臺大醫院 呂立主任 |
| 13:00-15:00 | 120 | 演練 I：稽核計畫書撰寫 | |
| 15:00-15:20 | 20 | 休息 | |
| 15:20-16:50 | 90 | 演練 II：稽核計畫書撰寫 | 臺大醫院 呂立主任 |
| 16:50~ | | ~賦歸~ | |

註:最後議程主辦單位或將視課程需要略作調整。



財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

醫療品質學院中階課程

醫院內部稽核員核心能力培訓班

✧ 主辦單位：財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

✧ 日期：108/8/1 (四)-8/2(五)

✧ 地點：醫策會 6 樓 601 會議室

【第二天】

| 時間 | 分鐘 | 課程內容 | 講師 |
|-------------|-----|-----------------|---------------------|
| 08:45-09:00 | 15 | 報到 | |
| 09:00-10:50 | 110 | 如何進行實地稽核 | 長庚醫療體系行政中心 楊麗珠顧問 |
| 10:50-11:10 | 20 | 休息 | |
| 11:10-12:00 | 50 | 演練 III：實地稽核 | 長庚醫療體系行政中心 楊麗珠顧問 |
| 12:00-13:00 | 60 | 午餐 | |
| 13:00-13:50 | 50 | 稽核結果回饋與報告撰寫 | 臺大醫院 石富元主任 |
| 13:50-14:10 | 20 | 休息 | |
| 14:10-15:40 | 90 | 演練 IV：解讀與稽核結果回饋 | 臺大醫院 石富元主任 |
| 15:40-16:40 | 60 | 運用稽核結果促成品質改善 | 臺大醫院新竹分院 洪冠予院長 |
| 16:40-16:50 | 10 | 課程回顧與展望 | 醫策會 |
| 16:50~ | | ~賦歸~ | |

註:最後議程主辦單位或將視課程需要略作調整。

交通位置圖

北部場 醫策會 6 樓 601 會議室

◇ 捷運板南線

■ 龍山寺捷運站 1 號出口

至捷運龍山寺站公車站，轉搭 265、705、234 公車至埔墘派出所站，直走至三民路左轉，步行 1-2 分鐘則可抵達本會。本會位於潤泰大樓 5 樓（與家樂福為同棟大樓）。

■ 板橋捷運站 2 號出口

至板橋公車站搭乘往台北方向 265、705、234 公車至埔墘站，直走至三民路右轉，則可見家樂福位於右側。

■ 江子翠捷運站 3 號出口

至江翠國中搭乘 1073、231 公車至埔乾站（三民路上），因該站公車班次較少，建議由龍山寺、板橋捷運站轉搭公車，或是搭乘計程車至本會。

◇ 公車動線 - 265、705、234 公車

■ 從台北前來，請於埔乾派出所站(中山路)下車。

■ 從板橋前來，請於埔乾站(中山路)下車。



