

醫療品質管理—呂執中教授

國立成功大學服務學習課程計畫書

一、課程基本資訊			課程序號	287
課程名稱	醫療品質管理		本課程開設次數	非首次開課
開課單位	工業與資訊管理學系		課程屬性	融入服務學習內涵之專業課程
任課老師	職稱	系所	聯絡電話	email
呂執中	教授	工資系	53138	jllyu@mail.ncku.edu.tw
教學助理	職稱	系所	聯絡電話	email
蕭孟雁	碩士生	工資管所	53120 轉 108	p19901009@gmail.com
開課年級	3 4		必/選修	選修
學分數	3		是否配置教學助理	是
每週上課時數	3		是否辦理保險	是
預定修課人數	30		服務單位如何擇定	教師
每學期服務次數	6		服務時段	課餘時間 課堂
每次服務時數	3		是否有固定服務時間	否
服務議題	醫療品質改善			
服務對象	機構 成大校園			
二、課程目標				
(1)Understand the importance of the requirements for health care quality management programs. (2) Understand the need for and development of standards for accreditation of health care organizations. (3)Understand quality improvement methodology (a full PDSA cycle). (4)Implement team-based quality improvement techniques within the context of the daily activities (as an intern). (5)Understand the recent trends in quality management and patient safety issues.				
三、課程內容及特色				
(1)Focus on quality (2) Quality gurus (3) Measuring performance (4) Evaluating performance (5) Continuous improvement (6) Performance improvement tools (7) Improvement project teams (8) Improving patient safety				
四、教學策略 (例如：如何透過課堂專業學習達成社區服務之目的、安排課程及服務比重...等)				
藉由到醫院、安養機構之實地服務學習，應用課堂所學之專業知識，達到社區及社會服務。教學策略包括 1.課程講習:邀請醫療/照護機構人員分享醫療照護品質需求 2.服務學習:透過實際參與醫療/照護機構之活動，了解其品質特性及可能之改善應用. 3.小組討論:學生將分組進行服務學習工作，並定期進行小組討論與經驗分享，針對服務學習過程中所遇到的問題來進行探討與問題解決。 目前安				

排課堂講述性課程 12 週, 實際服務 6 週.

五、各階段工作及各週流程 (以每學期 18 週計算)

	次數	內容	總時數
準備	1	課程簡介與 HQM 簡介/分組 (Syllabus/Ch1)	3
	1	醫院參訪	3
服務	1	專案改善	3
	1	流程管理	3
	1	解決問題工具	3
	1	顧客導向品質系統	3
	1	團隊合作與優質團隊夥伴	3
	1	統計製程管制	3
	1	績效衡量與品質工具	3
	5	協助成大品質管理中心進行品管改善作業	15
	反思	1	期中小組討論與經驗分享
1		討論服務心得	3
1		品質績效與標竿學習	3
1		醫療品質未來趨勢	3
1		期考	3
慶賀	1	期末總檢討與繳交期末心得報告	3

六、合作機構

合作機構	機構聯絡人	機構電話	e-mail	機構地址
成大醫院品質管理中心	邱淑貞副主任	06-235-3535 轉 4151	leechiu2@ms28.hinet.net	台南市北區勝利路 138 號

七、講習訓練與服務進行方式 (請具體說明服務時間、地點、執行方式、執行次數及活動內容)

(一) 講習訓練

項目	日期	地點	內容	講師	時間
課程講授	第一週		課程簡介與 HQM 簡介/分組(Syllabus/Ch1)	呂執中老師	3

課程講授	第三週		專案改善	呂執中老師	3
課程講授	第四週		流程管理	呂執中老師	3
課程講授	第五週		解決問題工具	呂執中老師	3
課程講授	第六週		顧客導向品質系統	呂執中老師	3
課程講授	第七週		團隊合作與優質團隊夥伴	呂執中老師	3
課程講授	第八週		統計製程管制	呂執中老師	3
課程講授	第九週		績效衡量與品質工具	呂執中老師	3
課程講授	第十週		期中小組討論與經驗分享	呂執中老師	3
課程講授	第十二週		品質績效與標竿學習	呂執中老師	3
課程講授	第十三週		醫療品質未來趨勢	呂執中老師	3
課程講授	第十五週		期末總檢討與繳交期末心得報告	呂執中老師	3
課程講授	第十八週		期末考	呂執中老師	3
課程講授	第二週	成大醫院	成大醫院參訪	呂執中老師	3
課程講授	第十一週		討論服務心得	呂執中老師	3

(二) 服務進行方式

以成大醫院為合作對象，14 周在成大進行課堂講授，1 周到合作對象處讓同學參訪，3 周且另加三次(每次三小時)到合作對象處讓同學得以實際服務參與學習。

八、評量方式

項目	分數百分比(%)
服務參與	30
期末報告及期末考	40
課堂參與及作業	30

九、預期效益 (預計修課人數、提供服務人次、接受服務人次、影響效益等)

1.預計修課人數:30 人 2.提供服務人次:約 30 人*5 次= 150 人次 3.影響效益:在與醫療/照護機構接觸的過程中，可以讓同學把所學專長應用在改善品質方面，並讓同學在服務學習過程中，了解如何以自己專長善盡社會責任。

十、延續性規劃及具體作法 (自申請當學年起含二學年度內提升課程品質之遠景規劃)

1. 進行服務機構對本課程滿意度調查與學習成效調查。 2. 進行學生對本課程心得以及建議。 3. 將採納服務機構及同學們意見，在未來課程規劃中作調整。 4. 第二學年將擴大服務學習之對象，並依本學期課程實地服務學習之案例，作為下學年開課時講授之說明實例。

