

## 計畫書 4：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

一、課程基本資訊			課程序號	4
課程名稱	醫療品質管理		本課程開設次數	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	jlyu@mail.ncku.edu.tw
教學助理	職稱	系所	聯絡電話	email
黃彥禎	碩士生	工資管所	53120 轉 108	joydodo926@gmail.com
開課年級	34		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 弱勢關懷與陪伴			
服務對象	身心障礙 老人			
二、課程目標				
藉由結合專業學習與服務的課程，可以讓學生瞭解並實際參與品質管理在醫療機構的實際應用 1. 了解醫療品質之重要性及特性. 2. 了解醫院或安養院在品質管理上的需求. 3. 結合課堂所學專業知識協助改善醫療/照護機構之品質.				
三、課程內容及特色				
任課老師在學期初進行課堂授課，講授專業知識外，說明服務學習之意涵，讓學生藉由對品質概念與品質發展歷史的了解，體會到醫療品質的重要性與必要性，另外介紹醫療品質的定義、醫療品質的測量與管理技巧、醫療品質的管理制度與組織等基本概念，藉由實例探討與實際服務，學習現階段醫療產業從事醫療品質管理的手段與精神內涵，並了解醫療品質管理對醫療機構永續經營的影響，使學生對醫療品質管理於醫療產業的應用有一整體概念。				
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。 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)				

<b>準備</b> 1. 開學前聯繫校外合作單位與確認服務時間及工作內容 2. 蒐集相關個案資料製作授課講義 3. 聯絡與邀請相關專家人員進行專題演講以促進學生對於服務對象的認識				
	<b>次數</b>	<b>內容</b>	<b>時數</b>	
	1	服務學習之意涵(第 1 周)	1	
<b>服務</b> 瞭解需求並實際提供服務	<b>次數</b>	<b>內容</b>	<b>時數</b>	
	7	工作注意事項與服務機構介紹(第 7 周)	1	
	8	實際服務(第 8 周)	3	
	9	實際服務(第 9 周)	3	
<b>反思</b> 由授課教師主持，進行經驗分享與討論，引導學生思考服務的學習心得。	<b>次數</b>	<b>內容</b>	<b>時數</b>	
	12	期中小組討論與經驗分享(第 12 周)	3	
	13	實際服務(第 13 周)	3	
	14	實際服務(第 14 周)	3	
	15	實際服務(第 15 周)	3	
<b>慶賀</b> 服務學習及校園成果發表與展示	<b>次數</b>	<b>內容</b>	<b>時數</b>	
	18	期末總檢討與繳交期末心得報告(第 18 周)	3	
<b>六、合作機構</b>				
<b>合作機構</b>	<b>機構聯絡人</b>	<b>機構電話</b>	<b>e-mail</b>	<b>機構地址</b>
台南市私立新營老人長期照顧中心	陳惠蕙院長	06-6581517	hannah.chenlin@msa.hinet.net	台南市新營區舊廍里 2 號之 10, 11
<b>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)</b>				
<b>(一) 講習訓練</b>				

項目	日期	地點	內容	講師	時間
課程講授	第 1 周		醫療品質概論	呂執中老師	2
課程講授	第 2 周		品質理論	呂執中老師	3
課程講授	第 3 周		顧客導向品質系統	呂執中老師	3
課程講授	第 4 周		流程管理	呂執中老師	3
課程講授	第 5 周		團隊合作與優質團隊夥伴	呂執中老師	3
課程講授	第 6 周		統計製程管制	呂執中老師	3
課程講授	第 7 周		工作注意事項與服務機構介紹	呂執中老師/陳惠蕙 院長	2
課程講授	第 11 周		績效衡量與品質工具	呂執中老師	3
課程講授	第 12 周		期中小組討論與經驗分享	呂執中老師/陳惠蕙 院長	3
課程講授	第 16 周		專案改善	呂執中老師	3
課程講授	第 17 周		醫療品質未來趨勢	呂執中老師	3
課程講授	第 18 周		期末總檢討與繳交期末心得報告	呂執中老師/陳惠蕙 院長	3

## (二) 服務進行方式

將以台南市私立新營老人長期照顧中心為合作對象，12 周在成大進行課堂講授，6 周到合作對象處讓同學得以實際參與服務學習。

## 八、評量方式

項目	分數百分比(%)
課堂參與	30
期中期末報告及心得分享	40
服務參與	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\*6 次= 180 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)