

學校推行TQM 今後應重視查核

學校要聞

【記者郭曉真報導】「雖然臺大醫院的經營型態與本校不同，但追求全品管的精神是相同的，值得我們作為未來再度參加國家品質獎的學習對象。」副校長張家宜在主持上個月二十五日的全校全面品質管理研習會時表示。

當天教育發展中心徐錠基主任，詳細分析本校去年國品獎之複審結果，供與會同仁及有關單位檢討。也邀請去年獲得國家品質獎的臺大醫院，其推動單位「品質管理中心」林俊彬教授蒞校，分享臺大醫院參與國品獎的經過。

徐錠基主任首先帶領大家回顧去年參加的國家品質獎，他表示去年四月底提出申請書，六月上旬獲知通過初審、入圍複審，去年十月收到國品獎複審意見書，內容包括五十五點特色與優點，四十七點建議事項，如查核、知識管理、顧客需求、資訊策略、購置儀器設備等，都在建議改進的項目之中。

徐錠基教授在會中特別強調，本校推行TQM雖然甚具績效，今後最重要的工作，應加強PDCA管理循環中查核（CHECK）之執行，而對執行工作追蹤考核，應有具體的做法。

徐教授並進一步說明，以工作流程設立查核控制點，查核指標及查核週期等，是非常重要的一環，對查核後的結果，必要時要研究有效的對策。他的建議，獲得行政副校長張家宜及參與研討同仁多數的認同。徐錠基並指出，對「顧客」的需求，應由較多的被動轉化為較多的主動去蒐集、瞭解，而提供相關服務的研發。並對顧客服務體系，不論是學生、家長、校友及企業建立完善的機制。

他另提出三點，供學校決策思考：一、配合學校二〇一〇、二〇二〇年之發展願景，應明確建立全校性教學、研究、服務之品質指標，如：退學率、碩博士生畢業人數、論文數、生師比……等。二、促進教學品質保證系統之建立，提供全校教師各式教學活動之品質管理資訊系統。三、強化各單位之網路資訊服務，單一窗口服務。

關於申請國品獎的檢討，他表示，行政單位對各單位兼承辦業務的事項應相當熟悉，以便審查委員的答詢；對全品管之「顧客」，應強化於在校師生，尤其是在校學生，避免評審焦點模糊。

林教授發表該院全品管著重的方向，他說臺大醫院的服務基礎，重「質」不重「量」，是「優質」；重「面」不重「點」，是「全面」。尤其相當重視獎勵制度，辦法有主管的培訓及升遷，主治醫師分級制、績效獎勵金依團體發放等，以鼓勵員工在研究與醫療上的凝聚力。他們也定期做員工滿意度調查，時與各大醫院聯盟，互相觀摩學習，以求達到最高的服務品質與醫療保證。林教授提出的各項細節內容，都有其規劃完整且一致性的評鑑報告，從中可見臺大醫院經營的廣大系統下自成的一種惕勵自我的組織文化。

張副校長在綜合座談後強調，參加國家品質獎讓我們學到很多，是有收獲的；不過，不同類的機關團體是否適合在一起評審則有待商確，明年度本校是否申請仍有待思考。她認為，從速進行ISO9001品質認證登錄是可行之路。

2010/09/27