

品管圈推動情境因素及成效評估探討

邱文達;楊哲銘;郭乃文;陳依琪;陳香蓉

Abstract

近年來醫療界使用最多的全面品質管理工具莫過於品管圈。本研究的目的是在評估影響推動品管圈的情境因素及所帶來的成效為何。文獻顯示影響品管圈活動推行的因素分為二大類，一為活動計劃因素，一為情境因素；此外品管圈活動帶來的效果分為「組織層面的效果」與「個人層面的效果」。為了避免每期活動因素是否標準化的爭議，本研究的架構為探討情境因素與主觀成效兩者間的互動，以台北市某區域級教學醫院之護理人員為研究對象，研究結果顯示情境因素的塑造確有助於品管圈的推動，品管圈的推動對個人能力及組織效能之提昇有正面影響，但仍需須注意疏導負面影響；員工的主觀成效研究在個人層面的探討上較具共識，對組織成效的評估則效果較差。