• 系統編號	RG8912-0010
• 計畫中文名稱	我國醫院品質管理活動之推行與經營績效關係之探討 --- 我國醫院品質管理模式之建立
• 計畫英文名稱	The Impact of Quality Management Activities on Hospital Performance in Taiwan
• 主管機關	行政院衛生署
• 計畫編號	DOH89-TD-1107
• 執行機構	台北醫學院
• 本期期間	8807 ~ 8906
• 報告頁數	0 頁
• 使用語言	中文
• 研究人員	郭乃文；鍾國彪；楊哲銘；林旻均 Kuo, Nai-Wen；Chung, Guo-Biau；Yang, Je-Ming；Lin, Min-Jiun
• 中文關鍵字	醫院品質管理；醫院績效衡量；全面品質管理
• 英文關鍵字	Quality management in hospital；Performance measurement in hospital；Total quality management
• 中文摘要	在全民健保實施後的今日，各醫療機構唯有靠良好的品質及服務才能吸引顧客（病患），並在醫療環境變動劇烈的今天立足。因此，國內各醫療機構在全民健保開辦之前後數年，紛紛開始推展各類之品質管理相關活動(如 TQM 教育訓練、品管圈、臨床路徑、流程再造、5S 運動、ISO 9002 認證等)。本研究探討我國醫院品質管理活動與經營績效之關係，以期能建立我國醫院品質管理之模式。 本研究調查台灣地區 127 家之地區教學以上之教學醫院過去五年內(民國 83 年至民國 87 年)曾推行之品質管理活動種類(如 TQM 教育訓練、品管圈、臨床路徑、流程再造、5S 運動、ISO 9002 認證等)、及其品管活動開始日期、推行期間(時間長短)等資料。問卷調查所得資料再與衛生署「醫院現況及服務能量調查」相關資料聯結，進行量化分析。 在綜合比較迴歸模型分析結果與主觀評估之結果後，顯示醫院中各類品質管理活動對醫院業務量(如「門診量」、「急診量」與「住院服務量」)等之正面影響並不顯著；但醫院中各類品質管理活動之推行對於提升功能品質(如「病患滿意度」、「行政服務品質」、「醫院整體形象、風評與口碑」等)應有一定之成效。
• 英文摘要	After the implementation of the National Health Insurance in Taiwan in 1995, the competition among hospitals in Taiwan increased dramatically. Therefore, for attracting more patients, many hospitals invest a lot on many quality management activities, such as TQM, 5S, reengineering, development of clinical pathways, certifying ISO-9002, etc. However, no empirical study has been conducted for examining the relationship between quality management activities and hospital performance. This study examined the relationship between quality management activities and hospital performance. The study samples include 84 district (and above) teaching hospitals in Taiwan. Surveyors were sent to each hospital for collecting related information by questionnaire. All the data collected will be linked to the National Hospital Survey conducted by Department of

Health, the Executive Yuan for analysis. Results from the regression models and perceived evaluation showed that there was no significant relationship between the hospital quality activities and the performance of hospitals, such as volume of outpatient visits and inpatient days.