Polish and Refinement

「什麼時候又要評鑑了?」、 「還有沒有遺漏了什麼?」、

「上次要改進重點在那裡?」

「沒關係,真金不怕火煉。」

評鑑,是護理人又愛又懼的甘願。 接受嚴格專業訓練的護理人明白, 這是使命必達的重要任務。

愛的是,評鑑是品質管理的工具,可以確保醫療服務品質與病人安全的提升。

怕的是,評鑑也是全院大體檢的時間, 深怕自己或單位,經不起委員們的利眼檢視。 但,追求卓越是護理人的自我期許, 好還要更好,愈磨愈見光亮。

從事前準備到評鑑完成,過程雖辛苦, 但在慈濟醫院卻倍咸幸福, 因有慈濟志工的陪伴打氣與誠情護持。

全院齊心,凝聚共識,虚心受教,即刻改善, 只為讓病人得到最完善貼心的醫療照護。 PFM ISO PDCA





對臺灣的國高中學生來說,「考試 像吃飯一樣」,學生準備考試已成為日 常生活的一部分;類似的比喻,滿適用 在評鑑之於醫院,當然其中也有非常不 同的地方。好不容易脱離學校,以為不 用考試了?接著最重要的考試就是國考 取得護理師證照,能夠名正言順地執業 了。怎麼知道,進了醫院工作,還有所 謂的「評鑑」!

「醫院的評鑑跟我有什麼關係?」 「會影響我的工作嗎?」「那評鑑沒過 會怎麼樣?」「跟考試沒過一樣慘嗎?」 「是評整個醫院還是評我?」……一個 個問題,可能會隨著工作資歷加深而慢 慢有了答案。我們總是可見一家醫院全 體動員、全力備戰般地因應評鑑,而這 樣的共識是如何產生的呢?護理同仁們 對於「評鑑」的觀感是如何?收穫又在 哪裡?

先分享一段臺北慈院急診黃俊朝護理 長在準備醫學中心評鑑期間的心情:「當 醫中評鑑計畫開始,禮拜三早上固定評 鑑會議,星期五全院主治醫師會議,禮 拜一是大院長會議,護理部還有會議, 一個禮拜有好幾個會,評鑑資料越整理 越覺得不夠,本來以為再把之前的資料 再做整理即可,這下可發現不得了,要 補充的部分可要多更多。當然光是書面 不夠,還有許許多硬體、軟體部分要增 設及改變,短短三個月內,急診改變許 多,硬體、環境、動線,全部修正。例 如急診加護病房區在很短的時間內變成 留觀區,動線、硬體設備需補強,警報

■ 文 / 蔡碧雀 臺北慈濟醫院護理部護理長

問卷基本資料統計

性別	人數	%
男	45	3.0
女	1476	97.0
總計	1,521	100.0
職級	人數	%
N	552	36.3
N1	301	19.8
N2	460	30.3
N3	142	9.3
N4	66	4.3
總計	1,521	100.0
職務別	人數	%
護理師、護士	1,190	78.2
副護理長	57	3.7
護理長	79	5.2
督導以上	21	1.4
個管師(含功能小 組)	57	3.8
專科護理師	117	7.7
總計	1,521	100.0
工作科別屬性	人數	%
內科	285	18.7
外科系	185	12.2
小兒科	77	5.1
婦產	64	4.2
急重症	353	23.2
功能小組	16	1.1
血液透析室	47	3.1
開刀房	120	7.9
門診	180	11.8
心蓮	26	1.7
行政	67	4.4
其他	101	6.6
總計	1,521	100.0

器不夠,廁所設備要更便民,小至地板 有破損,全數補齊。工作人員所需硬體 設備不足,如電腦、印表機,快快申請。 護理紀錄資訊化不足, 商請資訊室快 快幫忙設計、架設。護理同仁們也在短 時間學會並適應新的資訊系統。因為醫 中評鑑,讓我能一邊整理條文,一邊思 考以前沒想到的部分,有關病人安全、 同仁工作環境、工作所需,雖然只是短 短三個月,對大家衝擊很大,也學習很 多。」身為一個單位的護理長,準備評 鑑的心情錯綜複雜,但目標只有一個, 就是以最優良的表現通過評鑑。

四成未經歷評鑑 三成經驗豐富

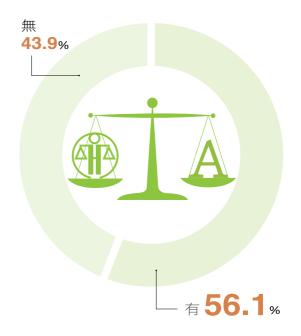
所以此期提出了以評鑑為主題的問卷 設計。此次問卷共回收 1.521 份資料, 首先了解六家慈濟醫院護理同仁是否曾 經參加過衛生福利部委託醫策會舉辦的 三年一次醫院大評鑑。結果是,56.1% 回答有,43.9%未參加過;推測沒有參 加過的主要應該是資淺同仁。

而針對有醫院評鑑經歷者,詢問大家 在臨床遇過多少次醫院評鑑呢?結果是 有 31.4% 曾經參加過 5 次以上,經驗非 常豐富;其次是3次的22.6%,而只有 1次的是 16.3%。俗話説,一回生二回 熟;等於是有八成以上的人都了解醫院 評鑑是怎麼回事了。

各式評鑑樣式繁多,除了三年一次的 醫院評鑑,另外有教學醫院評鑑、癌症 品質提升計畫評鑑、HACCP 評鑑、JCI 評鑑等等; 隨著經驗累積, 愈發能體會



有否參加過三年一次衛生福 利部委託醫策會舉辦的醫院 大評鑑?(N = 1,521)



評鑑的用意與優點,但相信即使接受過 万次評鑑的同仁,在第六次時仍是會戒 慎地因應。

以自己的經驗來說,過去醫院評鑑對 我們護理人員可説是一「恐怖」經驗。 評鑑當日如臨大敵,委員至單位時護理 長一定先「擋」在前面,接著評鑑委員 會抽問護理人員,也因此護理人員一聽 要評鑑可能就會壓力大到吃不下、睡不 著,深怕評鑑當天被抽中表現不佳,影 響醫院整體評鑑成績。

幸好後來評鑑模式變更,2011年開始 著重於以病人為中心展現團隊照護的功 能及成效,評鑑方式的改變對護理人員



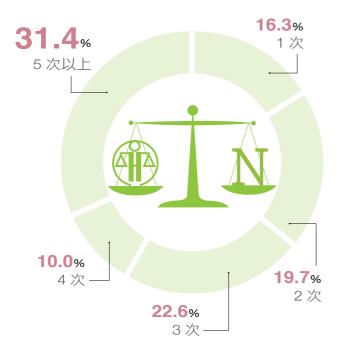
來說應該是福祉,不需個人獨立面對, 而是要展現團隊照護的精神。

病人為中心 提升品質與團隊凝聚力

此次問卷接著問大家是否同意醫院評 鑑能增進以病人為中心的整體性照護, 同意加上非常同意者 65.4%,不同意者 占 12.0%。

「病人的營養夠不夠?」、「經濟狀 況好不好?」、「家庭主要照護者有沒 有功能?」、「現在我們還能幫病人做

你臨床照護過程中共經歷



甚麼處理才能讓病人平安順利出院?」 這些想法看來稀鬆平常,但卻不是單一 位醫療人員能做到的。各功能團隊執行 自己專長的照護,但發現病人其實很無 助,因為沒有人執行整合説明及衛教, 各自為政以為病人能理解,其實不然。

門診李孟蓉護理長就提到評鑑讓團 隊進一步地做到以病人為中心的貼心設 想。「有關門診的評鑑條文不外乎就是 病人隱私、看診服務、候診等候時間及 諮詢衛教,以經營管理領域較多。其中 的條文 1.7.9 提供醫療諮詢服務就是以 門診為主軸,如何能拿到 A 呢?心中靈 機一動,想到對策。我們主動地開發諮 詢服務,請資訊同仁設計讓電腦篩選看 診後需要衛教的病人,自動跳出諮詢轉 介單,收到轉介單的民眾就可以直接到 諮詢室由護理師給予嫡當的衛教。民眾 給了此項服務很高的評價,覺得我們很 貼心。另外也設立了『看診前自動報到 機』來服務民眾,縮短民眾等待的時間 和感受,當然也要很感恩資訊和相關團 隊的協助。」評鑑的要求,將醫療團隊 緊緊環扣在一起,真正以病人為中心提 供整體性照護。

落實正確核對 給藥更安全

「糟糕,我將 21-5 床號的藥給到 21-3 床。」、「某某床病人又跌倒了!」、 「咦,怎麼病人手術同意書沒填?」… …這些問題層出不窮,也造成病人安全 照護上的瑕疵。大部分的護理同仁認同 評鑑有助於實現以病人為中心的照護,

那麼,實質上有什麼樣的助益呢?

結果顯示,以「更落實正確核對病人」 占第一(61.2%),其次是「增加給藥安 全」(59.9%)、「更落實提供知情同意之 照護」(53.3%)、「更尊重病人隱私保護」 (52.8%)。當然也有 20.4% 的人不覺得 評鑑對於病人安全有什麼幫助。

建立良好的稽核機制,可以反思照護 病人安全上我們還有哪些事可以著力加 強及預防的,平時只要落實執行,遇到 評鑑也不怕查核。

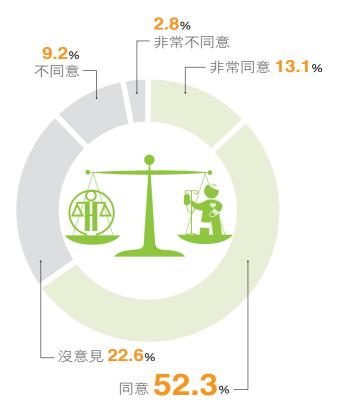
確助專業成長 消防與緊急應變收穫多

臨床業務已是繁雜,加上醫院評鑑 的事前準備、事中面對及事後檢討,總 是有重重壓力加諸於身,但透過這些過 程,是不是能夠提升護理人員的專業能 力,是否可藉著評鑑的考驗,確保照護 過程更臻完美,也是我們想知道的!問 卷結果表示,有60.3%同意評鑑可促進 專業成長,而不同意者為 11.7%。

骨科病房護理師程琲璇到臨床工作才 幾個月就遇到醫院評鑑,在跟著大家準 備的過程中,她發現自己的能力增加了, 「每天早上 meeting 的時候,我總是努 力睜大眼睛打起精神,聽護理長報告有 關評鑑的內容,不時還抽考一下,雖然 總是有『挫咧等』的感覺,但經過每天 會議時這樣提醒,更增進對醫院常規處 理流程之了解,如:火災處理的 RACE、 緊急處理電話總機……等。跟同事彼此 想到就互考流程,真的很有趣。」



醫院評鑑能增進以病人 為中心的整體性照護?



有評鑑經驗的護理同仁覺得評鑑對那 一方面的專業素養最有幫助呢?

結果分析為超過一半人數的選項有: 更熟悉消防安全緊急應變作業(55.8%)、 提供完整的護理過程(53.3%)、跨領域團 隊照護(52.6%);再來是「增加交班完整 性」(30.9%)。當然也有少數人表示並無 幫助,或是覺得因此延遲下班。但大部 分同事總是希望一起打拚出好成績,讓 醫院得到公證機講的肯定與讚賞。

「評鑑日子一天天逼進,但每星期 三總期待是下一周,心想晚一周又可 多些時間準備。」門診李孟蓉護理長 説出全院同仁心中的矛盾,也看見門 診護理師們合心的付出:「門診就是 門面,環境整潔相當重要,所以同仁 們都來找我說:『阿長,我們都整理 好了,可以來看了!我先啦!』門診 八十四個診間——檢視環境,就是不 能被檢查不捅過。門診上診前的開會, 也是同仁最緊張的時刻,總是被我 『電』急救口訣、急救車藥物、電擊 器如何使用、緊急火災口訣、逃生路 線、如何維護病人隱私等等。其實我 壓力好大,但又不能太表達出來,深 怕同仁被我感染,總是耐住性子指導。 每次被我點到名練習的同仁,我想細 胞應死了不少。但我相信也是獲得最 多。」

團隊精神十足展現

記得臺北慈院醫院評鑑時,委員到小 兒科病房看學生實習環境,表示學生置 物櫃無法上鎖擔心學生貴重物品遺失, 希望醫院盡快改善,當下立即有人訊息 傳給工務,協助立即完成,10分鐘後 傳來訊息,將已經完工的圖像立即給評 鑑委員看,當下委員嚇了一跳,驚訝於 我們的改善措施因應如此訊辣,我想這 就是評鑑讓大家展現團隊精神的其中一 例。

評鑑對團隊照護合作上是否有助益? 65.2% 的人同意,不同意者占 8.2%。那 麼是在哪一方面呢?答案依序是「提供 病人整體性照護」(60.7%)、「更了解各 團隊的工作職責」(56.3%)、「團隊聯繫 更緊密」(41.4%)、「溝通更有效率」 (36.3%) \circ



(N=853,可複選)



更落實正確核對病人 61.2% 增加給藥安全 59.9%

更落實提供知情同意之照護 53.3% 更尊重病人隱私保護 52.8%

沒影響 20.4%

其他 1.1%

在團隊合作這一方面,臺北慈院是很 有自信的,也已有許多跨團隊協助病人 的案例。例如,有一位病人需要住院治 療卻堅持要出院,剛開始大家都不解, 經過計工及護理人員仔細詢問,才知道 原來病人放心不下家裡的5隻狗,得 知此消息後團隊啟動,除了護理同仁, 加上志工、社工,一起協助把病人的狗 安置好,病人終於肯答應住院治療。或 許會有人覺得照顧病人還要去管他家的 狗?會不會太誇張?可是這是在評估過 病人的健康狀況,而且當下伸出援手的 團隊成員都覺得很必要,只是幫個小忙 病人就能專心把身體顧好,小事一樁。

醫院評鑑在「行政作業流程」的改 善方面,覺得有幫助的比例相較「以病 人為中心」、「專業能力」、「團隊合 作」上稍微低了一些,但也接近六成 (58.7%) \circ

志工無私護持 溫馨又感動

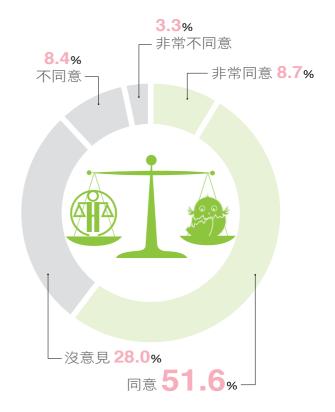
慈濟醫療志工,包含慈誠爸爸、懿德 媽媽,在醫院評鑑過程也扮演了重要的 角色。六院護理同仁認為評鑑過程有志 工爸媽的護持及關懷,

「覺得非常溫馨」66.8%、「很感動」 40.1%,再來是「可緩解壓力及緊張」 25.0%。

志工是我們醫院最大的特色,他們 總是無怨無悔,犧牲自己寶貴時間來 醫院奉獻, 感恩慈誠懿德爸媽在我們 評鑑期間給予加油打氣,把同仁當作 自己小孩來疼惜,每天到醫院時首先



醫院評鑑能促進您的 專業成長?(N = 853)



承此題,專業成長中最大的收穫是? (N = 853,可複選)

更熟悉消防安全緊急應變作業 55.8% 提供完整的護理過程 53.3% 更熟悉跨領域團隊照護 52.6% 增加交班完整件30.9% 其他 6.2%

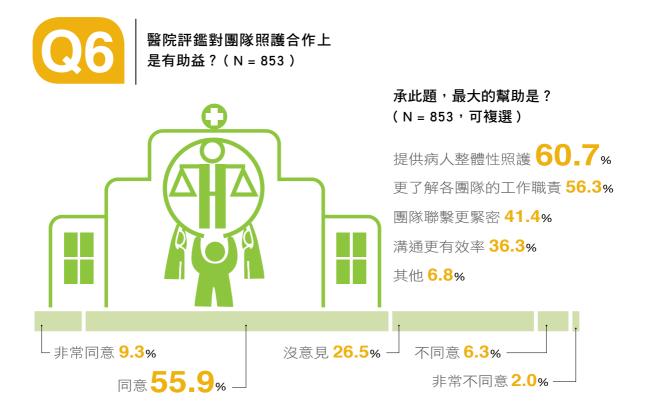
物光琢

都先關心這一群小孩是否有吃飽、睡 好。像是臺北慈院每個評鑑期間,一 定可見慈誠懿德爸媽設立的溫馨小站, 隨時為大家補上溫熱食物及飲料,希 望能緩解大家緊張氣氛,有個放鬆的 地方,重症單位無法離開工作崗位, 慈誠懿德爸媽更會親自將美味小點送 至單位,不遺漏仟何小地方。

評鑑其實對醫療志工也有壓力,記得 以往評鑑時曾有志工被抽到現場急救題 目,所以遇有評鑑,醫療志工也不鬆懈, 評鑑前要求加強練習及訓練,主要目的 是希望能為我們評鑑加分,他們認真的 態度,著實讓人感動,因為一切都是為 了醫院啊。黃俊朝就説:「我剛好是急 診講師,看著有年紀的師兄師姊們認真 確實的學習態度,真的令人感動。 還有 一位師兄,每天為急診祈禱,當他聽到 我們順利通過委員的審查,眼眶都紅 了。」

追求完美 回歸平常心

回首臺北慈院的評鑑歷史, 真是忙 得非常充實。在評鑑前 3~6 個月院部啟 動模擬評鑑(PFM),組成小組前往各單 位進行練習,院長、副院長、科室主任 全員出動,針對病人照護團隊是否有盡 到責任、檢查流程是否順暢、單位環境 安全管理等等相關事官。護理部督導、 護理長每天到單位看護理紀錄、護理品

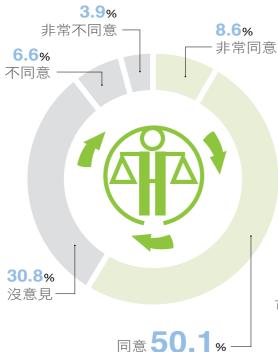




醫院評鑑在行政作業 流程改善上是有助益?



慈濟志工(慈誠懿德爸媽) 在評鑑過程中對醫院的護 持及人員的關懷,您覺得? (N=853,可複選)





很溫馨 66.8%

15.0%增加工作能量

很感動 40.1%

14.5%增加動力及毅力

可緩解壓力及緊張 25.0%

1.3% 其他

無特殊感受 17.5%

質、病人安全及訓練護理人員如何應對 委員的詢問。希望藉全團隊共同努力展 現更好的醫療照護成果。

評鑑經驗是展現護理專業與突顯護 理功能重要性的時機,在評鑑過程中 可以發現即使參加過多次經歷的同仁, 在接受訪談及答問中仍戰戰兢兢,但 在委員的指導下,發現自己不足的地 方時皆能欣然接受並以正向態度面對, 也因評鑑不同角度所觀察呈現不同層 面結果,讓我們把不足的地方填補起 來,在臨床照護上也能更完善。也希 望大家經過評鑑的洗禮,提升照護品 質及思考層面之功力。

其實醫院評鑑主要是建立安全、有 效、以病人為中心、適時、效率、公正 優質的醫療服務,對醫院而言:是品質 管理的工具、支持內部的品質改善、檢 視照護流程的流暢性及合作關係。而不 管有沒有評鑑,全院所有同仁都以最高 標準做好自己的本分事,與團隊成員養 成默契,每一個當下,守護生命,守護 健康。

文/康芳瑜 臺北慈濟醫院骨科病房護理長

Dedicated to Grandma, lust Go for It

2013年7月的醫學中心評鑑是一生中難忘 的記憶。

在工作邁入第 14 個年頭時,經歷了人生 一個大抉擇——評鑑或家庭。

我是外婆一手带大的,我很像外婆另一個 女兒。就在準備醫學中心評鑑的期間,外婆 突然病重,常遇到很想回去,但手邊工作沒 辦法放下,就只好先留下來工作,隔天一早 先生開車載我回去彰化晚上再趕回來,也許 只是說幾句話,但這樣才能安心回醫院繼續 工作。

但就在要評鑑前兩個星期,星期六那天媽 媽來電說外婆狀況不太好,有空這幾天要回 來看看,隔天剛好輪到我值班,在左右為難 的當下,婆婆點了我一下說:「回去看看吧。」 也許是工作久了,回到彰化看到外婆就覺得 是彌留階段了,只好打電話請滕安娜督導請 人代理值班,感恩依萱護理長的協助,才可 讓我留在外婆身邊陪她走完最後一程。

這年也是我到臺北慈院工作的第9年,慈 濟護專畢業的我現受證成為上人的弟子,覺 得也因此自己更能看淡生死,有緣還會再聚, 所以我告訴外婆:「您好好走沒關係,我會 陪著您。」外婆往生時臉上非常的安詳。

在家族決定外婆告別式的日子時,心中浮 現一念,希望外婆的告別式千萬不要剛好跟 評鑑同一天。

結果,就是剛好7月18日評鑑當天要告 別式,我覺得很兩難,就跟舅舅說可不可以 換日子。舅舅跟我説:妳在醫院工作,評鑑 很重要不能少了妳,不要因為自己而影響醫 院整個運作。我很感恩舅舅能體諒,但心裡



還是很掙扎,覺得「醫院不會因為 你不出現而怎麼了」。

來到慈院經歷很多次大大小小的 評鑑,每次心境都不同,但這次是 要爭取醫學中心的機會。雖然剛聽 到要評醫學中心,自己和學妹心中 都有很多問號,也去找在醫學中心 上班的同學談過,看看他們做的怎 麼樣,我們之間的差異。學妹說: 「阿長,我們怎麼評得過啦?」但 為了讓學妹從否定變成覺得可能, 我開始舉例一些我們做的比別人好 的地方,讓他們的心境改變。

在閱讀評鑑條文時發現,訴求的 規範都是我們平時在做的,只要將 規範內容做得更仔細,就有機會評 醫學中心。

最後,決定留在醫院,向外婆 上香告假,請外婆要保佑我評鑑順 利。外婆的告別式, 感恩懿德爸媽



康芳瑜(右)帶給單位同仁信心,評鑑就 是呈現平日成果。圖為教導學妹上針技

聯絡彰化分會請志工師兄師姊參加,單位的懿德媽媽前一個星期也剛好去 南部,就先到外婆家上香,還和舅舅、舅媽合影。我覺得很感恩,家裡的 事情很圓滿。

評鑑當天,每一組委員都蒞臨本單位,單位的每一個人都表現的很優 秀,展現在臨床上所學的能力,讓委員覺得我們很不錯。

單位本來就團結,只是此時讓大家更有凝聚力,雖然說,有些事沒完成, 但評鑑來臨時大家都會互相提醒,評鑑讓大家更團結,潛能無限。在這段 期間,雖然準備事項非常的多,但學妹們都會留下來準備,發現問題,就 想辦法把不可能會化成可能。

院長説要挑戰醫學中心評鑑,大家就全心全力跟著做。回想一切,覺得 是信仰及對專業和單位的責任,而且,冥冥中有外婆的保佑。我抱持的精 神——甘願做歡喜受,就是上人説的「做就對了」。

文/廖梅君 臺北慈濟醫院小兒科專科護理

Teamwork for Perfection







從 1993 年畢業後投入臨床至今未曾間斷, 二十多年了。問我參加過幾次、什麼樣的評 鑑?回頭想想,心裡浮現的第一個答案是「無 數次了」。從一般醫院評鑑、教學醫院評鑑、 醫學中心醫院評鑑、母嬰親善醫院評鑑、新制 醫院評鑑……,其實,有時候我也納悶醫院評 鑑怎麼會分那麼多種,而我怎麼那麼幸運,都 參加禍。

青燈長伴夜書券 曙光喚醒書桌前

參與醫院評鑑雖然是件沉重的負荷,但心 中卻充滿法喜,每日除了忙於例行的臨床工作 外,亦常於下班後或休假時,留在醫院與學妹 們一起練習操作電腦指令與熟悉作業流程;返 家後,仍有冗長繁複的條文需熟背,即使內容 有頗多已運用於實務臨床工作上,但為了評鑑 時能在委員面前呈現最好的一面,更是日以繼 夜地不停複習,也因此時常有「青燈長伴夜書 卷,曙光唤醒書桌前」的情景。

醫院的評鑑雖然勞心費力,但為了讓整體 醫療品質與運作能持續提升,與時俱進,即 便歷經千辛萬苦,也是值得的。而在經過評鑑 的焠鍊後,對於醫院的制度、規劃與流程,更 能瞭若指掌。從最初的事先預評,提出有哪 些不足與缺失之處讓大家來檢討改善,而後 是準備 NPGY 評鑑, 護理部主管還貼心地統合 了 NPGY 內容,整理成兩大頁重點精華讓大家 熟讀,緊接著院方還製作教戰手冊,統合濃縮 醫院評鑑內容;此外,在評鑑前,護理部主管 還進行衝刺模擬考,將我們這些評鑑當天上班 的先鋒磨得發亮。

當遇到評鑑時期,大家不論是學姊還是學 妹,常常會在完成臨床事務下班後,主動留下



每次評鑑前,慈濟志工即動員協助醫療以外的事宜,不管是院區的清掃或是準備點心、景觀的布置等,常全院的最佳後盾。攝影/徐莉惠

來,看是要依評鑑要求協助更新或補充單張,還是統整評鑑內容而努力,或 是模擬委員會問的問題來回答,以期符合標準通過評鑑。

志工陪伴不孤單 努力團結創美好

雖然其中的辛苦大家都能體會承擔,但最令人感動的是大臺北地區的師 兄師姊們,這段期間輪流在五樓茶軒外準備了各式各樣的佳餚點心,讓飢腸 轆轆的我們在吃飽喝足後,更有腦力和體力來打這場持久戰,也讓我們在這 場戰役中,不會覺得孤單。之後師兄姊們更是集結起來打掃整個醫院環境, 大家同心協力為共同目標而努力。

評鑑之日,大夜班同仁將環境打理得有條不紊後,才下班離開,而當日白班的同仁除了要「罩」學妹外,交班後便和另一位同事人手一條抹布,在單位內進行地毯式的擦拭,務必維持單位環境窗明几淨、一塵不染,以達到評審委員們專注完美、近乎苛求的標準。

面對醫院的評鑑,大家枕戈待旦,全力以赴,除了要注意病人情形外, 還要分神打探小道消息,知道委員到哪個單位,或問了什麼問題,大家應如 何見招拆招,就連護佐阿姨也卯起來熟背針扎流程和洗手步驟。

即便後來本單位人員沒能抽選到和委員面談,但那既美好又充實的經歷,我已親身體驗,而大家的努力與團結,真是有目共睹。

物光琢



2012年8月初進入臺北慈濟醫院服務,從學生變 成職場新鮮人,通過試用期獨立作業這一個月,就 遇到評鑑! 我看到全單位同事從9月就開始將單位環境、規 章及醫療物品的配置重新整頓,從護理站開始、討 論室、協談室、周圍牆上的海報到病人單位,每個 小角落都不放過,幾個學姊跟我們一起拿消毒用具 奮力的擦拭著工作車,比打掃自己家裡還認真呢! 感覺很新鮮又有趣,再加上有人陪伴一起打掃,一 點也不無聊,更可認識彼此,怕生的我,也因周圍 有這樣有趣又開心的氛圍,第一次覺得雖然是留下 來打掃,但卻很開心,因為環境變得很乾淨,上班

起來也很舒服。

其實評鑑來臨前,每天最開心的不外乎就是,下 班後親愛的懿德爸媽已準備好美味的佳餚等著我們 享用。我們總是互相拉著彼此去品嚐,每天期待不 同的菜色,也讓我們上班時更有動力,努力撐著體 力到下班。

眼看著評鑑的日子將近,某天護理長帶領了大批 的志工來做最後的大範圍清掃,當下有被嚇到,看 著他們如此努力,將病房及單位打掃的乾淨又舒適, 很感動。

評鑑當天一早就彌漫著緊張的氣氛,我心裡也擔 心評委問我問題,還想找個「逃生路線」呢!只不 過,大家準備那麼久就為了這驚險的兩天,很擔心 因為緊張讓自己更慌亂,所以看到評委時不斷的深 呼吸,告訴自己以平常心面對,工作時更加勤奮、 認真。

總而言之,「評鑑」讓人大開眼界,醫院全體 動員,一同整理和規劃,極盡心力做到最好,這 樣的團結讓我感動,也更珍惜這段時間與大家的 万動。

文/程琲璇 臺北慈濟醫院骨科病房護理







United Efforts for Hospital Accreditation

臺北慈濟醫院護理部主任

Pursue for Advancement in **Ideal Condition**

談到醫院評鑑,相信大家第一個反應是「不好玩、 又要忙了」;不過,我喜歡,因透過評鑑的過程, 除在醫療照護品質或行政作業流程都有很大的提升 外,組織中團隊合作展現實力的氛圍,加深了大家 的凝聚力及向心力,讓原本不容易處理的事件,在 短時間內一一克服了。

做好基本功 憑真本事獲肯定

醫院評鑑如何能讓一個組織踏實地大步向前邁 進,除了認真面對及準備評鑑條文中大大小小作業 基準外,更要重視及珍惜每一位訪查專家給的建議; 只要是委員給的建議,負責主導的院長室及企劃室 一定列入議題討論,評估可行性及需要性,只要是 有關病人安全或醫療品質相關的即展開對策改善; 只要是對的事、該做的事,相關單位主管必全力協 助及配合。趙院長常説「評鑑就像考試,只要按照 事先給的考題好好準備,要及格並不難,但如何拿 到高分,可就得憑真本事。」因評鑑試題不是是非 題或選擇題,而是大家最不喜歡的問答題,甚至申 論題,如果平常沒有做好功夫,也難交出好成績。





好還要更好 挑戰成為醫學中心

猶記得 2012 年臺北慈院在全院同仁的掌聲中完成醫院暨教學評鑑的重 要使命,過程中雖倍感辛苦,但回頭看,其中的點點滴滴已形成院內對品 質提升的共識,也更凝聚向心力,展現評鑑真正的最終價值,再辛苦也幸 福甘願。

評鑑得到了肯定,瞭解下一階段的挑戰是成為醫學中心,心中也開始布 局如何在接下來的一到三年做好準備,但絕沒有想到,評鑑結束不到半年, 就在 2013 年 4 月 11 日傍晚接到院部主管指示要討論醫學中心評鑑事宜, 心想,不會吧?且距離評鑑只有二到三個月時間,怎可能?然而,慈濟精 神及做事態度,沒有不可能的事,於此次會議,又展現了歷史的一刻。

决策已定,除了需調整自己的心情外,最重要及困難的,是如何向所有 護理主管説明,畢竟先前已滿滿幸福一年多了,才剛稍回復日常腳步,此 時即刻布達此訊息,擔心的不是我們可以否,而是,生活步調必定再起波 動,主管同仁如何再向家人們取得支持及諒解。但在全球慈濟人的關注、 北區師兄師姊愛的關懷陪伴及上人殷殷期盼、肯定、鼓勵下,沒有多餘的 時間遲疑,大家再次整裝,積極規劃再出發。

只是大家初期似乎尚未準備好心情,所以見面時彼此的話題常是「我們 真的要評『醫中』嗎?」「我們準備好了嗎?」「我們真的可以嗎?」「為 什麼要……?」,但隨著準備過程中再次檢視各作業基準,加上院長的領 導及在各個場所自信的展現及信心喊話,逐漸地由不相信、疑惑、遲疑, 到信心滿滿,非成功不可的大志願。

創造亮點 與有榮焉

「因為有去年(2012)的基礎,今年(2013)我們要更好,而且我們的目 標是一定要高分通過。」這是院長對大家堅定具體的期勉。另過程中不斷 提醒及鼓勵各單位要展現亮點,與別人不同或更優於同儕的作業特色,所 以在不同的會議、休息談論中「您找到亮點了嗎?」、「您們家有沒有亮 點?」、「我們要創造亮點!」,成為大家互相激勵的主軸。感恩大家真 誠無私展現合和互協,共同為目標努力,這種感覺真好。

所有的病房主任和護理長們有如武俠小説《神鵰俠侶》裡面的楊過及小 龍女一樣,經醫院評鑑至今功力倍增。各核心團隊展現的榮辱與共的精神









臺北慈院護理部吳秋鳳主任兼任企劃室主任,分享與叮嚀評鑑應注意事項。攝影/徐莉惠

與態度,都讓我深深地感動,身處在這樣的醫院,真是與有榮焉。

醫學中心的評鑑在 2013 年 7 月正式展開,醫療組四個委員對評鑑作業及專業的深入度,不容大家一絲一毫的鬆懈及怠慢,團隊間的接力及合作,也讓委員刮目相看。大家鍥而不捨,希望展現完美境界的氣勢,真讓人感動;如復健科抓住機會説明科特色的態度,安娜督導請委員「給我一分鐘」的期盼……連續二天大家犧牲中午休息時間,陪醫療組討論上午委員的回饋意見,只要能為醫院多爭取一分,即使再困難的任務也要使命必達,例如委員建議「急診病人待床時間,系統上以顏色辨識」,資訊室不到二小時內完成;工務室一夜之間完成急診室的修繕及加裝攝影機……種種的表現及熱忱的態度,都讓委員讚歎,能身處在這樣的道場中,真是感恩。

感恩這一路上支持、陪伴、關懷、善解、包容我,與我一起並肩努力的 護理姊妹兄弟們,因為有您們,才能成就實現許許多多的規劃。一路走來, 也許大家覺得辛苦,但也因有付出,才能感受到果實的甜美。評鑑是一時, 但我們的熱血及服務是長長久久,相信歷經多次的考驗及洗滌,我們的腳 步會走得更踏實有力,也期待大家在未來的每個日子都能用心當下,時時 創造及記錄下屬於自己的亮點。◎