

共好求完美

■ 文 / 廖梅君 臺北慈濟醫院小兒科專科護理師

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，都參加過。

青燈長伴夜書卷 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，曙光喚醒書桌前」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。而在經過評鑑的淬鍊後，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。

Teamwork for
Perfection





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，當全院的最佳後盾。攝影／徐莉惠

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。