

# 在理想中追求進步

■ 文／吳秋鳳 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。趙院長常說「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。

決策已定，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說明，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。」這是院長对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「您找到亮点了嗎？」、「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說《神鵬俠侶》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。





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

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。大家鏗而不捨，希望展現完美境界的氣勢，真讓人感動；如復健科抓住機會說明科特色的態度，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。☺