

# 遊戲教學度過評鑑

## Unit Game Teaching Passes the Hospital Accreditation

■ 文 | 鄭愉軒 台北慈濟醫院 12B 病房護理長

進入台北慈濟醫院工作到現在已是第十年，印象中面臨第一次的醫院評鑑，當時還是個臨床小學妹，只知道大家都很忙碌，印象中我一直在打掃單位的環境，努力維持整潔；但在行政作業方面，我並不知道我可以幫忙什麼，好像就在整理環境中過了第一次評鑑。

然而睽違 7 年後，醫院再次面臨醫學中心評鑑，也是我擔任主管後第一次遇到的評鑑，除了覺得壓力很大外，也覺得很害怕，尤其在預評之後，看到其他單位的護理長表現，我擔心自己無法正確回答委員問題，更擔心自己出錯會害了整家醫院。



記得評鑑前的那一整個月，自己都沒有睡好，做夢還夢到自己正在接受評鑑，而且還不會回答委員提出的問題，真的是嚇壞了！醒來之後告訴自己還好是作夢，在真實世界裡並沒有發生，但也讓我更加警惕，一定是我努力的不夠，還要再更認真一些。

所幸護理部安排了「評鑑走透透」、「評鑑衝刺班」，讓我們反覆模擬醫院評鑑的場景以及委員會問的問題，讓我從不知道怎麼回答問題，到可以面對委員說出正確的答案。看到自己的成長，很開心。

但這樣還不夠，自己學會之後，必須也讓單位的同仁能夠回答委員問題。但是透過傳統式的教學，成果並不好，而且同仁們也覺得壓力很大，所以我在單位運用遊戲的方式；先是透過抽籤將同仁分組，並製作



每個組別的積分表，利用晨會的時候，模擬委員可能會問的問題，讓同仁透過比手畫腳、搶答來累積分數，最後積分最高的組別可以獲得精美小禮物。

透過遊戲的教學方式，不僅減輕我與同仁在評鑑訓練的緊張情緒，更在遊戲中教導同仁們評鑑的情境及可能會被詢問的問題，除了引導同仁正確回答外，也讓單位增添了一絲歡樂的氣氛，不會造成對評鑑的恐懼感而排斥回答問題。

今年(2023)七月醫院評鑑終於來臨，我除了做好萬全準備外，也沉澱自己的心情，我先告訴自己：「我已經努力了！也盡力了！只要正常發揮就好。」在單位晨會的時候，我也跟同仁們精神喊話：「我們都努力了，如果委員來，我們要發揮團體精神，請大家一起回答。」

評鑑委員雖然沒有來到我們病房單位，但在全院所有同仁的合作下，我們完成了接受醫學中心暨教學醫院評鑑的考驗！

過程中真的要感謝很多默默付出的夥伴，大家齊心努力，才得以順利完成艱難的評鑑。☺