

# 拋光琢磨

## 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。」……

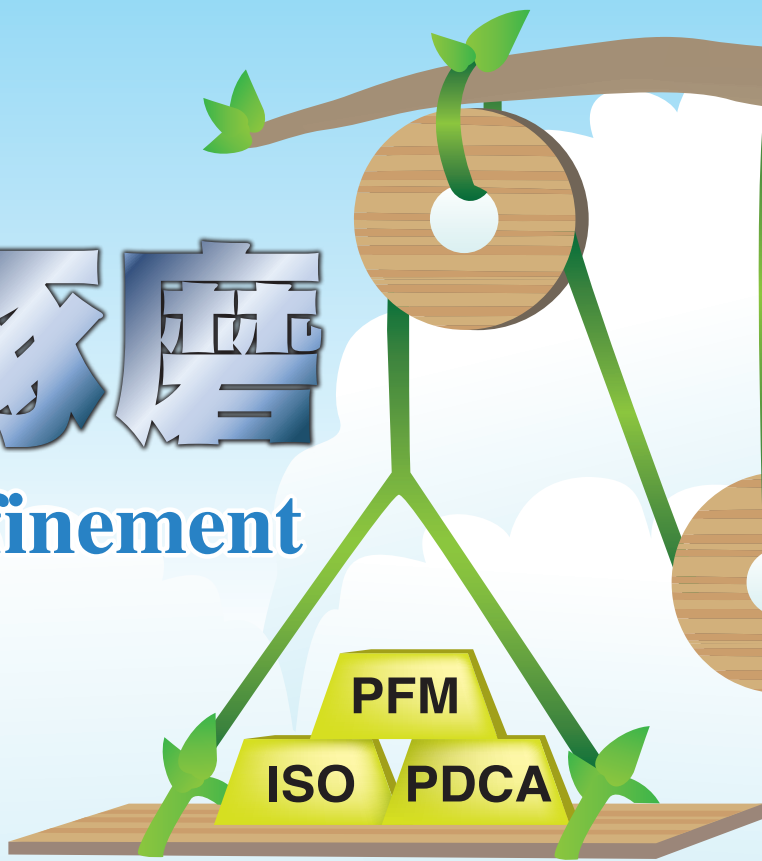
評鑑，是護理人又愛又懼的甘願。  
接受嚴格專業訓練的護理人明白，  
這是使命必達的重要任務。

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，  
但在慈濟醫院卻倍感幸福，  
因有慈濟志工的陪伴打氣與誠情護持。

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



# 臨床護理人的 評鑑經驗與感受

The Clinical Nursing  
Professionals' Experiences of  
Hospital Accreditations

任務

願景

目標

病安



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。好不容易脫離學校，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

## 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

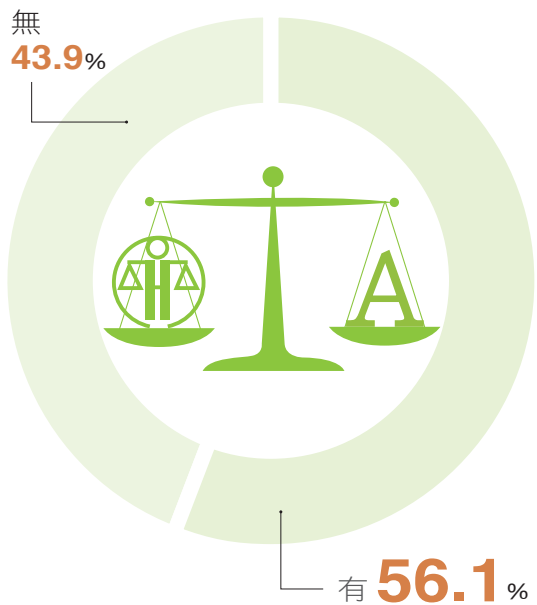
所以此期提出了以評鑑為主題的問卷設計。此次問卷共回收 1,521 份資料，首先了解六家慈濟醫院護理同仁是否曾經參加過衛生福利部委託醫策會舉辦的三年一次醫院大評鑑。結果是，56.1% 回答有，43.9% 未參加過；推測沒有參加過的主要應該是資淺同仁。

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%。俗話說，一回生二回熟；等於是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

## Q1

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，但相信即使接受過五次評鑑的同仁，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說是一「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%。

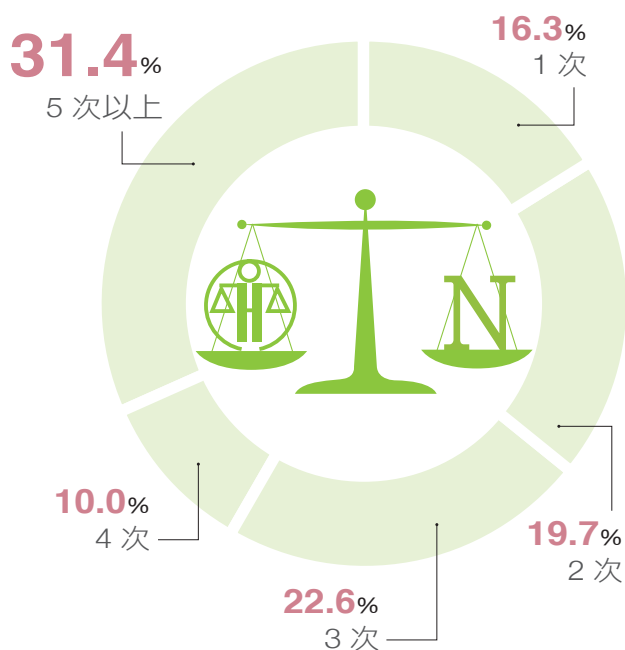
「病人的營養夠不夠？」、「經濟狀況好不好？」、「家庭主要照護者有沒有功能？」、「現在我們還能幫病人做

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說明及衛教，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適當的衛教。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。

## Q2

你臨床照護過程中共經歷  
多少次醫院評鑑？  
( N = 853 )



### 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！」、「噢，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

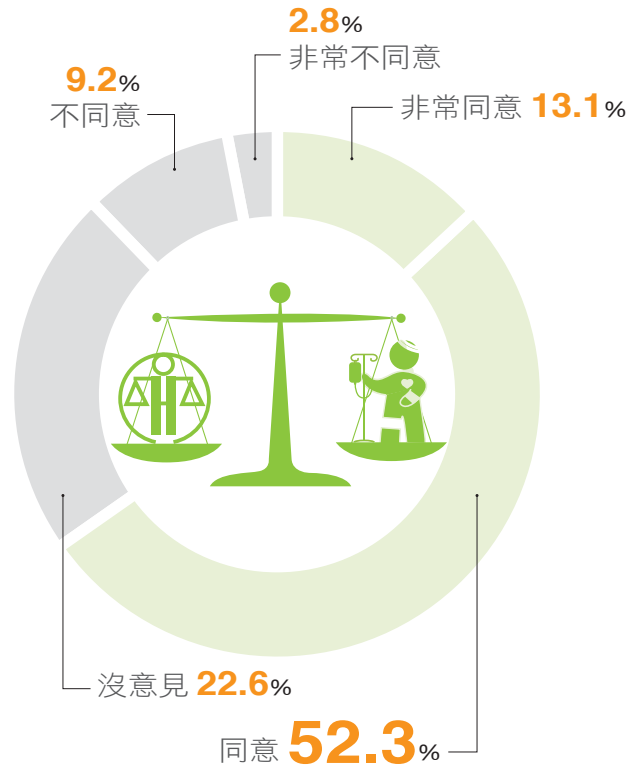
臨床業務已是繁雜，加上醫院評鑑的事前準備、事中面對及事後檢討，總是有重重壓力加諸於身，但透過這些過程，是不是能夠提升護理人員的專業能力，是否可藉著評鑑的考驗，確保照護過程更臻完美，也是我們想知道的！問卷結果表示，有 60.3% 同意評鑑可促進專業成長，而不同意者為 11.7%。

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。」

## Q3

醫院評鑑能增進以病人為中心的整體性照護？

( N = 853 )



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。」門診李孟蓉護理長說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！』」門診八十四個診間一一檢視環境，就是不能被檢查不通過。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迅速，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%)。

## Q4

醫院評鑑在病人安全照護上有哪些助益？  
(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，經過社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%)。

### 志工無私護持 溫馨又感動

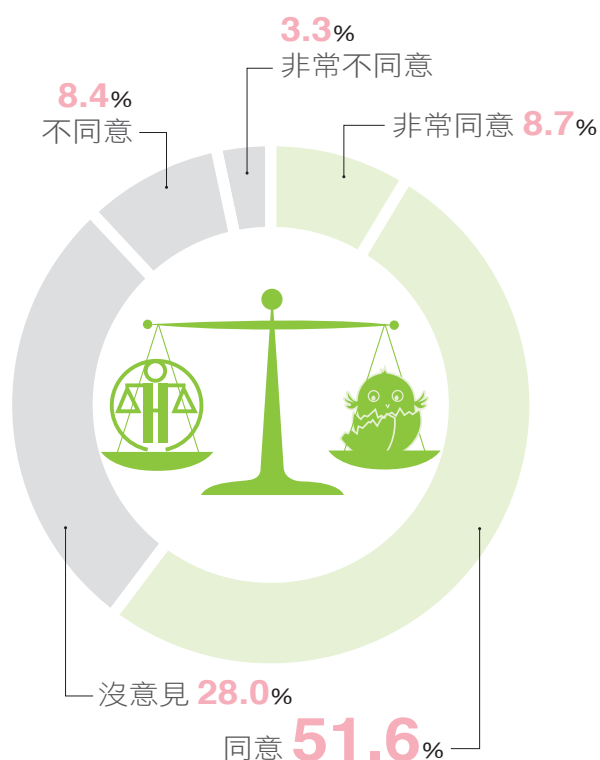
慈濟醫療志工，包含慈誠爸爸、懿德媽媽，在醫院評鑑過程也扮演了重要的角色。六院護理同仁認為評鑑過程有志工爸媽的護持及關懷，

「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

## Q5

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%
- 增加交班完整性 30.9%
- 其他 6.2%



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，不遺漏任何小地方。

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。黃俊朝就說：「我剛好是急

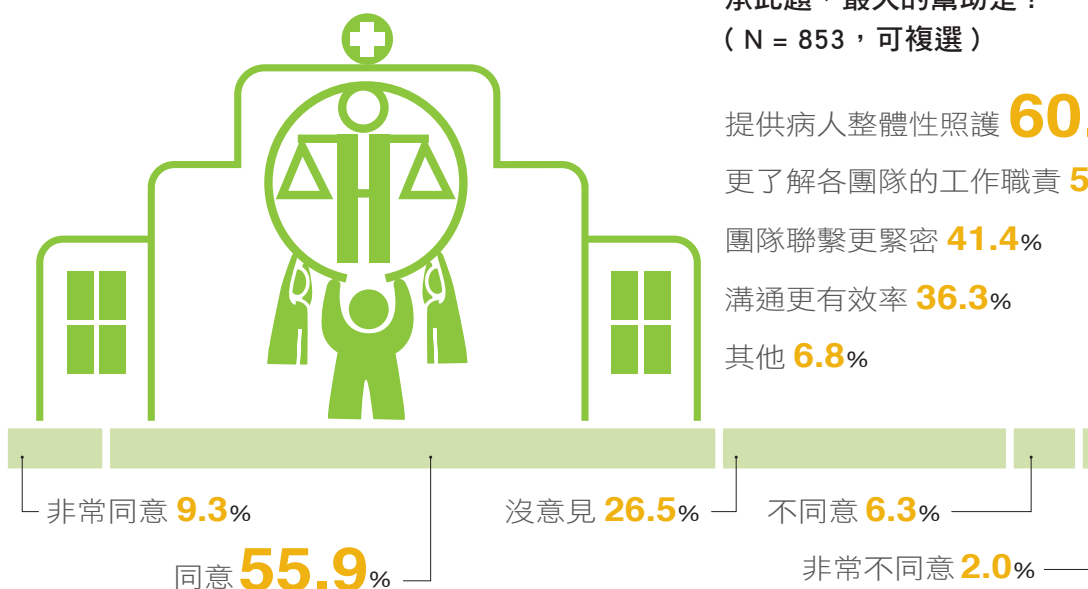
診講師，看著有年紀的師兄師姊們認真確實的學習態度，真的令人感動。還有一位師兄，每天為急診祈禱，當他聽到我們順利通過委員的審查，眼眶都紅了。」

### 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宜。護理部督導、護理長每天到單位看護理紀錄、護理品

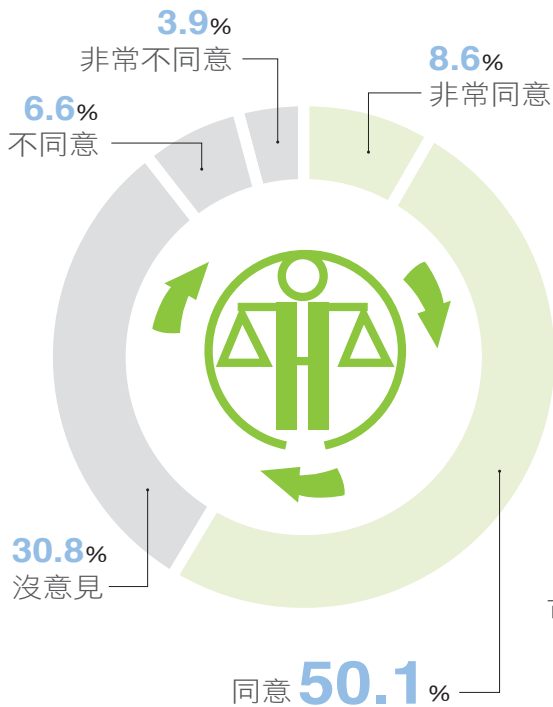
## Q6

醫院評鑑對團隊照護合作上  
是有助益？( N = 853 )



## Q7

醫院評鑑在行政作業  
流程改善上是有助益？  
( N = 853 )

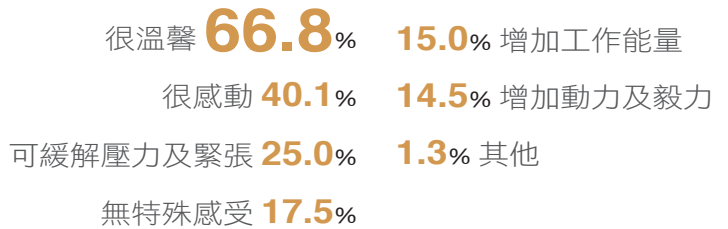


質、病人安全及訓練護理人員如何應對委員的詢問。希望藉全團隊共同努力展現更好的醫療照護成果。

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

## Q8

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 )



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。