

# JCI學習之旅

## 醫療品質部的回顧

文／醫療品質部

2008年12月25日，周治華總監與大家第一次見面，介紹何謂JCI評鑑，以及Hospital Round的模式，啟動了「JCI」與醫療品質部緊密的關係，我們也由此展開「震驚、掙扎、評估、接受、準備、考驗、完成」的旅程。

從2009年1月開始，醫品部依照長官的指示，從Join Commission網站著手進行JCI相關資訊的收集：

- 查查看台灣哪些醫院已通過JCIA？
- 再查查看亞洲哪些國家過JCIA？
- 參加JCIA要準備多久？
- 要花多少錢？
- 準備JCIA的時間表及程序？
- JCIA的時程及評鑑方式有哪些？
- 評鑑方式？
- 全院接受評鑑的可行性？
- 全院接受JCIA的項目及標準是什麼？

：

### 同仁們開始進入震驚期

「天啊！要參加JCIA，何其困難！我們真的可以嗎？」

- 為了瞭解JCIA的標準及評鑑方式，向JCI總部購買JCI Accreditation Standards及Tracer Methodology等書籍。

- 邀請通過JCIA的醫院至本院分享心得，汲取他院的準備經驗。
- 評估全院參與JCIA的可行性，醫品部派員至敏盛醫院，實際參訪2009年7月6日至7月10日JCIA第二次認證行程。

### 同仁們這時仍處於否定期

「經過不斷的掙扎～～評估～～再評估，決議接受JCIA的挑戰！」

- 評估JCIA的模式及效益之後，2009年7月18日，「校院務發展委員會」於會議中決議，台中附設醫院將於2010年參加JCIA，以全面提升醫療品質及病人安全。
- 確認接受JCIA挑戰後，醫品部立即開始討論及著手撰寫「推動JCIA企劃書」，包括本院現況分析、詳細規劃內容、預計工作進度、工作分配及預算等，擬定「JCIA推動時程」。



JCIA推動時程



品質工具學習 (醫品部提供)



模擬實作 (醫品部提供)



實際應用 (醫品部提供)

## 接受事實，全力準備

「依照JCIA推動時程，歷經1年的持續學習與突破！」

- 自2009年8月起準備JCIA的過程中，陸續舉辦約73場大小課程、325場會議，以及95場Tracer，並展開無數次政策程序 (Policy & Procedure, P&P) 文件的制訂及修改。
- 準備期間，定期接受周治華總監的輔導及震撼教育。
- 醫品部負責IPSG與QPS的準備與推動，為確實達成各項標準，重新檢視、修改並推動「品質提升暨病人安全計畫」、利用HFMEA手法避免流程失效、透過RCA手法探尋事件發生根本原因。新觀念的衝擊與新手法的運用，期間遭遇的挫折讓我們必須不斷的學習與突破。
- 透過預評 (Mock Survey) (2010年5月3日至2010年05月7日) 進行第一次的成果驗收。周治華總監、Carolyn及Milano三位委員共提出約140項建議，供各小組進一步的檢討及改進。



態度嚴謹的臨床護理組委員Ms. Ellen Pentland (攝影 / 游家鈞)



提問犀利的醫療組委員Dr. Susan Bane (攝影 / 游家鈞)

## 考驗登場，成功達陣

「辛苦耕耘，歡樂豐收，順利通過JCI評鑑！」

- 在周德陽院長的領導下，醫院在9月27日至10月1日，接受JCI總部5位委員專業的tracer及評鑑。
- 歷經5位委員犀利且跨單位的交錯追蹤訪查，我們終於順利通過JCI評鑑。感謝全院同仁的辛苦耕耘！

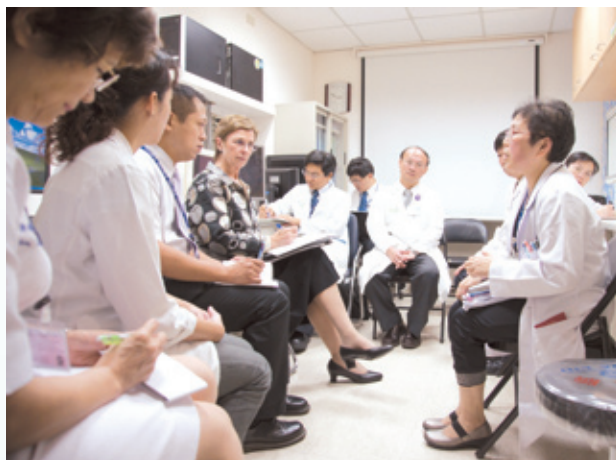
## 神采飛揚！

評鑑最後一天的總講評，當JCI委員說「Congratulations！」，我們心中的感動泉湧，淚水也在眼眶中打轉……

JCI的評鑑方法與台灣醫策會的評鑑方式截然不同，雖然同仁在長達1年的準備過程中，有汗水、有淚水、有笑聲，當然也有咆哮聲，但在經過國際醫療評鑑的洗禮之後，一定也感受到西方國家對於品質的要求以及評鑑手法的嚴格。對全院同仁而言，這是一種難得的收穫及珍貴的體驗！期許大家能夠抱持「以病人為中心」的精神，繼續提供充分溝通及一致性的醫療服務。JCIA，我們3年後見！🏥

以組織文化扎根，提升醫療品質  
以評鑑及評比，邁向精實的學習型組織  
不斷學習醫療品質及病人安全的新發展  
以JCI與國際醫療發展接軌

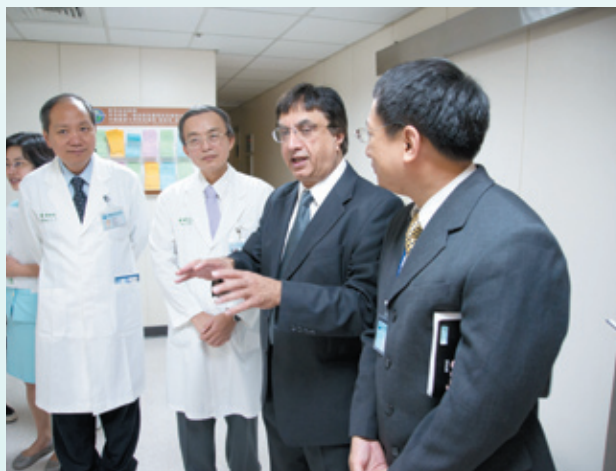
— JCI學習之旅



觀察入微的護理組委員Ms. Roberta Heath (攝影 / 盧秀禎)



實事求是的管理組委員Mr. Antonio Silva (攝影 / 游家鈞)



熱心教學的臨床醫療組委員Dr. Arvind Patel (攝影 / 盧秀禎)