



周治華總監（前排中）與本院主管（劉淳儀提供）

細說品質女神龍

文／醫療品質部 管理師 劉淳儀

醫院去年9月敦聘周治華總監（Connie Ma）擔任國際醫療評鑑（JCIA）顧問，剛開始，大家因為不熟悉周總監「超級美式」的行事風格而吃了不少苦頭。外界形容總監是「雷射眼」、「魔鬼顧問」，我覺得還蠻貼切的，但也要解釋一下這些封號的由來。

雷射眼：準！太準了！

話說周總監每次到各部門去Tracer，大多是由我擔任「帶路者」，她說要到哪裡Tracer，我就帶她去哪裡，有時候正在帶路，走著走著就發現總監又不知繞到哪裡去了。神奇的是，她似乎有天生的「神通」，和「通天神探狄仁傑」簡直沒兩樣，就說說她的「雷射眼」吧！當她覺得哪一扇門應該打開瞧瞧、哪一間病房應該走進去看看，哪一塊天花板應該掀開來查查，哪一位同仁應

該抓來問問，結果「中大獎」的機率超高，每次都會剛好看到有缺失的地方，屢試不爽。因此，大家都暗暗讚嘆她可真是「佛心來的」！

周總監的「雷射眼」名不虛傳，隨便「掃描」一下就會找出問題所在，「敏感度」和「精確度」極為驚人。有一次，評鑑在即，大夥兒如火如荼的準備著，總監Tracer完要回到會議室用餐，在電梯裡偶遇一位年輕同仁，總監突然問那位同仁：「妳知道現在的院長叫什麼名字嗎？」這時候在場的人心裡都想著，周院長本尊就站在這位同仁的旁邊，正對她微笑呢！她不可能不知道答案吧！孰料這位同仁竟然答…錯啦！令大家當場傻眼。這也促成了我們在設計Tracer題庫時，特別把「現任院長叫什麼名字」放在裡面。

魔鬼顧問：都是為了醫院好！

至於「魔鬼顧問」的封號，那就更容易了解啦！去年和周總監還不是很熟的時候，每次她要來醫院輔導之前，我都寢食難安，甚至曾經焦慮到睡不著覺，和天花板互瞄到天亮，因為不知道又會被她發現什麼缺失，又要挨罵了。很多同仁應該都有和我一樣的「症頭」，由於總監要去哪裡Tracer，不會事先通知，各單位只得戰戰兢兢的準備著、等待著，祈禱屆時可千萬不能凸槌啊！記得有一次準備進度呈現嚴重的「膠著狀態」，總監一回到桃園，便非常焦急的打電話給我數落了半小時，把我念到「臭頭」，那一晚我坐也不是、站也不是、睡也不是，在太過焦慮之下，後來索性把留了10年的長髮給剪了。

漸漸的，我明白總監所以如此雷厲風行，是因為她的責任感非常強，深怕沒有幫我們抓出問題，會對不起如此倚重和信賴她的院長，所以只要她找出醫院潛在的重要問題，就會覺得不負所託，可以對醫院有所交代。在「超級責任感」的驅策下，她即使身體不舒服，來醫院輔導時也總是強打精神，照樣神采奕奕，旁人完全看不出任何異狀。由於我兼任總監的「小秘書」，她的狀況我最清楚，雖然心疼，但因她是「不輔導結束絕不休息」的人，我也只能乾著急而已。

有一次去飯店接總監，她突然要求馬上下車，原來是想吐，但一到醫院，馬上又神色自若的展開緊湊的輔導行程。JCI正式評鑑期間，她全程坐鎮「戰情中心」指導，每

天神經緊繃，壓力之大是我們無法想像的。我曾親眼看到也親手摸到她的頸背膨出一顆如幼兒拳頭大小的東西，我嚇了一跳，問她是否要請醫師來診治，但她說醫師都在忙評鑑，不要打擾他們。

和總監接觸久了，我發現她也是「刀子口，豆腐心」俱樂部的一員，心地好的不得了，對我們的「責之切」完全是出於「愛之深」。可別以為她是為了輔導費才到世界各地推廣JCIA，她是覺得JCIA真正能夠提升醫療品質，因此願意花那麼多心力跟各醫院一起「奮戰」，所思所想堪稱「以病人為中心」的最佳表率。在嚴格的指導原則背後，我體會到的是柔軟的愛心，她經常「教訓」我們的一句話就是：「你看！這又是一個只顧你們自己方便，而沒有想到病人的作法！」可見「病人」在她的心目中是多麼的重要。

近距離觀察：你想像不到的另一面

認真說來，全醫院和總監「走得最近」的人就是我了。從一開始的聯絡、簽署輔導合約、安排輔導時間、擬訂輔導行程與總監討論、安排住宿和交通、隨時記錄她要我們做的「to do list」等等，我全包了。就連在總監的秘書請產假期間，我也自告奮勇的「代班」，幫她打點一些事情，屢次到飯店接送，不時上演著「溫馨接送情」。

總監每次輔導結束的第一天晚上，當大家回家休息了，我還是和她的「愛徒」們陪她共進晚餐，聊天解悶，順便看看她還有

沒有其他指示。私底下的她，很可愛、很直爽，是一位性情中人，但也很愛「作弄」我們，常常要我們猜拳，誰輸了就要「慢慢的」喝下未稀釋的檸檬原汁，看我們酸得擠眉弄眼，她就哈哈大笑，顯得非常開心。（檸檬原汁喝久了也覺得蠻好喝的，喝就喝吧！總監的「愛徒」們又通過一項考驗，現在大家再也不怕猜拳了。）

不過，總監喜歡「作弄」人的個性，有一次可是讓醫品部的同仁驚嚇指數百分百。當天她正在做2010年品管計畫的指導，突然很生氣的說：「這個品管計畫是誰寫的？」，我舉手照實說：「是醫品部同仁共同討論後一起寫的」，她說：「參加寫這個品管計畫的人都站起來！」我請幾位同仁一起勇敢的站起來，我覺得如果寫得不好，大家一起接受總監的指導再趕快修正就行了，知錯能改善莫大焉，不是嗎？但當大家怯生生的站了起來，她卻笑著說：「大家給他們拍拍手，這個品管計畫寫得真好，甚至比我寫得更好！」我們這才鬆了一口氣，原來總監連讚美都是這麼的「魔鬼」呀！

口誤小插曲：輕鬆一下吧！

既然跟總監那麼「熟」，那就來說些關於總監的趣事與大家分享吧！總監去年4月生日那天，行政團隊貼心的幫她舉辦了一場溫馨的慶生晚會，燈光美、氣氛佳，我們的用心令她感動得潸然淚下。沒想到她發表感想時，說錯了一句話，原本要說：「我都是摸著良心在做事情的」，由於總監從小在國外生活，中文不是很溜，不小心就說成了：

「我都是昧著良心在做事情的」，令大家笑彎了腰。還有一次，她幫我們上課，稱讚我很用心的編製「國際醫療評鑑作業手冊」，她並且向在場的3、400人說：「你們要好好的讀這一本書，這可是淳儀用了很多「心機」做給大家讀的！」我一聽還真有點愣住了，認識我的人應該都知道我是一個直來直往，沒什麼「心機」的人，總監的意思應該是「心思」吧！這種「用詞」不當的趣事常常發生在總監身上，但是看她正在「嚴格的指導」大家，也就只能「笑在心裡口難開」。

總監溫文儒雅的老公一馬博士還特別請我們多多體諒總監用詞不當的地方，他說，總監的中文只有小學程度，所有成語都是從電視劇學來的，難免會出現誤用的狀況。這讓我們看到總監很可愛、很小女人的另一面，同時也感受到總監和夫婿的鶼鶼情深。

評鑑結束後：留下堅持品質的風範

雖然評鑑準備工作雖已順利結束，但「品質」這條路相當漫長，有賴大家齊心協力、攜手同行。總監留給我們「堅持品質」的風範，在在影響了每個人的工作態度，期盼大家都能持之以恆，落實「以病人為中心」的精神，這才是病人最大的福氣，也才是醫院接受國際醫療評鑑最大的收穫。

Connie Ma，我心目中最有魅力也最具專業能力的「品質女神龍」，您是不是也這樣認為呢？期待與Connie再一次的相會，讓我們繼續得到成長與學習的機會。☺