

# 只要相信就能成功

文／麻醉部 主任 陳坤堡

2009年8月，蔡董事長接受周院長的建議，決定讓中國醫藥大學附設醫院參加JCI評鑑，當時對JCI還不甚了解，只知道要準備的東西很多，而且這次評鑑是5天真槍實彈的訪查，看的東西既細又廣，很難取巧。但我一直認為本院是不斷成長的績優股，只要跟隨蔡董事長的領導與醫院的腳步，個人就有進步的空間。

9月底奉命接任麻醉部主任，參與JCI評鑑的相關籌備工作，當時心裡有點忐忑不安。由於負責的是「麻醉與手術照護」(Anesthesia and surgical care, ASC)組，牽涉的範圍十分廣泛，於是開始努力熟讀JCI的條文，慢慢瞭解JCI給的規範，題目與答案都必須自己想，因此受評鑑者必須自問自答。然而這個規範裡的評估要項就有一千多種，真是個高難度的考題。

雖然台灣已經有好幾家醫院通過JCI，但是通過的大多是比較中型的醫院，大型醫院要通過的難度就更高了。況且，JCI的標準也越來越高，評估的內涵雖是「說你所做，做你所說」，但可不是隨便說、隨便做，說的東西要言之有物，符合標準，並且不能光說不練，有沒有好好落實是更為重要的評估依據。

## 麻醉部：制定完成很多作業規範

台灣醫界每年要接受很多評鑑，在大醫院能生存的個個都是身經百戰，不過這次評鑑好像有不太一樣的氣氛。萬事起頭難，趕

快捲起袖子幹活吧！剛開始一兩個星期就開會一次，慢慢地摸出點頭緒。ASC這組可分成3大部分，首先是麻醉部本身的業務，其次是鎮靜照護與手術照護。

在麻醉部的業務方面，剛好利用這次評鑑進行部內組織再造與組織文化重塑，讓多數部內同仁透過準備評鑑而學習成長，也因為有實際的參與，大家同心協力，從中獲得了成就感與提振了榮譽心。我們完成很多作業規範的制定與修訂，提供病人更安全的麻醉環境，並且配合感控針對可能感染的流程進行修正，感謝劉羽芳醫師主動積極的協助，賴沛姣組長與謝雪美副組長努力配合落實改善，行政助理高金英小姐熟悉部內的細節與流程，又是一位有愛心且樂於助人的好員工，由於她的協助減少了我們很多犯錯的機會。

## 鎮靜照護：建立一定的執行標準與品質

鎮靜照護是JCI評鑑必看的項目，於是請麻醉部最認真負責的恢復室主任潘健成醫師幫忙制定鎮靜照護中英文版的政策與程序(P&P)，潘主任不僅在很短的時間內就制定完成，而且獨自完成英文版的P&P。周總監看過之後，讚許寫得快又完整，只有很少的部分需要修改，也因此我們可以很快的根據P&P進行教育訓練。

準備評鑑才知道為什麼JCI那麼重視鎮靜照護的品質。嚴格講，鎮靜照護真是一項重要的工作！從歐美到亞洲甚至全世界都

一樣，很多臨床科醫師執行侵入性的檢查或治療時，為了讓病人減少恐懼與疼痛，常常會施打鎮靜藥物，當然大部分醫師都會注意病人的呼吸、心跳、血壓等生命徵象，然而也有醫師認為只是打個藥讓病人睡著而已，沒什麼大不了，或是因為工作繁忙、人手不足，忽略了對鎮靜病人的照護，因此不斷聽聞有病人因而發生問題，嚴重的還會變成植物人甚至死亡。每次看到這樣的新聞都覺得心痛，JCI要求麻醉部的醫師要制定相關規範並進行人員教育，我想這是麻醉醫師責無旁貸的任務，如果能透過我們的努力，減少病人的傷害，將是功德無量。

做完鎮靜照護的教育訓練之後，隨即展開現場稽核。由於進行鎮靜的科別與單位很多，從鎮靜前評估、鎮靜中的監測到恢復期的照護，在在都是以前沒有被重視的，甚至有些單位會覺得以前沒這樣做也沒出事，麻醉醫師的要求是多此一舉。但是經過一再的溝通與努力，終於讓大家都有了一定的執行標準與品質，更重要的是保障了病人的安全，真是讓人欣慰。

### 手術照護：加強病歷書寫品質

手術照護更是一項繁雜的工作，手術室主任張兆祥醫師當然是負責手術照護的不二人選；本組召集人楊美都副院長是外科專家，是領導本組通過JCI評鑑的靈魂人物；手術室張曉茜護理長是管理手術室的專家，在她的領導下，手術室在ASC這組的成績得到滿分；管理中心趙崇翎專員協助橫向的連繫與行政工作，善盡職守，是一位不可多得的人才。

要通過嚴格的評鑑，除了平日要注意手術的照護品質之外，更要注意病歷的書寫。本院手術品質向來有口皆碑，但因大家

都很忙碌，所以病歷書寫的品質仍有加強的空間，幸好在眾人齊心努力下，順利完成目標。

另外，我請劉玉成主任協助制定本院疼痛管理指南，並負責對護理人員的教育訓練工作，也針對疼痛科的相關作業進行檢討與改進。評鑑時果如預期，評鑑委員Robbie對疼痛的稽核相當嚴格，碰到問題一再追問，一度讓護理人員有點招架不住，幸好我們有充分的準備，見招拆招，化險為夷。

### 準備評鑑，體力疲憊但心靈充實

感謝以上每位提供協助的人員，當然還要感謝很多在工作崗位上默默奉獻的同事。我們最要感謝的是院方敦聘的周治華總監，在她嚴格的要求下，每個人戰戰兢兢，連開會都不敢聊天或打瞌睡，如此才能集中精神，人在心也在，收到預期的效果。

整個團隊經過不斷開會與檢討，培養出團隊默契與革命情感，雖然體能上感覺疲憊，心靈卻是充實的。記得有一次由周院長主持的總會議開到大約晚上9點，院長在結束前說：「今天就到此，大家累了！」我說：「不是累了，是腦死了」，引起同仁的共鳴與大笑。但就是這樣，做到極處，做到幾乎不想做了，才是真正的開始，也才能嘗到成功的甜美果實。

這次評鑑，ASC是全院被評鑑為沒有缺失的四組之一，所有的辛苦都化為喜悅，但是誠如蔡董事長講的「高興一天就好了」，接下來要做的事情還很多，透過JCI的淬鍊，讓我們再一次的見證事在人為，只要相信就一定能成功，不管在未來的醫療服務或人生路上，讓我們記取這次的經歷，共同追求卓越的自我實現與自我超越。🕒