

讓我由恨生愛的JCIA

文／醫療品質部 管理師 劉淳儀

「評鑑！？你們醫院怎麼又要評鑑了？不是才剛評完嗎？救人喔…」這是在醫院服務13年以來，家人和朋友最常發出的疑問之一。評鑑！在我的工作生涯中如影隨形，想忘忘不了，想丟也丟不掉。

猶記得去年8月，董事長和新就任的周院長一聲令下，開始準備JCI評鑑，給我們的目標是2010年要通過JCI評鑑，那時候我的心裡百味雜陳。因為新制醫院評鑑和教學醫院評鑑2008年才結束，醫院拿到了「特優」，這兩張證書的有效期限可以「撐」到2012年；此外，受到先天限制而顯得困難重重的台中監獄附設培德醫院評鑑，也在大家非常「認份」又努力不懈之下順利通過了。正想靜下心來好好把醫品部的工作及組織架構重新調整，讓工作流程改善得更有效率之際，想不到「天外飛來一筆」，又來了這個

難題，真的只能以「晴天霹靂」來形容。

當初排斥JCI評鑑的原因，除了「評鑑」這兩個字已造成我潛在的心理陰影和巨大的壓力之外，另一個理由就是我實在不清楚JCI評鑑的內容到底是什麼。13年來，對國內的評鑑已瞭若指掌，但「JCIA」可是個陌生人啊！不熟就沒有感情，沒有感情就不想接受它，甚至討厭它、埋怨它。

投入JCI評鑑的心路歷程

我也曾出現逃避的念頭，天真的算計著，要不然就辭職回家帶小孩好了，這樣不但能圓了先生一直以來希望我回歸家庭的心願，也可讓年幼的雙胞胎姊弟在媽咪的陪伴下快樂成長。但這個念頭，卻在不斷把我往前推進的JCIA準備工作中，一點一滴的消失無蹤。我想最失望的應該是我先生吧，在



這裡也要向一直都很心疼我的先生說聲抱歉與感謝，常常令他生氣的是，我身體明明就很不好，還不時加班到深夜，有一天他甚至「嗆聲」說：「妳乾脆帶睡袋去辦公室睡，不要回來好了！」我知道他是心疼我為何要這樣沒日沒夜的工作，所以我都把他的話當成「愛的叮嚀」，溫暖在心頭。評鑑之後，我也請他看了一場欠了1年多的電影。

跟我比較有來往的人都知道我生了一對雙胞胎姊弟，我也會定期用Power point製作「姊弟報導」照片集錦與親朋好友分享，但因準備JCIA實在太忙，要處理的事情也複雜到令人無法想像，所以「姊弟報導」已脫刊很久，從每個月1次，到半年1次，大家等了很久仍未見「姊弟報導」續集，紛紛催促我這個不及格的媽趕緊「補刊」，讓大家開心一下。稚幼的姊弟也因為媽媽不常出現而有了令我震驚的反應，有一次帶他們去剪頭髮，弟弟竟然拍拍椅子，露出天真無邪的笑容對我說：「阿姨，妳這邊坐」，我當場欲哭無淚。所幸他們越來越懂事，已經不會再搞錯誰才是辛苦賺錢養他們的媽，「誤認親娘為阿姨」的悲慘事件未再發生。

其實去年剛開始投入JCI評鑑的8、9月是我人生的低潮期，非常疼我的公公和婆婆在兩年內因病相繼往生，身為大家族中唯一媳婦的我，必須遵照傳統禮俗守喪、守夜，除了深切的哀慟之外，也被繁文縟節搞到身心俱疲。周總監第一次到院輔導的那一天，恰巧是公公出殯的日子，我不得不向醫院請假以盡孝道。出殯結束後的第二天，我就拖著疲累不堪的身體，加入了JCIA行列。那

兩天，很多同仁被嚴厲的周總監嚇到頭皮發麻，即使是身經百戰的我也不例外，心想第一次就這麼可怕，未來的1年要怎麼度過？在愁雲慘霧的籠罩下，大家幾乎快要崩潰到「抱頭痛哭」。但第一次的「震撼教育」，也促使我們重新思考醫院的品質水準及現行做法。

JCIA使我對評鑑徹底改觀

經過周總監詳細解說評鑑條文的意義，大家比較瞭解JCIA或總監要求的品質是什麼，忐忑不安的程度因而稍微減少了一些。這一年多來，她到院指導過14次（總共27天），每一次都是震撼教育，但每一次也都讓我們學習到很多寶貴的知識及正確的觀念，讓我們對通過JCIA更有信心。

參加JCIA並非只為了增加國際醫療人數或提升院譽，我個人認為它對醫院最大的好處就是直接提升了醫療品質和病人安全的程度，真正實踐「以病人為中心」的經營理念。所有學習到的東西都是醫院最珍貴的資產，大家都應該好好珍惜才是，在此也要感謝董事長給我們這麼好的學習與成長機會，以及感謝董事會願意花這麼多錢來讓醫療品質變得更好。

有一次，周總監在晚餐桌上問我們：「對JCIA有何感想？」我說了「由恨生愛」四字，這四個字可以明確表達我真實的感受，沒有一絲虛假。全院最討厭評鑑的人應該就是我了，如果不是體認到JCIA帶給我們的好處，我不會有這麼深刻的感受。能夠讓我對評鑑徹底改觀，甚且由恨生愛，JCIA真是不簡單。

總監曾經說，她看人很準，但在本院唯一「看錯」的就是我。去年7月在總監安排下，我參與了敏盛醫院第二次的JCI評鑑，當時我還處於「JCIA排斥期」，觀摩評鑑時只是「默默觀察」他們在做什麼，以及悄悄紀錄委員問了什麼問題，而不曾主動去打探其他消息。我的態度讓總監誤以為我是一個軟弱文靜被動的女生，心想本院怎麼派出一個「不適任」的人來擔當JCIA重任，未料我這一年多來的作為，完全顛覆了她的觀感。她說：「想不到妳這麼悍！」我聽了哈哈大笑，「悍」這個字形容得好，在品質管理的路上，我的確有我的堅持。我的工作理念是「第一次就把對的事情做好」，我也勉自己一定要「不徇私、公平、公開、公正」，面對JCIA這麼複雜的工作，如果沒有清楚的頭腦、堅定的信念、堅持的作為，又怎能信守「使命必達」的承諾呢？

在小處用心給印象加分

在評鑑準備期間的另一個意外收穫是結交到很多知心的好朋友，大家互相扶持、群策群力的感覺真的很好！如果不是這群好朋友一直為我加油打氣，我可能很早就「陣亡」了！在這一次「不可能的任務」中，我也得到很多意外的成就感，例如平常不下廚的我，竟然要負責規劃委員每天午餐的菜單。我用Power point製作精美的彩色菜單，每天把菜單放進委員的「In-Box」，委員每天也都不忘稱讚前一天的午餐菜色，讓我放下心中的大石頭，想不到我也可以兼差當「廚娘」。

為了好好「款待」委員，我跑了數家文具店、百貨行和知名咖啡店，精心準備了各式各樣實用美觀的文具、環保杯、環保餐具組、揹袋、個人清潔用品等，並且幫每位委員訂製了可愛的姓名貼紙，貼在書面資料和個人物品上面，建立獨特性。評鑑結束，委員離開醫院之後，我發現他們把大部分的物品都帶回美國了，就連每天的菜單也沒丟棄，看來我的心血沒有白費，從這些小細節，委員已感受到醫院誠心歡迎他們的心意。

以往準備評鑑，大家都是「紙上作業」居多，但此次檢查室同仁對JCIA的認同與積極參與，令我十分感動。當然還有非常多的同仁都犧牲陪伴家人的時間，全心全意來協助準備JCIA，點點滴滴我都是看在眼裡，感動在心裡。經由大家的努力，醫院通過了認證，JCIA的品質精神也已落實在醫院每一個角落，大家應為獲此榮耀感到驕傲。

這段期間，我們曾遭遇很多以前根本想像不到的問題，經歷始料未及的驚險狀況，而在克服一關接一關之後，換來的是品質的大改善與大躍進。在此要呼籲同仁們，千萬不要因為JCI已經通過就鬆懈下來，我們一定要讓醫院更好、讓病人就醫更有品質、更有保障。在我認為，所謂的醫療品質，就是當親人或自己有醫療需求的時候，都可以很放心的到這家醫院診治，無需額外的關說或關照。「以病人為中心」不是口號，必須實踐、實踐、再實踐，有一天我們都可能是病人或家屬，趁我們還有能力好好做點事情時，為提升醫療品質一起努力吧！🙏