

一個睿智的決策

文／藥劑部 主任 謝右文

JCIA這4個字母，簡單但意義非凡。從醫院開始思考、溝通並決定接受JCIA（國際醫療評鑑）的挑戰，接著邀請周治華總監輔導、預評，乃至正式評鑑，一路走來，終於採下階段性成功的豐碩果實。藉由制度的建立及同仁的共識，讓病人得到更完整的照護，這樣的感受絕非沒有參加JCIA的醫院所能體會。

通過JCI評鑑之後，我們可以信心滿滿的對外宣告，我們是在一個真正「以病人為中心」來執行醫、藥、護等多元任務的醫學中心服務，並且深深以醫院為榮。

接受JCI評鑑的挑戰，就個人而言，能學習及成長；就部門而言，可凝聚共識、呈現專業及追求品質；就機構而言，可促成跨部門合作，亦可與國際接軌，帶領醫療發展；對病人而言，可獲得真正以病人為中心的連貫性照顧。由此可見，董事會及醫院當初決定接受JCIA這多贏的策略，是何等的睿智，前瞻及魄力。

周氏語錄分享

另需一提的是周總監的輔導，在這段過程中，她經典的期勉足以撼動人心，在此與大家分享並相互勉勵。

- 「Unhappy Staff & Unhappy Patient」：指出同仁心理調適對病人照顧的重要性。
- 「須思考何為您的專業」：提醒同仁在各式白袍下的專業呈現。

- 「全方位完全以病人為中心來考量，要理想化、完美化，不能獨善其身，要兼善天下，每一項作業都要思考其對病人的意義」，「團隊的精神，JCIA精神，便是團隊成員大家地位均等，相互尊重」：此觀點完全以病人的角度來思考，令人感動，案例的分享甚至會讓人熱淚盈眶。
- 「應蒐集paper，實際了解其精神及意義而執行」：提醒實證的精神。
- 「我們不能鬆懈了，同仁面對病人時，考慮事情時，要以所有的事都是我的責任的心情來面對，著重預防」：呈現專業人員以病人為中心的天職。
- 「做事情要了解其背後的意義，要把事情做對及做好」：引導大家腳踏實地、注重效率及追求完美。
- 「做任何事情要憑良心去討論，而不是只看自己方便」：提醒務必要放棄本位主義，以病人角度來思考。

第一次接受JCI評鑑的洗禮只是個開始，日後如何維持，是個挑戰，部門內外的整合及溝通必須持續進行，人員的教育訓練亦應永不停止。JCIA指導大家，遇到問題不要只提問題，還要同時提出有效率的解決方案，設定指標，確認執行成效，並從病人的角度來思考問題，才能發揮團隊力量，與機構及部門共同成長。🌱