

卓越的領導統御

文／行政管理組 管理師 羅國菁

卓越的醫療照護品質是建構於有效的領導之上，包括董事會與各級主管的領導。董事會必須給醫院明確的目標與任務，並且監督考核醫院的運作；醫院領導者必須整合整體資源，協調所提供的臨床服務，致力於改善品質；各部門主管必須確認醫療服務所需的資源，給予部門同仁必要的訓練與督導。此三者的協調合

作與互動是JCI對治理、領導與管理（Governance、Leadership and Direction，GLD）組的評鑑重點。

因此，GLD組的準備工作主要是整理本院現有領導模式，將相關資料按評鑑標準進行確認，如果不足或需要釐清，便請董事會給予指示，或由院長帶領召開相關會議討論確認，GLD組的幹事們會整理相關的政策程序，並制定符合外部法令規範的規章制度供各部門遵循。各部門主管則配合擬定所提供的服務範圍、審核人員的職務說明書、規劃部門的教育訓練與訂定科室品質指標，並進行改善。

評鑑委員與主管面談，董事長親自出席

除了資料的準備之外，GLD組的重頭戲是委員與主管們的面談。為使面談順利進行，GLD組除了整理考古題題庫，請相關單

位準備回答內容供主管參考，也安排了兩次面談的演練，邀請主管全程參與，由周總監及周院長提問，引導主管們回答，反覆的討論推敲及模擬面談實境，以完整展現本院的卓越領導。

在評鑑當天的面談，因為事前準備充分，主管們都能針對委員所提出的問題，從容不迫的詳實回覆，議程進行順暢，氣氛愉快。蔡董事長也親自撥冗蒞臨，向委員說明董事會對於醫院整體運作的指導方針，以及董事會與醫院領導團隊的互動情況，讓委員對於董事會之於學校及醫院的角色有更清楚的認識，也更加了解董事會支持醫院參加JCI評鑑的決心，對於當天面談發揮了關鍵性的助益。



面談時態度慎重，但氣氛愉快（攝影／盧秀禎）

醫院政策執行一致，評鑑委員高度肯定

回顧這一年來，JCI評鑑中GLD組的準備，其實就是領導統御力的展現。在董事會



評鑑委員Dr. Arvind Patel稱讚本院政策執行的一致性 (攝影/盧秀禎)

宣示一定要通過JCI評鑑之後，全院總動員加強備戰，召開了無數次的會議，設法將資訊傳遞給全院同仁、實習學生甚至外包單位人員，但因人員眾多，接受程度亦不相同。在周院長的帶領下，14個章節的召集人以其不同的專業背景，透過跨部會的會議，整合醫療照護團隊，使各科部能貫徹執行決策，同時建立良好的溝通管道，遇有執行上的困難也能適時反映給高層，以獲得必要的協助

與支援。JCI評鑑委員們對於一所規模這麼大的醫院能夠確保政策執行的一致性，均給予高度肯定。

最後，感謝董事會及林坤和秘書的協助，校院務發展委員會鄭隆賓執行長與林彩玫高專的配合，院長室及各部門主管的參與，以及GLD組幹事們的努力，使得本組工作能順利通過JCI評鑑的考驗，達成目標。

