

安全是我們的承諾

文／總務室 專員 黃煜光

提供病患、家屬、員工與所有人，一個「安全、清潔、溫暖、舒適的環境」，「設備設施管理與安全」(FMS)小組召集人為陳貽善副院長，總務室楊麗慧主任擔任總幹事，從小組組成、建立小組共識、架構全院共識到接受評鑑，均以如何增進工作環境的安全為職志，應用JCI標準擬定策略，激發同仁創意，在平常作業中融入安全概念。

FMS所包含的7大範疇，舉凡警衛保全、消防安全、儀器安全、危害物管理、緊急應變、硬體設施安全及公用系統管理，均為日常工作中隨時可見並攸關工作安全的基本常識。例如消防安全，既無深奧理論也無需繁複流程，只要確保設備、設施的防火安全，並確保人員能於第一時間避免火災危害，即是目標所在。又如危害物管理，經常使用的酒精，透過JCI可知其可能造成的危害，並將潛在危險降到最低。簡單的說，FMS是要醫院上下避免疏忽致禍。

消除醫院各角落的安全疑慮

但是要逐一檢視醫院各角落、各場所潛在的危險，並非易事。以總務室、工務室、勞安室、醫工組及行政管理組為主體所組成的FMS工作小組，剛起步時，跌跌撞撞，各

科室受原先觀念限制，對於所屬專業有所堅持，也認為以往工作流程並無不妥，亦無缺失，有必要依JCI標準進行修正嗎？

為了建立FMS小組同仁共識及尋求日後共同工作的目標，醫院派員前往高雄義大醫院與台大醫院標竿學習。從標竿學習中，我們瞭解JCI評鑑並非難如登天，特別是FMS章節，它是一項結合日常工作的評鑑，有別於一般醫院評鑑偏向書面審查的方式，這有如吃了一顆定心丸，小組成員以正面思考面對挑戰，不斷透過學習與蒐尋資料，激發創新的管理方法，進而平衡規定與作業面的差異。



Mr. Antonio Silva實地勘查

在陳副院長的督導與楊麗慧主任的帶領下，FMS以將近1年的時間讓醫院環境安全基本知識融入同仁日常作業中，並在最後3個月「大興土木」，將本院硬體損耗與不符

合安全標準的場所，逐一檢修與重新整理，以最佳效率讓有安全疑慮的地方一次解決。



認真指引

打造出堅強的後勤作業團隊

回想這一年，FMS團隊運作並非一帆風順，也印證了「組成→衝突→協調→共識」的組織理論。從團隊運作中，我們學習到互相尊重、互相幫助，在如同一家人般的陪伴下完成任務，汗水與淚水交織成了革命情感。JCI種下的因，把總務、工務、勞安、醫工同仁塑造成堅強的後勤作業團隊，這應是最大的收穫。

在此也要感謝感染科、營養科、資材室、資訊室等單位的指導與合作，沒有這些單位的協助，FMS無法更臻完善，也無法在評鑑時獲得滿意的結果。正如評鑑委員Mr. Antonio Silva說的：「JCI有如助產士及園丁，前者拉一把，幫醫院生出一個完善的醫療制度；後者透過整理與安置讓所有部門各司其職，把『樹』（制度）修整好，讓

『花園』（醫療服務）井然有序。」FMS秉持「改善缺失」、提高「員工認知」、強化「員工行為」的原則，與同仁一起營造安全的醫療環境。

很高興JCI的FMS評鑑結果是甜美的，儘管仍有細微處被指正，但瑕不掩瑜，整體安全提升的結果可接受大眾檢視。FMS小組今後將持續關切醫院環境，消弭不安全因素，作業環境安全tracer也將繼續進行，讓所建立的安全制度能夠長長久久，更希望同仁能將安全認知內化到工作中，甚至帶回家，應用於日常生活中。

「環境安全」不是醫療專業，也不艱深難懂，只是一般生活智能而已，FMS扮演推手，讓更多人知道安全，重視安全，並且接受安全所帶來的改變。「安全是我們的承諾」，FMS團隊堅若磐石，將永遠站在維護員工及病人安全的最前線，為醫院環境安全把關。🕒



眾志成城