



發現感動 *Touched and Inspired* e報

主編/沈茂忠 編輯/劉孟麗 美術編輯/盧秀禎 網頁維護/張珮珊

2010/10/16 **N0.21**

在JCIA中不斷的學習與成長

文/醫品部 劉淳儀 管理師

去年8月董事長和院長一聲令下，大家開始積極投入JCI評鑑準備，很快的一年多就過去了，我們也在今年5月份接受Mock Survey(模擬評鑑)，在9/27~10/01接受JCI正式評鑑。經歷了5位委員整整5天的評鑑及指導，大家也好像歷經了一場大戰，但這個挑戰可說是讓我們感受到「含淚播種的，必含笑收割」，此次順利通過JCI評鑑，也等於是送給醫院創立30週年最好的一份生日禮物。

評鑑期間大家戰戰兢兢，絲毫不敢鬆懈，但還是有同仁看到評鑑委員就緊張到說不出話來，有做也說沒做，沒做也說有做；或是看到「外國人」就開始呱呱的講起不流利的英文，讓口譯人員「英雄無用武之地」。其實委員也沒有要求我們直接講英文，他們還是希望透過口譯來翻譯會比較正式，而且對於我們的答案也可以有「緩衝」的機會，所以三年後再度參加第二次JCI評鑑時，大家可不要再和委員講英文啦！

我們也有遇到很「幫忙」的病人和家屬，有一對英文很流利的夫妻，跟委員一路用英文交談，稱讚同仁有多麼的努力照顧他們，告訴委員他們對我們有多麼的滿意，讓委員和口譯人員都感到印象深刻。

委員到病人家裡做居家照護訪視時，老太太的兒子和媳婦也都對我們的服務和醫療品質讚譽有嘉，讓大家都感到欣慰與驕傲。評鑑期間雖然很緊張，但也發生了不少小故事，為稍感嚴肅的評鑑增添了溫馨的氣氛。此次評鑑所使用的為2008年1月開始使用之第三版標準(3rd edition)，共有14章節，329個評鑑標準(Standards)，1,214個評分項目(Measurable Elements；MEs)，我們是使用第三版標準的最後一年了，明年起參加JCI評鑑的醫院，就要使用更嚴格的第四版標準。

最後一天5位委員總講評時，給了我們很好回饋，1,214個評分項目中只有20個缺失項目，當場就確定通過評鑑，這是莫大的榮譽，也是全院同仁共同努力而獲得的優異成果。

相信經過這一次的國際醫療評鑑的洗禮，大家都有異於以往國內評鑑的收穫與成長，評鑑雖然已順利通過，但好的制度與好的溝通還是要繼續維持，若目前所建立的制度或規範不盡完善，請大家一起努力把制度改得更人性化、更可行、更簡便，讓同仁工作起來能夠更加有效率、更愉快。請記得一句周總監的話：「有一天我們也會是病人」，讓我們攜手共同努力提升醫療品質和病人安全，為病人創造一個更安全、溫馨、人性化的醫療照護環境。



JCI評鑑結束時，評鑑委員與員工合影



醫療組評鑑



護理組評鑑

[回到電子報首頁](#)