

# 附設醫院評鑑後的挑戰



◆ 管理室 陳建立主任

本院於94年4月21日接受醫學中心暨甲類教學醫院評鑑，為94年度第一家接受評鑑的醫學中心。在為期二天的評鑑過程中，11組約20位評鑑委員分別聽取各組簡報、實地查證資料，並與院長及相關人員進行會談，瞭解醫院整體的實際運作情況，並給予本院相當多良好的建議與回饋。

隨著社會的進步，民眾的知識水準提高，對於照護品質的要求亦相對提高，加上健保制度對醫療環境的衝擊，使得醫院彼此間競爭激烈，醫院想要永續經營，需要投入更多的努力。本院自民國67年政府舉辦醫院評鑑以來，歷次評鑑皆獲評為一級教學醫院及醫學中心，肩負南部地區民眾醫療守護者的角色。本次評鑑亦為啟川大樓啟用後首次的醫院評鑑，過去的評鑑經驗顯示，最常被評鑑委員提出需改善的項目，經常是空間不足，環境狹窄等方面的缺失，在這次評鑑過程當中，委員對於本院擁有的環境設備表示相當滿意與羨慕，且留下深刻的印象，顯示本院為提供給病人舒適與安全環境而不斷的自我要求與努力，有助於整體印象的提升。

本次評鑑的特色與過去有相當大的不同，在民國88年醫策會(財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會)成立之後，為符合國際評鑑的發展趨勢，已由過去重視的結構面標準，逐漸轉為注重醫療的過程面及結果面標準，並且強調以病人為中心，注重病人安全，防範醫療錯誤，89年衛生署便委託醫策會採用「以病人為中心」及「注重病人安全」兩大新觀念，針對延用多年的醫學中心評鑑標準與制度進行大幅度的改革，其中並明確定位醫學中心的角色為：「作為醫學院主要的教學醫院、主要任務為教學(以提升人民醫療保健)、研究(新科技與醫療儀器之試用，新藥之人體試驗)、重症醫療服務為目的」，這與本院的宗旨相當一致。此外，在經歷92年的SARS風暴與社會上多次的醫療疏失事件之後，評鑑的標準除了實地評鑑時間由原先的6小時延長為2天之外，更加強了包括：感染管制、危機管理、病人安全、醫護學員之指導與安全、全人教育及醫療倫理等方面的評量，期望建立一個以病人為中心，以社區為基礎的醫療體系。

評鑑的準備過程是一項繁瑣卻有意義的工作，由於本院於民國91年8月當時曾參與過試評，本次評鑑標準即根據當時試評後的建議再修訂而成的，故此次評鑑在準備時除了較能掌握每項評分的重點及注意事項之外，許多跨單位的評鑑項目，也因為有上次試評的經驗，較能透過事先的溝通協調與整合，預先解決各單位彼此間的問題，讓準備的內容更臻完善。評鑑的準備工作早在半年前即開始著手進行，由於尚未正式公佈94年度的評鑑標準，在考量應與上年度標準差異不大的情況之下，便先以93年度的標準去了解各評鑑項目的實際執行與達成情況，掌握各單位所能提供的資源與可能需要加強改進的重點。在94年2月26日醫策會公佈正式的評鑑標準與說明會之後，隨即於3月1日召開各分組召集人的評鑑說明會報告，分發各組評量表、制定評鑑準備時程，由於分組繁多，為使填表資料正確一致，便統籌由管理室負責彙整，開始進行一連串的報名、填表、上次建議事項之進度追蹤、自評表的填寫、分組簡報、預評等準備工作。

雖然這些工作對同仁而言相當繁瑣且造成額外的工作負擔，然而在全體同仁的齊心齊力之下，透過評鑑的自我檢視，也讓大家看到了醫院過去三年以來在各方面的進步。例如，在教學方面，我們成立臨床技能中心及手術技能中心、進行動物活體手術與麻醉臨床訓練；重視人才培訓，無論是員工專業再教育時數、就讀研究所人數及國內研習或國外進修人次，每年均有明顯的提升。在研究方面，改建動物實驗中心、興建共同實驗室，每年度發表的論文數、住院醫師研究論文數、專題研究計畫申請通過件數均有提升，且有多項創新榮獲國科會獎勵並申請專利。在醫療服務方面，配合以病人為中心的照護理念，落實在病人的完整性、安全性、可近性、適當性、持續性及參與性等六性方面的照護。各項資訊系統的建置，維護病人就醫權益；各種病友團體的成立，持續對病人的關懷及照顧；成立安寧病房，且設有各種宗教室，提供病人心靈上的慰藉。尤其我們對於急重難症及偏遠地區的醫療服務，更是投入了相當多的努力，包括成立加護病房專責主治醫師制度、負壓隔離病房的擴充及山地偏遠地區急診醫療等。這些有形成果的展示，不僅顯示出醫院向上提升進步的動力，無形中也凝聚了員工的向心力。

醫院評鑑之制度為確保醫療品質的一種方法，是一種由外而內的全面品質監測系統，引導醫院去注重醫療照護上的缺失及待改進的地方。評鑑的準備工作是一項「挖寶」的過程，因為深入瞭解各單位的實際運作，會發覺很多單位對於評鑑要求的項目都有達到，只是缺乏整理；對於涉及範圍很廣的評鑑項目，許多單位則是各自達成所需的要求，缺乏整體性的概念與瞭解；另外有相當多的單位同仁則是默默付出，平時自我要求嚴謹，執行的成果良好，但用心並未被發覺與肯定。透過準備評鑑時的挖寶過程，不僅讓看見同仁共同努力的成果，同時發掘出藏在各單位裡的知識寶藏，未來應整合並建立成完整的資料庫加以應用；發掘出臥虎藏龍於各單位裡的人才，經培育訓練後能發揮所長，共同為達成追求卓越，成為高品質醫學中心的願景而努力。

