

長庚醫療體系推動 JCI 國際醫療認證的必要性

◎林口長庚暨嘉義長庚婦產部主治醫師 劉競明

去年6月林口長庚紀念醫院舉辦第一次 JCI 研討會，邀請目前任職於敏盛醫院的周治華品質總監，來到醫院演講。莫非醫療體系也要隨著萬芳、敏盛、彰基、台大、童綜合醫院等開始準備接受 JCI (Joint Commission International) 國際醫院評鑑與認證，上項評鑑是由美國醫院評鑑聯合會的國際部主持，要能取得上項認證之後，才能讓國際病患得到其商業保險的給付，目前國內已經有 11 家醫院通過認證，因此若要推動國際醫療，JCI 是最優先之選項，沒有 JCI 就無國際醫療。

周治華總監居住在美國 40 年，擔任 Joint Commission 評審委員前後 18 年，雖然為護理背景，但是對於國際醫療照護評鑑實務非常了解，因此曾被榮聘為桃園長庚紀念醫院顧問。她強調主治醫師應該做為醫療照護的領導者，有臨床經驗才能領導及要求醫療品質與評鑑作業。2004 年周顧問在敏盛醫院邀請下回台專職顧問工作，這次她聲明她會以一位批評者的觀點，來要求全院上下，在每一個關鍵點來開始準備 JCI 認證。

JCI 的目的就是「品牌形象」。不過 JCI 的標準雖包括 14 章節，包含：醫

務可近性及連續性、藥品管理及使用、麻醉及手術照護、病患及家屬權益、評估病患、醫療照護適切性、病人及家屬教育、國際病人安全目標、品質提升及病人安全、感染管控、領導統御、設施安全及管理、人力資源管理、資訊運用及管理。但是其細目與準則眾多；加上國內醫院都已經習慣於醫策會的「新制醫院評鑑標準」，然而 JCI 則是以國際一般制度化醫院的品質水準，其內含可能與國內評鑑標準未盡相同。評鑑委員的要求與嚴格，幾乎已達「要求完美、近乎苛求」之程度。醫院的品質除了醫療品質外，還有服務品質。從病人安全到醫療品質，達到乾淨、秩序與標準化。從最基層的清潔工到院長、董事會等都必須知道 JCI 的標準，在準備期中各單位務必要有接受批評的雅量，才能不斷的求進步，做好品質要求的盡善盡美。

如何準備 JCI？負責報告者要自己寫，對所有準則細目要透徹了解其意涵，醫護團隊要配合。各級領導者必須全力支持、醫師的積極投入更是 JCI 認證成功之不二法門。每一專科部門除了自己的專業外，還要了解相關部門的別人

在做些甚麼？跨領域的團隊合作是 JCI 的特色，當然準備期中需要良好的顧問來指點迷津，在正式評鑑前還要有「模擬評鑑」。整個準備過程至少需要一年左右，回到最基本、鉅細靡遺、最佳執行。

筆者也是國內醫學期刊發表 JCI 認證制度的第一人（註），四年多前該文發表後，台灣的各大醫療院所，均能逐漸認清國際趨勢而推展此項制度，對筆者而言真有無限的欣慰，這代表文章的影響力無遠弗屆。別的不說，光是 2007 年 10 月在波士頓參加國際醫療品質照護及病人安全年會之後，隻身遠赴芝加哥的美國醫院評鑑聯合會（Joint Commission），接受其課程訓練及指導，讓筆者獲益良多。今天擁有 9,000 床數的長庚體系，竟能運作得如此井井有條，品質及病人滿意度都能維持在一定水準之上，更是讓他們不敢相信。

筆者常想：本醫療體系的健保給付費用幾乎佔了總費用的十分之一，假如能夠因為推動 JCI 而落實醫療品質與病人關懷文化，將病人安全真正的落實在基層單位，那麼的確可以增加民眾們對於健保的滿意程度。本院的平民化作風與診療效率化，是國內、外醫界都不容否認的事實與成就。然而如何能夠做得更好，當然就需要除了醫策會的新制醫院評鑑機制之外的「外部評核」，方能讓醫療水準更達到國際化。JCI 條文繁瑣、項目眾多，近年來國際醫療盛行，許多國家為了證明其醫療水準及品質不輸於美國，都已經引入 JCI 的作法，在新加坡、泰國、印度等國際醫療盛行的國家都做得很成功。

在本院二樓簡報室，有四個標語：品質、創新、關懷、責任，這些核心價值事實在 JCI 的條文中都找得到。對病

人為中心的醫療文化、跨專科領域的協同與整合式的醫療照護、病人安全為導向的療程設計與環境維護，這些都是國內醫療院所目前亟待改善的議題。從實務觀點來看，通過 JCI 並不代表醫療品質已經「止於至善」，品質工作是連續不斷的改進，經由計畫、執行、評核、行動，無止息的努力以赴才能將全院員工的「心志」合而為一。

JCI 的基本要求，其實就是清潔的就醫環境。單就這一點，林口長庚紀念醫院每天有兩萬名病人門診次，穿梭不斷的員工，多科、多點與多面向的診療，加上急診病人數多、留觀處理者眾，院區建築似已年代久遠等，這些現實問題及空間與環境限制，卻極可能是 JCI 評鑑的罩門。病歷記載與電子病歷雖然繁瑣，然而卻是觀察醫院在重點優先改進項目、病人追索評鑑法、整合式醫療照護、跨專科諮詢及共同照護的最佳方式，因此病歷記載的詳實、精確、及時無誤，是最基本的要求，所以醫師參與及積極投入乃是 JCI 成功認證的關鍵。

無論如何，參與 JCI 準備及評鑑，才能使員工心志煥然一新、診療流程與照護環境及員工關懷，這些平常就應該做好的事情，藉著 JCI 來推動吧！

註：

〈參考文獻〉

劉競明：推動國內各大醫療體系通過國際醫療品質認證（JCI）之我見
台灣醫界 2008；51(1)：38-3

長庚醫訊電子報增刊閱讀路徑

點選長庚醫訊網址：

<http://www.cgmh.org.tw/cgmn/index.asp>

即可在左下方看到『本期增刊』。

若想查詢過期增刊內容，點選『醫訊查詢』，輸入想查詢的關鍵字或卷期即可。