攀登高峰策勵未來

管理需要有紀律地練習， 它更是一種流程——Sterling Livingston

◎林口長庚 JCI 認證副總召 黃璟隆副院長

從 2014年1月18日開始，在國際醫院認證組織（Joint Commission International, JCI）的網頁，林口長庚醫院已呈現在 AMC（Academic Medical Center）通過認證之列，這是長庚醫療體系嶄新的一頁，代表著林口長庚醫院不論在病人安全、醫療品質、臨床試驗及醫學教育的能力，都已被國際權威醫院認證組織認可及肯定。

我們都知曉醫療品質沒有最好，當然也沒有最終的目標，唯有不停且永無止盡的追求與改善，才是品質的保證。長庚醫院自 1976 年創立迄今，其目的就是提供病人最佳的醫療服務，同時教學與研究亦能與世界最好的醫院並駕齊驅。此一理念與國際醫院認證（Joint Commission International Accreditation, JCI）的精神一致。38 年來長庚醫院所有同仁無不秉持此一理念，奮力向前，長庚這塊金字招牌，縱然不靠外部評核，也是台灣最優良的醫院之一。

國際醫院認證並不是考試，它是一種過程，通過評審的醫療機構可以獲得「Gold Seal of Approval」的金質獎章，代表醫院對病人安全及醫療品質有最高

的承諾。品質管理大師羅勃特·波西格（Robert Pirsig）曾說「品質是用心的結果」，也是長庚醫院追求的目標—提供病人最佳的醫療服務。要達成此目標，需要全院同仁平時不斷地努力，也須藉由外部公正客觀的審視，才能督促我們不斷地改善，就因醫療品質沒有最好，只有更好，我們需要隨時隨處檢測自己，因為我們所追求的是更完善的醫療服務提供者。

林口長庚醫院規模龐大，是迄今全世界獲得認證中最大型的醫院，更難得的是我們以最高分通過評核，JCI 總部甚至史無前例，派其總裁來台親自授證，證明林口長庚醫院的卓越表現，不但通過了 JCI 國際醫院的認證，而且展現本院：

- (1) 有充分的能力，來確保安全的就醫與工作環境，將患者與醫護人員暴露於危險的機會減至最低；
- (2) 有良好的制度並可藉由內部的評核程序，持續改進醫療品質；
- (3) 有完善的醫療照護品質，獲得患者最高的滿意度；
- (4) 擁有高水平及全院一致性的醫療照護標準化流程，並達成良好的效率。

為什麼如此龐大醫療照護體系的林口長庚醫院，還能完成此殊榮，主要原因包括：

- (1) **主管的決心、支持並以身作則**：3年來在長庚醫院董事會及行政中心長官們的全力支持、林口長庚醫院翁文能院長展現決心並以身作則，主管們劍及履及的態度，是成功的主要關鍵。企業的DNA在此次認證中完整的呈現。
- (2) **堅強的醫療團隊**：林口長庚醫院原本就擁有台灣最多SNQ金牌獎，高水平跨科、跨領域的團隊醫療，足以提供病人最好且風險最少的優質照護品質。
- (3) **良好的管理制度**：長庚醫院特有的管理制度，秉持王創辦人「追根究柢、止於至善」理念的追蹤與檢討機制，持續不斷的提升醫療品質。另外長庚長久以來藉助國際標準化組織（The International Organization for Standardization，簡稱ISO）的各種認證及美國病理學會（College of American Pathologists，簡稱CAP）的實驗室認證，早已奠定了品管的良好基礎。
- (4) **素質優良的護理及醫技同仁**：醫院要做好任何評鑑及認證，服從性高、人力素養完善的護理同仁及醫技同仁就是成功的保障，同仁們為達成認證目標，任勞任怨、團結一體、堅守崗位的態度，令人深受感動。
- (5) **勤奮的工務部門**：工務部門就如同軍隊中的聯勤司令部。本院能通過JCIA，工務部門不眠不休的工作態度，居功厥偉。他們的辛勞讓醫院環境更安全，

也改善了環境衛生的品質。

- (6) **聰穎的資訊部門**：這次能讓長庚優良醫療品質展露無遺，端賴電子病歷的極致表現，完美呈現跨團隊、跨領域的臨床照護證據。長庚的資訊系統能讓多團隊照護的病歷完整呈現，促成有效率的團隊溝通，是進一步保障醫療品質的利器。任職 JCI 總部國際醫院認證的執行長，也是此次來本院評鑑的委員（Ann K. Jacobson）親口向我說：「我不喜歡電腦，但愛死了你們這套電子資訊系統！」。

美好的仗，我們打過了。相信全院每位同仁都與有榮焉。翁院長說：「只要高興一下子就好」，未來必須更致力推廣 JCI 的精神到醫院每個角落，才是醫療安全最重要的保障。林口長庚醫院因編制眾多，要達成所有醫療單位的一致性，我們需進一步強化各單位之間的溝通（communication）並深化管理到極致（down to detail）。我們將建立一個更有效率、更專業的品管中心，負責全院醫療品質的設計規劃、管理分析與教育推廣。此次JCIA的評鑑顯示：醫師的全力參與，不但是JCIA成功的要素，也是未來JCIA深化的關鍵。專責的品管醫師（physician manager）或許可做為未來醫院的更形專業化醫品管理的主幹。此外，我們不以目前已十分完備的電子資訊系統自足，我們要建置更友善、更完整的醫品及病安資料管理系統。

「百尺竿頭，更進一步」讓我們一起攀登下一個高峰！👉