

參與 JCI 國際醫院 認證之規劃與體驗



◎JCI 協調中心 楊秋美專員、林複營主辦、周遠楨專員、潘先運專員

◎長庚行政中心評鑑組 周碧琴組長、林口長庚醫政組賴宗政副組長校閱

◎林口長庚醫院 楊政達副院長、黃璟隆副院長總校閱

林口長庚醫院經過 2.5 年的努力準備，於 103 年 1 月 18 日完成了 6 天 7 位委員的認證活動，且於 2 月 11 日收到總部認證通過證書，並預定於 3 月 17 日接受總部受獎儀式。

● 認識國際醫院認證

JCI (Joint Commission International) 是國際最具知名度，也是最嚴謹的評鑑認證機構，全球目前有近 60 個國家參與認證，接受認證之機構超過 450 家；認證標準共 16 章節 1,295 項衡量項目，重視以病人為中心之照護，也特別注重團隊溝通整合、作業一致性與安全的管理流程及設施，藉由不斷之自我檢視與持續改善來提升醫療品質，保障病人就醫權益，提供員工安全的工作環境，也是躍進國際水準與國際接軌之具體行為。

● 推動 JCI 認證的動機

本院經過 37 年的成長茁壯，服務病人遍及全省，秉持王創辦人「人本濟世、病患優先」的創院理念，期望能藉由 JCI 認證推動，將其精髓，結合本院制度，

內化於例行作業；故於 100 年 4 月開始籌組團隊，進行 JCI 條文研讀與了解，積極安排與他院學習交流。

100 年 9 月由翁院長帶領成員人數達 25 人之跨院區團隊，至韓國首爾參加由 JCI 總部舉辦之學習營，回國後翁院長即帶領團隊訂定推展時程，共分 7 個時期（醞釀導入期、基礎準備期、活動熱絡期、執行檢討期、模擬認證期、落實追蹤期、全面衝刺期），全面展開並持續至認證通過。初期每週兩次由翁院長主持政策與流程制定檢討會議，分派負責部門並掌控進度。

政策制訂後，透過每週 3~4 次的會議進行教育訓練宣導，經由各單位的主自主檢查與全體動員的外部稽核，改善醫



▲院長每週 3~4 次主持團隊會議檢討各項政策與流程

療團隊溝通、協調不足之處，以達作業之一致性，如：硬體設施改善以消防安全為第一、訂定全院病人照護的基本評估標準、各檢查室作業標準整合、溝通與資訊管理重視病人安全…等，面對如此龐大的組織，要改變同仁的觀念與習慣，實屬不易。

為了讓同仁體驗認證的情境，確認準備的方向是否正確，分別於 102 年 6 月及 12 月聘請總部專家進行試評與輔導，經過不斷的改善，達標率從最初的 75% 提升至 98%，在運作過程中也有衝突與意見相左，但透過不同機制溝通協調，問題逐步化解，同仁也因必須不斷的互動、溝通，進而凝聚共識，強化了向心力。也深深認同將規範納入習慣，落實於作業並潛移默化，共同目標就是要讓醫院更好，塑造安全品質文化，提供更優質的服務。

● 認證過程與感受

正式認證這 7 天，委員共走過 186 個單位，從醫療照護科室到樓層屋頂、地下街、中央廚房，甚至到工地、垃圾場、往生室等任何照護流程與環境設施無一不接受檢視。認證的項目除了醫療服務外另也包含醫學專業教育與人體研究議題。本院醫療技術與照護水準向來不落人後，甚至在某些領域已超越國際水準。尤其在教學與研究方面之高水準實力，也讓國際委員稱讚與佩服。

這次的認證，對 JCI 總部來說也是一項大挑戰，因為他們第一次面對員工



▲ 委員了解臨床醫療作業與訪談執行團隊

與床數最多、規模最大、作業最複雜的機構，故也特別派別出有史以來陣容最堅強的認證團隊，包括：總部的認證部門主管與制定標準的主管都親自出馬。一位委員離開台灣前主動向本院送機同仁表示：「參與 JCI 認證工作這麼久，不論是流程的安排、文件的準備、資訊化的建構以及快速的回應，都讓他印象深刻，這是他看過最好的醫院，人生中會永遠記錄下這美好的時刻」。這也更是國內醫療服務水準高品質的展現。

● 認證後的責任

準備過程雖然艱辛，但透過 JCI 有系統的準備認證過程及明確的專業分工，持續不斷落實團隊積極溝通與凝聚共識，秉持實事求是的態度，並以「追根究柢、止於至善」之理念來提升全院的醫療服務品質，改善我們的作業環境與流程，將 JCI 的精神與過程作法，透過資訊整合提供體系各院區整體推展運作，為內外在顧客的安全與安心而努力，以身為長庚一份子為榮！這也是未來長庚持續進步的保證。

認證後不是結束而是自我要求與組織持續追求卓越的開始，期許續與國際醫療水準接軌，共同為「沒有最好」、「只有更好」、「止於至善」而努力。👉