

化繁為簡、品質至上的 檢查室作業

◎林口長庚心臟內科系副主任/檢查室管理小組召集人 柯毓賢

◎林口長庚醫院副院長 黃璟隆校閱

林口長庚醫院通過了JCI國際醫院認證，是JCI國際醫院評鑑認證機構有史以來所通過的醫院中，規模最大、結構與作業流程最複雜的一所醫院。

為了提供病人最專業的醫療服務，本院分科細緻，每一專科大多又有著多個細次分科系，以及相對應的專業科系的檢查治療單位。這些組織功能規模各異的檢查治療單位所呈現出來的複雜性，也正是面對JCI國際醫院認證時，最大的挑戰之一。

JCI國際醫院認證強調「安全」、「品質」、「一致性」與「連續性」，在同一個醫院之中，每一個病人不論其背景如何，在何日、何時以及在醫院何處，接受醫療照護時，皆應要有一致性的醫療照護基本標準；再者，病人從一個照護單位到另一個照護單位，從一個照護時段到另一個照護時段，也都應有完善的銜接照護，以維護病人照護的持續性與安全性。

對於本院每一個專業科系的檢查治

療室而言，醫師、護理師以及各個專業醫療技術人員，多年來均秉持各自的醫療專業，發展出專業的檢查治療室之不同作業流程與規範。本院有著近70個各式各樣的專科檢查治療室，每一個專業科系的檢查治療室，均有各自專業的作業環境考量、儀器設備需求、耗材藥品使用、人員專業配置、乃至於特殊的工作時程。每一個專業科系的檢查治療室，也因而面對著不同的風險，無論是病人的檢查治療風險、環境的輻射、感染、跌倒、外傷、毒物、藥品、乃至於因辨識錯誤與溝通不良所引起的風險，每一個專業科系的檢查治療室均有著各自相同以及相異之處。再者，每一個專業科系的檢查治療室，通常只是病人在醫院完整照護流程之中的一個時間點而已。病人來來去去，從家裡、病房、診室或其他檢查治療室來到了每一個專業科系的檢查治療室，同時也從每一個專業科系的檢查治療室回到了家裡、病房、診室或轉至其他檢查治療室。因此，如何

讓每一個病人無論何日、何時來到任何一個檢查治療室，均能夠接受到「一致性」與「連續性」的基本照護，達到「安全」與「品質」的標準，這不僅是本院面對 JCI 認證所要達到的完整課題，同時也是本院對於所有病人與民眾的服務重點。

為了達成 JCI 認證要求之「安全」、「品質」、「一致性」與「連續性」，本院特別成立跨科系與跨部門的「檢查室管理小組」，結合各相關專業科系的醫師、護理師、各專業醫療技術人員、以及專業醫療管理人員，同時也邀請本院對應 JCI 認證所組成之各章節各議題的院內專家與會，大家齊聚一堂，共同會議討論達成共識。在會議中，針對 JCI 認證中各個章節所相關的各種議題，各檢查室的醫療與行政人員互相分享各自目前的標準作業流程外，且以 JCI 認證的精神與本院照護團隊共同制定的政策與程序作為共同遵循的標準，在異中求同，同中存異中訂定出共同的基本作業標準規範，也讓近 70 個檢查治療室能夠達成「一致性」的基本評估與照護要求。同時也特別針對風險較高的侵入性檢查治療項目，依醫療作業的各自需求，由各相關檢查治療室依據同一政策與程序標準，制定符合各自需要的檢查室工作記錄單及流程規範，完整記錄病人在檢查治療室接受照護的所有過程，包括處置前的評估準備、處置中的治療過程、以及處置後的恢復情況，乃至於進出檢查治療室前後的連絡狀況，達成

「連續性」的照護品質。標準記錄單紀錄流程與各種規範制度制定之後，所有檢查治療室同仁更發揮團隊精神，進行檢查治療室實地自我檢測與自主管理，並安排互相稽核、互相檢討、互相修正、共定標竿學習，共同成長。

在準備 JCI 認證的過程中，「檢查室管理小組」一方面視每一個檢查治療室為一個「小醫院」，各自應該完全符合 JCI 認證規定中的每一個章節、每一個環節與本院政策與程序之要求；同時也要整合所有檢查治療室為一個醫院之中的一個整體，整體之內有其「一致性」，整體對外又能達成「連續性」。在這整合的過程中是艱辛的，但在所有檢查治療室的醫療團隊與行政同仁無不以本院之規定標準與 JCI 認證通過為努力方向，故互相激勵、溝通與合作，終於通過 JCI 國際醫院認證。

展望未來，因應醫療科技與技術的日新月異與需求量增加，林口長庚醫院的規模與複雜度勢必持續增長，新的檢查治療部門必將持續湧現，舊的部門也必將持續整合。同時，外部病人的期待與認證標準的要求也將不斷更新與改變。「檢查室管理小組」除了要珍惜現在的成績，更要直視整合過程中所曾經歷過的困難，因應未來的變化，持續進行溝通與整合，為所有的病人提供更佳之「一致性」與「連續性」，且兼具有「品質」與「安全」之優質醫療照護與環境。👉