

龍引千江水、虎越萬重山

攜手迎接2010年“新”新制醫院評鑑之推動

文/醫品中心 曹涓璇



「民眾有知的權利與義務」這樣的觀念已在台灣的醫界扎根，整點新聞幾乎天天看得到醫藥新聞成為頭條跑馬燈、康健雜誌和天下雜誌…等暢銷雜誌也經常對醫師或醫院進行評比的調查，這些努力都是為了激勵醫院提升自己醫療品質，給予民眾良好的就醫環境。然而，平常醫院在經營考量上，其實除了各專科的專業考量與評核，醫院整體政策推動方向，其實是有一套準則可遵循：醫院評鑑基準，暱稱「新」新制醫院評鑑(98年最新公告的評鑑草案，已將醫院評鑑共分為醫護組及管理組)。

醫院評鑑又稱為大團拜，簡單來說衛生

署委託財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會(簡稱醫策會)進行醫院評鑑的考核，由醫院主動向醫策會提出申請，待醫策會受理後將排入評鑑行程，於評鑑前二週通知醫院，屆時醫策會將委派評鑑委員至本院進行實地訪查。本院榮幸地於今年通過新制醫院評鑑特優以及新制醫院評鑑優等，也就是民眾俗稱的「醫學中心」。

對醫院所有員工來說，參與醫院評鑑的過程是相當辛苦的，無論是在身體或精神上所需承擔的壓力與耐力，皆非三言二語可言喻地，評鑑期間任何時候，7-11永遠遇得到本院同事，滿臉倦容在排隊買咖啡或小點裹腹，辛苦大家了，然而，這麼辛苦的過程所追求不單只是醫學中心的名號，更是期望透過參與評鑑的考核，讓民眾感受到中山的用心與認真。

對民眾來說，什麼是評鑑呢？新制醫院評鑑的條文包山包海，評鑑構面相當廣泛，舉凡醫院硬體結構、人事調配、服務態度、病人安全…等皆為評核項目。舉例而言，最近吵地沸沸揚揚地病人隱私相關議題，其

實都在條文要求裡，評鑑條文明文要求醫院有責任保護病人隱私，不得公開病人個人病歷、診間張貼掛號清單時，避免全名張貼，因此診間清單每個人都成了曹○璇、王○慶...等稱呼，其實每個看似不經易的動作，皆其來有自地。對很多民眾來說醫院就像是白色巨塔，一旦踏進來那種不安和恐懼感是相當難消弭，醫院裡身著白袍的醫師，當然希望自己像白色巨塔的主承旭醫師，可以與美麗的張均甯小姐譜出美麗戀情，相信除了這一段以外，白色巨塔所上演的故事是誇大地以戲劇表現，民眾無需擔心，醫師其實也是一般人，到了中午時刻他們最關心地也是一今天訂的便當好不好吃，下了診他們也會

去看電影或逛街。

醫師具有獨立判斷決策的權威性，為了給予病人最佳的診斷與處置，在民眾看不到的時候，行政大樓裡的科部辦公室或各大會議室，經常可以看到醫師利用自己的時間在開會，互相討論病情與診斷的適當性，除了自發性為了提升醫療品質的開會，其實是否有定期舉行病例討論會、科部會議...等也在評鑑基準裡，評鑑基準包羅萬像，提供醫院經營者最基本的方向與策略，然而為了追求卓越，基本上醫院都會依基準訂定更嚴格的細部規範，並定期檢討改進，在看不到的時候，為了給病人良好的服務，全體同仁付出相當程度的努力。2010年是醫院評鑑推動改制的全新的一年，醫院為了維持醫學中心的層級，必須付出更大的努力，良性的競賽可督促醫院向上提升，2010年迎接虎年來臨，對民眾或醫院都是全新的一年，送牛迎虎新氣象，祝福「人間喜慶康平世、虎歲承歡幸福春」。