



打造友善醫院

■高雄市立小港醫院 管理室 黃建民主任

相信醫院評鑑已經是大家耳熟能詳的事情了，這項制度的存在確實是導引醫院持續改善與落實執行的重要動力。醫院評鑑的目的是希望打造符合病患需求的就醫環境，打造一個友善的優質醫療環境亦是本院一直努力的目標與願景。但因為病人身分多元，除了疾病別外，不同年齡、性別族群患者就醫需求仍存有差異，種種需求恐怕也非醫院評鑑所能兼顧，所以由不同單位所推動，為高齡、婦女、青少年...等不同就醫族群「友善醫院」認證也就接踵而至。

以本院為例，近期就配合高雄市政府衛生局辦理婦女友善醫院示範觀摩，另外也接受國民健康署的高齡友善醫院認證並獲得內政部友善建築評選特優、102年高雄市友善建築無障礙友善環境特優獎、高雄市友善職場－優良友善家族核心企業、以及補集乳室最佳舒適獎等認證。乍聽之下，醫院似乎又多了許多的評鑑和訪查，這不免會讓人覺得如果各類就醫族群都要友善認證，感覺上會是一件沒完沒了的事情，相應而來的需求也將會是五花八門，甚至不同認證間可能發生需求衝突，對醫院來說也會疲於應付，無法達到預期的效果。但是經過了幾次的實地訪查、專家討論交流與匿名訪客意見回饋後發現，其實無論是那一類的友善認證，其出發點不外乎都是希望可以讓病患有更好的就醫環境。探究其細節，建議標準的書寫內容或許不盡相同，但

是多數規範項目的本質是相近的，不外乎就是強調就醫方便性、診療私密性、環境舒適性、服務親切性等。由此可知，雖然是強調各類族群的友善認證，某種程度而言只要準備好一種，應該可以很容易的適用其他規範需求，同時也可以滿足醫院評鑑之要求。

總而言之，無論是醫院評鑑或是友善環境打造，都是希望提供病患更好的就醫環境，這應該也是我們長期努力的目標。以幾次的準備經驗及專家的建議而言，友善環境要做得好，除了院方有積極推動的「誠意」外，更重要的是員工對於友善環境的「善意」，姑且不論硬體設備如何先進，內部裝潢如何美輪美奐，只要同仁有發自內心的真誠服務，相信病患一定可以感受到最友善的醫療服務，小港醫院醫一定可以打造成一間全方位的友善醫院。

