

「對醫院認證計劃」的看法

本人陳孝慈擔當「屯門醫院管治委員會」委員及「醫管局區域諮詢委員會」委員接近二十年，擔任瑪嘉烈醫院及葵涌醫院管治委員近十多年，去年有幸參與屯門醫院的認證計劃，因此本人對醫院的體制、運作，以及「醫院認證計劃」略有認識。

屯門醫院在2010年9月接受歷時5天的專業認證，本人參與其中兩天。院方事前向本人詳細介紹「醫院認證計劃」目標，以及院方工作進程，因此本人對是項計劃亦有所了解。據我所見，院方上下抱持精極求進的態度面對認證，在計劃推行之前已訂立「達標」口號，並展開多項工作，包括：準備文件、籌辦簡報會等，頗多醫護人員參與其中。雖然工作繁忙，但是大家為共同目標奮鬥，本人充分感受到屯門醫院醫護人員同心同德，為接受認證而努力。認證當天，本人亦有直接參與其事。評審隊伍態度友善，誠懇認真、富專業精神，並能為院方提供寶貴而可行的改善建議。對於本人負責之社區關係小組，就社區聯繫、成員組織、社區中心工作開展及成效評估等等垂詢甚詳。除此之外，他們亦有會晤多位「義工服務及病人互助組織」成員代表，聽取他們對小組的意見。本人深刻體會到，評審人員是為協助院方精益求精、持續發展而來的。

本人觀察所得，「醫院認證計劃」為屯門醫院創造了一次難得的機遇。醫護人員以豁達的胸襟接受專業評審，確立和鞏固了屯門醫院全體員工的團隊精神，加強內部凝聚力。公佈評審結果當天，本人亦有參與其中，代表管治委員會出席大會。當天演講廳三百座位座無虛設，出席的醫護同工士氣昂揚，對認證結果充滿信心。本人目睹和感受到醫護人員的歡欣神情，當宣佈屯門醫院於是次評審獲取佳績，會場頓時掌聲雷動，大家流露著滿足、成功的喜悅。似乎覺得雖然經過準備工作、接受評審，但是努力後得到專業認同，獲取令人鼓舞的成果都是值得的。院方在是次評審完成後，隨即訂立「卓越達標・醫護同心・再創佳績」的新目標，反映了「醫院認證計劃」充分達到自我完善、持續發展的效果，屯門醫院的醫護人員並無自滿，他們在努力成果得到肯定後，繼續秉持止於至善的專業精神，朝向更高目標奮力邁進。

香港作為一個知識型經濟的國際城市，專業服務是我們立足世界的重要命脈，本港各個範疇的專業服務要與國際水平接軌實乃大勢所趨。教育和醫護都是重要的專業服務，同屬香港六大優勢產業，同樣需要與時並進、自我完善和持續發展。本人擔任中學校長達23年，在任期間經歷了教育改革的關鍵時刻，教育界早在十多年前已推行類似醫管局的認

證制度。教育局在 1997 年成立「質素保證機制」；全港公營學校 2004 年開始均需接受校外評核，評核人員會到校巡視、觀課、查閱文件，以及會晤主要持分者。

本人管理的學校，除了接受教育局校外評核外，過去十多年來多次主動引入不同範疇的評審機制，並且成功獲取專業認證。當中包括早在 2000 年接受「優質教育基金 - 傑出學校獎勵計劃」校外評審，最後獲頒發優異獎。其後學校因應週年發展目標，陸續引入多元化的校外評審機制，包括健康、環保、藝術、考試評核等不同教育範疇，亦能獲取專業認證。這些校外評審計劃不但有助引入新思維、優化內部行政，鞏固既有優勢，更能夠對員工的努力予以專業肯定。

在校外評核制度下，精益求精、持續創新已經內化為香港教育體系的價值觀。麥肯錫報告指出，香港教育體制已經從 “From Good to Great” 升華至 “From Great to Excellent”；劍橋大學教授 John MacBeath 的獨立研究更指出，校外評核成功促進學校持續改善，並有助建立認同感和團隊精神。據我所知，這種專業認證制度在大學層面亦已實行多年。「大學教育資助委員會」(UGC) 轄下「質素保證局」，定期為政府資助的大學院校進行「質素核證」。評審人員除了審閱院校呈交之自我檢視報告外，更會到院校進行核證，以確保大學院校提供高質素的教育服務。

由此可見，教育界的校外評核制度，其理念和精神與醫管局現時所推行的「醫院認證計劃」其實是一脈相承的。任何革新都需要時間適應。教育界早年推行校外評核，亦曾出現類似現時醫護界的迴響，包括：工作壓力增加、評審流程是否暢順等等。這些現象毋疑是需要正視，但是根據教育界經驗，這些都是技術上能夠克服的問題，只要當局願意面對並且推行適切的紓緩措施，困難是可以迎刃而解。據我所知，醫管局非常關注醫護人員的意見，並且已經作出回應，調整及修訂了「醫院認證計劃」。「專業認證」有如「身體檢查」，任何人、任何機構都是需要的。參與的過程可能會有一些憂慮，亦可能會產生一些不便，需要時間適應。只要抱持正面的態度，實事求是的精神，以及樂觀豁達的胸襟，對香港市民以及整個專業界別都有長遠益處。

屯門醫院管治委員會
醫管局區域諮詢委員會 委員

陳孝慈