

JCI Hospital Standards Practical Guidelines



国际医院管理标准 (JCI) 中国医院实践指南

编 著

Clifford L. K. Pang

彭磷基



人民卫生出版社
PEOPLE'S MEDICAL PUBLISHING HOUSE

JCI Hospital Standards Practical Guidelines



国际医院管理标准(JCI) 中国医院实践指南

彭 磷 基 编著

编委：彭磷基 郑其进 牛丽华 张 涛
张中平 黄 兰 赵延军 杜芝凌
王晓辉 彭 华

主审：王晓光 彭安基



人民卫生出版社
PEOPLE'S MEDICAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

国际医院管理标准(JCI)中国医院实践指南/彭磷基
编著. —北京: 人民卫生出版社, 2008. 9

ISBN 978-7-117-10258-2

I. 国… II. 彭… III. 医院—标准化管理—指南
IV. R197.32-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 075184 号

国际医院管理标准 (JCI) 中国医院实践指南

编 著: 彭磷基

出版发行: 人民卫生出版社(中继线 010-67616688)

地 址: 北京市丰台区方庄芳群园 3 区 3 号楼

邮 编: 100078

网 址: <http://www.pmph.com>

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-67605754 010-65264830

印 刷: 北京人卫印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 70 插页: 2

字 数: 1708 千字

版 次: 2008 年 9 月第 1 版 2008 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-10258-2/R·10259

定 价: 210.00 元

版权所有, 侵权必究, 打击盗版举报电话: 010-87613394

(凡属印装质量问题请与本社销售部联系退换)

作者简介



彭磷基,男,出生于香港,在美国、加拿大获学士、硕士学位,现为暨南大学医学院中西医结合在职博士。全国第十届、第十一届政协委员,现任广州中医药大学祈福医院院长、中华中医药学会医院管理分会副主任委员,广东省医院协会副会长,广州中医药大学客座教授、广东省中西医结合学会肿瘤分会副主任委员。获“中华中医药学会特殊贡献奖”、“全国中医医院优秀院长奖”、“中国医院品牌建设特殊贡献奖”、“中国管理 100 人”、“新长城教育扶贫慈善家”等多项荣誉。

作者是中国医院引进国际医院管理标准的先行者。在 2001 年选定“联合委员会国际部医院评审标准”(简称:JCI 标准)作为医院管理标准,他亲自策划、组织、指挥、监督和协调与 JCI 标准有关的各项工作,带领医院在 2003 年和 2006 年两次通过国际 JCI 认证,成为中国首家通过国际 JCI 认证的医院。作者结合医院自身的成功管理实践和经验编著的《国际医院管理标准(JCI)中国医院实践指南》,为我国医院建立新的质量管理标准,全面提升医院管理水平具有实践指导意义。作者希冀我国有更多的医院通过国际 JCI 认证,使中国医院管理国际化、标准化,共同为中国人民提供优质的医疗保健服务。

序

闻知彭磷基教授在创建祈福医院之初,考察欧美、新加坡和香港等医院的管理,确定“联合委员会国际部医院评审标准”(简称:JCI 标准)作为祈福医院的管理标准,带领医院在2003年和2006年两次通过国际JCI认证,并成为我国首家取得及首家两次取得国际JCI认证的医院,着力办成国际化医院。本书作者彭磷基教授是引进国际医院管理标准的实践探索者,取得一定的成绩,得到国内外同行的关注。

作者结合医院自身的管理实践和体会编著了《国际医院管理标准(JCI)在中国医院实践指南》,阅读此书,其内容新颖、系统、实用,例如对最新的《JCI 标准》第三版进行详细、通俗和准确地解读,帮助理解;涵盖了现代综合医院管理的全部环节,并增加了质量改进、危机管理、信息管理和病人安全等新的理念和标准;推介精选了根据《JCI 标准》、结合我国国情制订的医院管理制度、规程和流程的实例,可供参考,有利于帮助应用和实践。该书是关于《JCI 标准》在我国应用的首本实例性读物,对读者熟悉了解《JCI 标准》,提升国际化医院管理水平具有实践指导意义,对卫生行政、医院管理人员和医务人员有参考和借鉴作用。

应作者之邀,欣然作序推荐,也希望彭磷基教授今后在应用《JCI 标准》的过程中继续探索、总结经验,介绍给同行。

原卫生部副部长
中国医院协会会长

曹荣桂

2008年6月8日

前 言

自 2001 年我院引入 JCI 标准以来,在 6 年内经过了两次认证,已摸索建立了一套适合当前医院的规范化管理文件库。为了帮助理解和运用最新 JCI 标准(第三版),避免医院管理者走弯路,结合我院积累的成功经验,现编写《国际医院管理标准(JCI)中国医院实践指南》一书,希望对国内医院引进或参考国际 JCI 标准、提高医院管理水平有所借鉴。

本书在编写中力图核心内容贯穿四个方面,即最新的标准解读、完整的内容介绍、准确的解析要点和广泛的实用性。

“最新”体现在本指南中解读的标准是根据最新国际 JCI 标准第三版制定的。第三版比第二版的内容更严谨和更具有实用性。在第三版中新增了“国际病人安全目标”等认证标准;修改和整合了第二版部分内容后组成“药品管理和使用”、“麻醉和手术医疗护理”、“医院沟通与信息管理”等新的章节。

“完整”体现在本指南中的国际 JCI 标准,涵盖了综合医院管理的全部内容。对国际 JCI 标准进行全面的解释,并对所有标准提供了医院规范的管理制度、规程和流程的示范实例。

“准确”体现在指南中对国际 JCI 标准的解读。经过 JCI 顾问的反复培训和两次严格的认证评估,我们结合自己的经验对国际 JCI 标准第三版进行全新、通俗的解读,指出运用国际 JCI 标准中要注意的事项和难以理解落实之处。

“实用”体现在指南中对国内医院管理具有较好的可参考性。经过 JCI 顾问的反复帮助指导和修改,我们医院建立了完善的“以病人为中心”的管理制度和政策,符合我国医院现行管理实际。

本书向国内医院介绍切实可行并符合中国实际的 JCI 标准管理经验,特别是中医、西医与自然疗法相结合的医院质量管理新规定,希望与国内医院共同创造一个高质量、安全和持续改进的医疗服务环境,为我国医院的管理与国际标准接轨做出努力。

感谢卫生部、国家中医药管理局、省各级卫生医疗机构对祈福医院国际 JCI 认证的支持、关注和肯定;感谢原卫生部副部长、中国医院协会曹荣桂会长拨冗为拙著作序;感谢 JCI 总部的工作;感谢祈福医院多年来员工不懈的努力。我们对标准的理解和运用经验还有待进一步提高,因编写水平有限,书中难免有疏漏和不足之处,敬请专家和同仁不吝赐教。

彭磷基

2008 年 7 月于广州

目 录

上篇 绪 论

第一章 联合委员会国际部(JCI)概况	3
第一节 JCI 发展简史	3
第二节 世界范围内 JCI 标准的推广	3
第三节 JCI 医院评审标准的补充与完善	4
第四节 我国卫生部引入 JCI 标准	5
第二章 认证是实施 JCI 标准的关键	6
第一节 实施 JCI 认证的一般程序	6
第二节 符合 JCI 标准的基本原则	9
第三节 JCI 认证的特点和优势	10
第四节 综合医院 JCI 认证的作用和意义	12

下篇 总 论

上部分 以病人为中心的标准与实践	17
第三章 国际病人安全目标	17
第一节 标准解读与实践	17
第二节 参考文件	21
身份识别码核对制度	21
医疗工作电话沟通记录管理规程	23
国际病人安全目标管理规程	27
病人跌倒风险管理规程	32
第四章 医疗护理的途径及连续性	38
第一节 标准解读与实践	38
第二节 参考文件	44

得到医疗服务途径与连续性规程	44
病人出入院工作规程	51
急诊科病人分类及处理规程	54
急诊科管理规程	57
ICU 病人转入转出制度	61
门诊部管理规程	66
门诊医生工作规程	71
病区管理制度	74
病历书写规程	78
转科及转院制度	89
病人转运规程	92
危重病人转运规程	95
医疗运输服务管理规程	97
病人安全护理规程	100
医院医疗服务范围	104
病区各专业病种收治范围管理制度	106
急救绿色通道管理规程	115
申请院外专家会诊规程	121
客户服务中心翻译工作程序	124
第五章 病人及家属的权利	129
第一节 标准解读与实践	129
第二节 参考文件	135
维护病人和家属权利工作规划	135
宗教需求服务规程	140
保护性医疗制度	142
患者知情同意操作规程	144
病人和家属投诉受理规程	147
患者财产管理规程	150
参加临床研究病人的权利保护规程	156
器官捐赠和接受操作规程	159
第六章 病人评估	168
第一节 标准解读与实践	168
第二节 参考文件	176
病人评估管理规程	176
检验科管理规程	208
影像放射科管理规程	214
检验科安全管理制度	220
影像放射科安全管理规程	223

实验室感染性及危险性材料处理规程	226
检验科主任岗位职责	234
影像放射科主任岗位职责	236
检验报告单管理制度	238
检验危急值报告规程	244
影像放射科报告书写制度	246
检验科仪器设备管理规程	248
影像放射科设备管理规程	252
检验科试剂管理制度	256
检验标本处理管理制度	258
检验质量控制规程	260
影像放射科质量控制规程	263
检验科外部检验结果质控规程	265
检验标本采集运送工作规程	267
检验科差错处理规程	270
第七章 病人的医疗护理	272
第一节 标准解读与实践	272
第二节 参考文件	278
病人医疗服务管理规程	278
会诊制度	282
三级医师查房制度	285
护理交接班制度	289
医嘱制度	290
护理文书书写与管理规程	294
高风险病人医疗服务规程	303
心肺复苏抢救管理规程	307
临床用血管理制度	311
昏迷病人医疗护理规程	315
传染病病人管理规程	318
生命支持治疗服务规程	321
免疫抑制剂治疗服务规程	323
透析病人医疗服务规程	325
限制病人行为医疗服务规程	329
虚弱老人及儿童服务规程	331
病人临终关怀医疗护理规程	334
营养评估规程	338
疼痛控制管理规程	340
血液及血制品保管制度	346
住院病人诊疗规程	347

血液及血制品发放规程	351
第八章 麻醉和手术医疗护理	353
第一节 标准解读与实践	353
第二节 参考文件	356
麻醉科管理规程	356
麻醉科主任岗位职责	360
中深度镇静治疗工作规程	363
麻醉恢复工作规程	371
各种麻醉术后护理规程	378
手术管理规程	380
第九章 药品管理和使用	401
第一节 标准解读与实践	401
第二节 参考文件	406
药品管理规程	406
药品监控规程	411
麻醉药品精神药品管理制度	414
医疗用毒性药品管理制度	418
抗感染药品使用管理规程	420
药学部管理规程	426
药师职责	429
药品质量管理规程	431
门、急诊西药处方调配规程	435
住院病人药品调配规程	437
药事管理委员会工作职责	439
急救药品采购程序	441
临购药品采购程序	442
常用药品采购程序	444
《医院药品目录》修订程序	447
冰箱药品管理制度	449
小药柜管理制度	450
病人自带药品使用规程	453
处方管理制度	455
静脉药品调配规程	457
服药规程	459
药品、医疗器械不良反应报告处理制度	463
药品差错和接近失误管理规程	472
药品出门差错率监测标准	475
抢救车使用、管理制度	476

药品召回制度	479
静脉药品配置中心工作制度	481
药品标签使用管理制度	484
药品报损程序	486
化疗药品使用与管理规程	488
第十章 病人及家属的教育	491
第一节 标准解读与实践	491
第二节 参考文件	494
病人及家属健康教育规划	494
下部分 医疗服务机构管理标准	499
第十一章 质量改进与病人安全	499
第一节 标准解读与实践	499
第二节 参考文件	507
质量改进与病人安全委员会职责	507
质量改进与病人安全管理规程	509
质量改进和病人安全优先级设置规程	519
医院质量改进信息交流规程	522
质量改进和病人安全流程设计规程	524
缺陷流程确定规程	526
质量改进和病人安全管理流程改进审批规程	528
临床指南与临床路径监测规程	530
质量改进和病人安全监测项目文档记录规程	532
医院不良事件及高风险流程处理规程	533
检验危急值报告监测标准	540
第十二章 感染预防和控制	544
第一节 标准解读与实践	544
第二节 参考文件	550
医院感染控制规划	550
医院感染控制委员会职责	553
医院感染控制办公室(院感办)管理职责	555
医院感染控制管理规程	558
放置导尿管感染管制规程	561
呼吸治疗装置感染管制规程	563
医院感染风险管理流程	565
院感四个优先指标诊断标准	587
医院感染目标性监测规程	591
免疫功能低下病人的管制规程	595

医源性经血液传播疾病的管制规程	597
内镜消毒与灭菌规程	599
供应室物品包装操作规程	602
供应室物品洗涤的操作规程	604
供应室物品灭菌操作规程	605
医院洗衣房及医院织物的感染管制政策	607
检验科的感染管制政策	609
层流洁净手术室的感染管制政策	613
医院废弃物处理感染管制规程	616
营养食堂的感染管制政策	628
隔离技术操作规程	635
医院突发传染病事件应急预案感染管制规程	645
清洁洗手、手消毒(快速手消毒)、外科洗手操作规程	655
医院感染监督检查政策	660
医院感染培训制度	661
医院感染报告与控制制度	663
医院感染控制小组职责	667
血管相关性感染管制规程	669
一次性使用无菌医疗用品管理制度	671
血液透析中心的感染管制政策	673
口腔科门诊的感染管制政策	676
放射科介入手术室的感染管制政策	678
消毒与灭菌管理制度	680
医院感染综合性监测规程	684
病人单位清洁作业的感染管制规程	687
法定传染病报告管理制度	690
医务人员职业卫生防护规程	695
救护车的感染管制政策	703
一般诊疗用品和卫生洁具的消毒规程	704
餐具消毒规程	707
灭菌器灭菌效果监测规程	709
第十三章 领导及管理	713
第一节 标准解读与实践	713
第二节 参考文件	719
监管、领导和指导工作规划	719
医院董事会职责	724
总经理/董事长岗位职责	725
心内科主任岗位职责	728
医院员工医德伦理规范	731

常务院长岗位职责	732
伦理委员会职责	735
医务部主任岗位职责	737
总经理助理岗位职责	740
医院董事会工作制度	742
医疗管理委员会工作职责	743
医疗管理委员会工作制度	745
第十四章 设备设施管理与安全	746
第一节 标准解读与实践	746
第二节 参考文件	752
全院安全计划	752
医院公共设备安全管理规程	766
医院公共设备安全管理制度	790
设备管理规划	800
安全管理委员会职责	805
设备管理委员会工作职责	806
高危险性医疗仪器设备的使用及应急指南	808
医院危险物品及废物计划	811
水银泄漏处理规程	820
社区突发公共事件处理总体应急预案	821
医院消防计划	826
消防安全管理规程	829
医疗设备维护保养制度	843
在用仪器设备使用管理制度	845
医疗设备定期安全检查(测)制度	847
危险性医疗设备操作培训考核制度	848
外来医疗仪器设备使用管理办法	849
医疗设备召回制度	850
总务部工作规程	852
预防事故及伤害管理规程	881
预防事故及伤害管理制度	892
医疗器械、设备申购制度及申购流程	906
仪器设备损坏丢失赔偿制度	908
消防安全管理制度	911
医院安全环境计划	923
安全管理委员会工作制度	925
仪器设备安全风险评估制度	926
仪器设备安装、验收制度	927
仪器设备档案建立制度	929

	医疗设备报修制度	930
	医疗设备报废制度及流程	932
	医疗设备维修安全操作制度	934
	设备事故处理制度	935
	医院风险评估	967
第十五章	员工资格和教育	981
第一节	标准解读与实践	981
第二节	参考文件	986
	人员编制计划	986
	人员招聘与录用规程	992
	工作指派授权规程	995
	岗位职责制定规程	996
	内科主治医师岗位职责	998
	病区护士岗位职责	1000
	人事评估规程	1003
	医师授权管理规程	1012
	员工教育培训管理规程	1018
	证件收集和审核规程	1034
	内部人事档案管理制度	1036
	继续教育管理规程	1038
	员工健康与安全管理规程	1040
	人才稳留规划	1042
	员工满意度调查规程	1044
	学术教育委员会工作职责	1045
	人事管理委员会工作职责	1046
第十六章	医院沟通与信息管理的	1047
第一节	标准解读与实践	1047
第二节	参考文件	1054
	与社区沟通的工作规划	1054
	会议制度	1055
	医生值班及交接班制度	1056
	请示报告制度	1057
	医院媒体接待及信息控制	1059
	保密制度	1061
	病案管理规程	1064
	医院病案管理小组职责	1068
	信息系统安全制度	1070
	网络信息资源的利用与管理制度	1072

住院病历质量监测标准	1077
统计报告与分析评价制度	1085
满足信息需求计划	1087
留观病人管理规程	1091
电子医疗文件使用管理制度	1094
信息系统建设规划	1097
医院管理文件控制规程	1099
医院行政文件管理制度	1103
第十七章 JCI 术语解释及相关医院质量管理国际标准比较	1105
第一节 JCI 术语解释	1105
第二节 JCI 与医院质量管理国际标准比较	1107

上篇

绪 论

上篇 绪 论