

美国医疗机构评审 国际联合委员会 医院评审标准

[美] 美国医疗机构评审国际联合委员会 编 著

黄洁夫 李洪山 顾 问

陆如山 独立审核

王 羽 庄一强 孙 阳 主 译

第4版



自2011年
1月1日起
生效

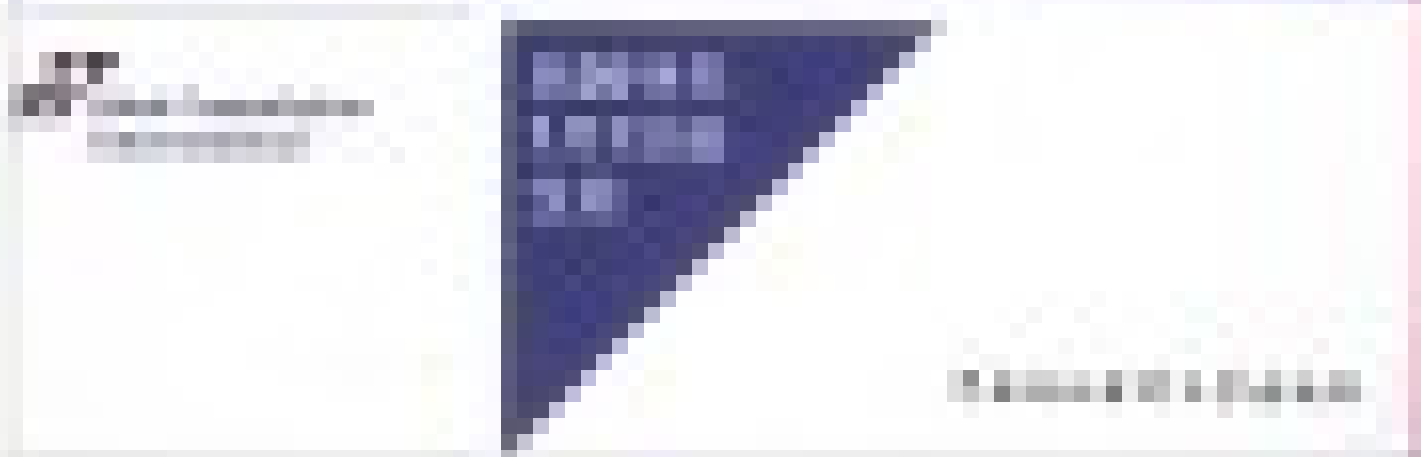
中国协和医科大学出版社

中国设计服务网

中国设计服务网

中国设计服务网

中国设计服务网



Official translation of the original work in English titled:
Joint Commission International Accreditation Standards for Hospitals, 4th Edition
© 2012 by Joint Commission International

美国医疗机构评审国际联合委员会
医院评审标准
(第4版)

编 著 [美] 美国医疗机构评审国际联合委员会
顾 问 黄洁夫 李洪山
独立审核 陆如山
主 译 王 羽 庄一强 孙 阳

参加翻译人员: (按姓氏笔画排序)

王 羽 王 华 代 涛 孙 阳 庄一强
李 岩 顾良军

 中国协和医科大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

美国医疗机构评审国际联合委员会医院评审标准: 第4版/美国医疗机构评审国际联合委员会编; 王羽, 庄一强, 孙阳译. —北京: 中国协和医科大学出版社, 2012. 8

ISBN 978-7-81136-728-7

I. 美… II. ①美… ②王… ③庄… ④孙… III. ①医院-管理-质量标准-美国
IV. ①R197.32-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 149845 号

出版外国图书合同登记 图字 01-2012-5157 号

(Joint Commission International Accreditation Standards for Hospitals, 4th Edition, in Chinese)

© 2012 by Joint Commission International.

This work is protected under the copyright protection provisions of the Berne Convention and the Universal Copyright Convention.

No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, scanning or otherwise, without the express prior written permission of the copyright holder. Requests for permission should be addressed to the Permissions Department, Joint Commission Resources, Inc., One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181, USA.

The basis for any Joint Commission International accreditation evaluation of an organization is the official standards in English published by Joint Commission International. 由美国医疗机构评审国际联合委员会 (JCI) 针对某一机构开展的任何评审评估工作应以 JCI 出版的英文版官方标准为准。

美国医疗机构评审国际联合委员会医院评审标准 (第4版)

编 著: [美] 美国医疗机构评审国际联合委员会
主 译: 王 羽 庄一强 孙 阳
责任编辑: 顾良军

出版发行: 中国协和医科大学出版社
(北京东单二条九号 邮编 100730 电话 65260378)

网 址: www.pumcp.com
经 销: 新华书店总店北京发行所
印 刷: 北京佳艺恒彩印刷有限公司

开 本: 889 × 1194 1/16 开
印 张: 16.25
字 数: 450 千字
版 次: 2012 年 9 月第一版 2012 年 9 月第一次印刷
印 数: 1—3000
定 价: 88.00 元

ISBN 978-7-81136-728-7/R · 728

(凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页及其他质量问题, 由本社发行部调换)

序 言

随着新一轮医药卫生体制改革的推进，中国医疗卫生事业进入了发展的新阶段，全民医疗保障体系初步形成，国家基本药物制度逐步建立，基层医疗卫生服务体系基本建成，基本公共卫生服务均等化显著加强，公立医院改革试点推进。医院是我国医疗卫生事业的主体，是群众看病就医的主要场所和保障健康的核心力量，医院的改革是医改的重点和难点，关系到医改的成败。

为群众提供安全、有效、方便、价廉的基本医疗卫生服务，公立医院改革涉及医院体制和运行机制改革。医院改革中有一项重要的任务是要不断改进医院管理工作，这包括：一要加强医院管理的职业化、专业化队伍建设，培养高素质的医院管理人才；二要引导和激励医务人员始终坚持以病人为中心，持续改进医院绩效；三要深入开展医院评价评审，为医院提供完整、科学的技术标准和管理规范；四要加大医院信息化建设力度，为提高医疗服务水平及工作效率提供支撑。

持续改进医疗质量、保证患者安全是医院管理的核心内容和永恒主题。中国医院协会（Chinese Hospital Association, CHA）一向重视学习借鉴国际上先进理念和经验，长期致力于提高医疗质量、加强医院安全管理，引导医院健康发展。继2003年和2008年翻译出版了《美国医疗机构评审国际联合委员会医院评审标准》（下称《JCI医院评审标准》）第2版和第3版中文译本后，再次经美国医疗机构评审联合委员会资源公司（Joint Commission Resources, JCR）惟一授权中国医院协会翻译出版《JCI医院评审标准》（第4版）的中文译本。在医院改革不断深入和更加关注医院评审评价的新形势下，本书的出版将有助于提高我国医院管理水平和进一步完善医院评审评价标准。

本书与第3版相比，新增和修订了部分标准，对医疗质量和患者安全提出了更高的要求，要求管理者对医院所有合同负责，并对院内提供服务从业者的资质进行更为严格的审查，更加注重患者权利和对服务的感受。同时修正了部分词汇的表述，提出了新的名词，如跟踪性专项检查、独立从业者、整合式医疗服务系统等。本书中文版的翻译工作由医院管理领域具有较高水平的专家和学者完成，并由陆如山教授担任独立审核专家。大多数译者参与了第2版和第3版的翻译工作，具有丰富的经验，感谢他们为本书出版付出的心血。

我们希望通过学习借鉴国际医院管理的先进经验，促进我国医院管理的科学化和规范化，不断提高医疗服务质量和水平。我相信，《JCI医院评审标准》（第4版）中文译本的出版将对卫生行政管理、医院管理和科研工作者提供有价值的参考。



中国医院协会会长
2012年3月

原 序

美国医疗机构评审国际联合委员会（Joint Commission International, JCI）非常高兴地向各位推荐《美国医疗机构评审国际联合委员会医院评审标准》（第4版）。JCI创建于1998年，是美国联合委员会（The Joint Commission, United States）的国际部，以改善全球范围内患者医疗服务的安全与质量为宗旨。十多年之后，该新版标准再一次重申了JCI的这一宗旨。

JCI标准的制定与修订确实实现了国际化。一支由来自世界各大洲的专业人员所组成的国际专家小组对标准的制定过程进行了密切监督。另外，该标准通过互联网在全球范围内广泛征求有关人士的意见，并经JCI在亚太、欧洲和中东地区的顾问委员会以及来自其他卫生保健领域的专家审议。该新版医院标准与JCI其他标准共同组成了一整套标准，例如非住院医疗、连续医疗、临床实验室、医疗转运、基层医疗以及临床医疗项目的认证等标准。JCI标准是对全球各医疗服务设施与项目进行评审和授予证书的基础。另外，许多国家借鉴JCI标准来制订和确立评审方案，而且一些公共机构、卫生部和其他寻求评估和改进患者医疗服务安全与质量的单位也都利用JCI标准。

第4版反映了全球急症医疗环境持续的动态变化。这一版还完善了“国际患者安全目标”以加强他们的有效性，为强化质量衡量和质量改善之间的相关性做了许多修改，要求使用“国际联合委员会评审丛书”的方法来进行衡量。另外，许多修改源于对患者安全问题发生率及其根本原因进行分析。上述修改在下面的章节有具体表述。

与所有JCI标准一样，第4版包括整套的标准、每条标准的含义以及评估是否达到各项标准的衡量要素。这种结构使读者明确和理解标准所包含的具体要求。

如需进一步了解JCI有关医院及其他评审与认证项目、国际患者安全目标以及JCI的其他活动、或协助制订某个国家的评审计划、或在准备评审的过程中需要获得支持，请与国际评审联合委员会联系：

Joint Commission International Accreditation

1515 West 22nd Street, Suite 1300W

Oak Brook, IL 60523 USA

01-630-268-7400

JCIAccreditation@jcrinc.com

JCI深知标准本身的完善“永无止境”。本着这一精神，我们欢迎任何有益于我们改进本套标准的意见和建议。

Karen Timmons

President and CEO

Joint Commission International and Joint Commission Resources

凯伦·婷曼丝

总裁兼首席执行官

美国医疗机构评审国际联合委员会暨联合委员会资源公司

■ 国际联合委员会评审标准委员会专家名单

Lee Chien Earn, M.D.
Singapore

Paul B. Hofmann, Dr.P.H., F.A.C.H.E.
Moraga, California, U.S.A.

William L. Holzemer, R.N., Ph.D., F.A.A.N.
San Francisco, California, U.S.A.

Stanley S. Kent, M.S., R.Ph., F.A.S.H.P.
Evanston, Illinois, U.S.A.

Mary Ann Kliethermes, B.S., Pharm.D.
Downers Grove, Illinois, U.S.A.

Beth Lilja, M.D.
Copenhagen, Denmark

Suet Wun Lim, M.D. (Chair)
Singapore

David Marx, M.D.
Prague, Czech Republic

Jose Noronha, M.D.
Rio de Janeiro, Brazil

Yazid A. Ohaly, M.D.
Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia

Hua Wang, M.D.
Wuhan, People's Republic of China

Stuart Whittaker, M.D.
Pinelands, Republic of South Africa

目 录

序言	黄洁夫
原序	凯伦·婷曼丝
国际联合委员会评审标准委员会专家名单	
引言	1
国际联合委员会政策和程序	6
第一部分：以患者为中心的标准	27
国际患者安全目标（IPSG）	29
医疗可及性与连续性（ACC）	35
患者与家属的权利（PFR）	49
患者评估（AOP）	67
患者治疗（COP）	91
麻醉和外科治疗（ASC）	103
药品管理和使用（MMU）	113
患者与家属的教育（PFE）	127
第二部分：医疗机构管理标准	133
质量改进与患者安全（QPS）	135
感染的预防与控制（PCI）	151
治理、领导和管理（GLD）	163
设施管理与安全（FMS）	179
人员资格与教育（SQE）	197
沟通与信息的管理（MCI）	217
词汇表	233

■ 引言

《美国医疗机构评审国际联合委员会医院评审标准》（第4版）内容包括所有标准，含义陈述，标准的衡量要素，评审政策和程序、关键术语词汇表。引言将提供下列信息：

- 评审的获益；
 - 美国医疗机构评审国际联合委员会（Joint Commission International, JCI）及其与美国联合委员会（The Joint Commission）的关系；
 - 国际联合委员会国际评审的创立；
 - 标准的起源及编纂方法；
 - 如何使用这本标准手册；
 - 第4版手册有什么新的内容。
- 如果读过本书后对标准或评审流程有何疑问，请与 JCI 联系。联系方法见原序。

什么是评审？

评审是一个过程，由一个独立的、医疗机构以外的组织（通常是非政府组织）对医疗机构进行评估，以确定医疗机构是否达到一系列旨在改进医疗安全和质量的要求（标准）。评审一般是自愿的。评审标准通常被认为是最优的并且可以达到的。通过评审，医疗机构可以展现其改善医疗安全、保障安全的就医环境并不断努力减少患者和员工风险的承诺。评审作为一种有效的质量评价和管理工具引起了全世界的关注。

评审有什么好处？

评审过程被设计成为在医疗机构内创建一个安全 and 质量文化，并为持续改进医疗流程和效果而努力奋斗。如此，使医疗机构能够：

- 增强公众对该机构在关心患者安全和医疗质量方面的信任度；
- 提供安全高效的工作环境改善员工满意度；
- 利用医疗质量数据与支付方进行谈判；
- 倾听患者和家属的声音、尊重他们的权益、把他们当作合作伙伴参与到医疗过程中来；
- 营造一个开放的文化可以从不良事件和安全问题及时报告中学习改进；
- 建立合作型领导层，在各个层面上对质量和患者安全问题设定工作重点及持续监管。

JCI 与美国联合委员会是什么关系？

JCI 是美国联合委员会的国际分支机构；JCI 的使命是在国际社会改善医疗质量和安全。

75 年来，美国联合委员会及其前身一直致力于改进医疗服务的质量和安全。今天，联合委员会是美国最大的医疗机构评审组织——它已通过自愿评审形式对约 1,6000 个医疗机构进行检查。联合委员会和 JCI 都是非政府、非营利的美国法人机构。

JCI 评审倡议的目的和目标是什么？

JCI 评审有一系列的评审项目，旨在应对全球医疗领域不断增长的以标准为基础的评价需求。

其目的是为国际社会提供标准化的、客观的评价医疗机构的流程。这一项目的目标是鼓励医疗机构应用国际公认的标准、国际患者安全目标和各种可衡量指标等来展现其不断的、可持续发展的改进。除了在这本第4版中包括的医院标准外，JCI扩展了其他标准和评审项目如下：

- 非住院医疗；
- 临床实验室；
- 初级保健中心；
- 连续医疗（家庭医疗、疗养、长期医疗、临终关怀）；
- 医疗转运机构。

JCI还提供专病诊治项目的认证，例如卒中治疗、心脏治疗或关节置换。JCI评审项目基于适应当地需要的国际标准框架。

所有JCI评审和论证项目的特点如下：

- 国际公认标准，由一个国际工作组开发和维护，经一个国际管委会批准，这些都是国际评审项目的基础；
- 标准的基本理念是基于质量管理和持续质量改进的原则；
- 评审过程的设计能够适应所在国的法律、宗教和（或）文化等因素。虽然标准对医疗安全和质量设定统一的高期望，但评审过程仍考虑到在遵守这些高要求方面的国别因素；
- 现场检查组人员多少和日程安排因医疗机构的规模和服务类型的不同而有所不同。例如，一个大型教学医院可能需要由1名医生、1名护士和1名管理人员组成的小组进行4~5天的检查，而一个50张床位的专科医院可能只需要更少的人作更短时间的检查；
- JCI评审设计是有效、可靠和客观的。基于对调查发现的分析，最后的评审结论由一个国际评审委员会做出决定。

这些标准最初是如何制定的以及后来又如何更新成这本第4版的？

由12人组成的国际工作组（包括经验丰富的医生、护士、管理人员和公共政策专家）指导了JCI国际评审标准的制订和修改过程。该工作组的成员来自六大地区：拉丁美洲和加勒比海地区、亚太区、中东、中东欧、西欧和非洲。工作组完成任务后，又接受了国际专家对标准领域的审核，尤其汲取了那些对特定内容的专门意见，使该标准精益求精。

标准是如何编纂的？

标准围绕所有医疗机构共有的重要功能进行编写的。这种标准按功能分类的编写方法在当今世界得到了广泛的使用，并且已得到科学研究、测试和实际应用的验证。

标准根据有关医疗服务的那些功能和有关安全、有效及管理良好的组织机构的那些功能进行分类。这些功能适用于整个机构以及机构内的所有科室、单元或服务。评审检查过程收集整个机构在遵守标准方面的信息，评审结论是基于在整个机构中发现的对标准的总体遵守程度。

已有的标准可以供国际社会使用吗？

是的。这些标准已经可供国际公共领域使用，无论单个医疗机构还是政府机构都可用于提高医疗质量。这些标准只能从JCI网站免费下载并应考虑适应各自国家的需要。JCI出版的标准被翻译和使用时，必须得到许可。

如果某条标准与国家或地方法律规定不尽相同时，该如何处理？

当对标准的遵守与某项法律或法规不尽相同时，应选择其中更高或更严格的要求。

如何使用这本标准手册？

这些国际标准手册可用于：

- 指导医疗机构高效和有效地管理；
- 指导医疗机构的组织和提供患者的医疗服务，并努力改善服务质量和效率；
- 审视医疗机构的各种重要功能；
- 明确知晓所有医疗机构只有达到哪些标准才能通过 JCI 评审；
- 审核遵守标准和有关含义陈述中的额外要求的可能性；
- 明确知晓评审政策和程序以及评审流程；
- 熟悉手册中使用的术语。

什么是标准中的“衡量要素”？

一项标准的衡量要素是指在评审检查过程中，所有标准及其含义陈述提出的要求，这些要求将用于检查并给出评分。衡量要素直接列出了需要完全遵守标准的要求。每项要素均反映在标准或含义陈述中。列出衡量要素是为了使标准更为清晰，帮助医疗机构教育员工熟悉标准并做好迎接评审检查的准备。

什么是战略改进计划（SIP）？

战略改进计划是指医疗机构针对 JCI 正式检查结果报告所指出的机构“未达标”的内容，所制定的书面行动计划。SIP 期望达到的目标如下：

- 能建立医疗机构可执行的策略（方法），以改进每一条“未达标”内容；
- 能给出医疗机构可执行的具体操作方案，以达到使“未达标”内容符合标准（衡量要素）的目的；
- 能给出具体的方法，以防止未达标行为再次发生，并持续改善；
- 能确定测评方法，来评估改进的效果计划（提交随后三年发生的数据资料）。

SIP 必须证明医疗机构的行动完全遵循（JCI）标准和衡量要素。当医疗机构获得 JCI 评审认可证书及金印后，JCI 办公室人员会审查和批准受评机构的 SIP。

标准更新的频度如何？

与标准相关的信息和经验会不断地收集。如果某条标准不再反映当前的医疗实践、现有技术和质量管理方法等，就会对其进行修订或删除。目前预计标准至少每 3 年进行修订和出版。

第 4 版医院评审标准封面上的“生效”日期是什么意思？

封面上的“生效”日期的含义表示两种情况中的一种：

1. 对于已经通过了第 3 版 JCI 标准评审的医院，这个日期是他们必须完全遵从第 4 版所有标

准的期限。评审标准在其生效前至少6个月就会被发布，这是为了给医疗机构以充足的时间来适应和遵从修订版的标准。

2. 对于第一次寻求通过JCI认证的医院而言，有效日期给出了一个时间点，在此之后，所有的检查和评审的决议将会以第4版标准为基准。所有在生效日期之前的检查及评审决议将会以第3版评审标准为基准。

本手册第4版有何新内容？

第4版医院评审标准的内容有了许多变化。强烈建议读者能够通篇阅读。大致上有两种类型的变化：

1. 第一类变化包括加入了明确的标准，以促进检查评估能够更具客观性和一致性。这种类型改变的例子有：对FMS要求的修订，即对消防安全和灾害准备的应急训练，以及修改表达含糊的词语，如“适当”或“常规”。

2. 第二类变化包括对现行标准要求的提升或者加入新的要求。此类变化的例子如下所示：

- **国际病人安全目标3（IPSG. 3），提升高危药物的安全性。**

原来目标的评价和得分只注重高浓度电解质溶液，现在的评价和打分着重于机构政策规定的所有高风险药物。

- **国际病人安全目标4（IPSG. 4），确保手术部位正确、操作正确、患者正确。**

为了帮助解释和适用这一目标，含义现在包含了手术的定义，其中包括侵入性操作。

- **ACC. 1. 1. 1，急诊或急需的患者要给予优先评估和诊治。**

增加的衡量要素5强调的是急诊患者转院前，医院使用按照循证为基础的分诊预检标准对患者进行评估与治疗并确保病情的稳定。

- **ACC. 3. 3，医院应对连续接受治疗患者的门诊病历有定期的小结，包括：重要诊断、药物过敏史、现用药物、手术史和住院史。**

这是一个新标准，加强了从多个诊室的医疗信息的整合，从而提供给门诊患者。

- **ACC. 3. 5，在患者不接受治疗、自动离院的情形下，医院应有一个随访和追踪程序。**

这是一条新标准以帮助患者降低在未接受完全或适当诊治的情况下自动离院所带来的风险，并且使医院从随访中获取信息。

- **ACC. 5，是将原有两个标准合而为一，要求无论是医院自己拥有抑或外包的交通工具，都要确保其安全性。**

- **PFR. 2，医疗机构支持患者及其家属享有参与治疗过程的权利。**

新衡量要素提出：患者如有要求时，医院能提供或协助患者选择其他治疗方案。

- **AOP. 5. 3. 1，按医疗机构规定的时间及时上报实验室危急值结果的流程。**

这是一条新标准，管控关于上报实验室危急值结果的重要患者安全流程。

- **MMU. 4，衡量要素6，患者的首次医嘱要与其入院前服用的药物清单进行对比。**

这个衡量要素是药物安全一个重要步骤，为每位患者提供便利的药品一致性流程是必要的。

- **QPS. 5，医疗机构使用内部程序验证数据。**

修订的标准强调医院收集和验证质量改进数据的职责。

- **QPS. 5. 1，医疗机构确保其在外网或其他渠道公布的数据的可靠性。**

这个标准指医疗机构发布或公开数据时，领导需通过内部程序或者独立的第三方确认数据以确

保数据的可靠性。

- QPS. 6, 医疗机构使用规定的程序识别和管理警讯事件。

“警讯事件”的定义目前包括“婴儿被盗或被抱错”。

- QPS. 11, 持续进行风险管理程序, 用来发现和减少危及病人和员工安全的非预期不安全事件和其他安全风险。

标准有所扩展, 建立综合风险管理框架作为一项工具来减少不良事件。

- PCI. 7. 1. 1, 有制度和流程管理过期医疗用品, 并在法律法规规定范围内, 明确一次性器械重复使用的条件。

重复使用一次性器械之前只是 PCI. 7. 1 衡量要素之一, 然而, 由于此类问题的重要性和普遍性, 所以单独地列为为一个标准。

- GLD. 3. 3. 1, 合同和其他协议是医疗机构质量改进与患者安全项目的组成部分。

新标准扩展了 GLD. 3. 3 中与领导者授予和监管合同相关的要求。

- GLD. 3. 3. 2, 非本院的独立从业者要有一定的资质证明, 使其可以为本院的患者提供服务。

这个标准明显扩展了要求, 医院根据 SQE 中对医生的评价流程要求, 对非本院独立从业者进行评价。

- GLD. 6, 机构建立伦理管理框架, 以确保提供的医疗符合商业、金融、伦理和法律规范, 并且保护患者、家属和员工的利益。

新衡量要素 3 中规定, “院领导参考国内和国际的伦理准则, 以制定医院的伦理行为框架。”要求每家医疗机构对伦理准则进行思考和辩论时要考虑引进国际标准。