

医院评审评价与精细化管理新模式系列

主 编◎左 伟 章雪莲

中国医院 JCI评审实施手册

——文件制定管理办法及重要文件汇编
(上册)

The Manual of JCI Accreditation for Hospital in China
—Management and Implementation of Documents and Summary of
Important Documents (Volume I)



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

医院评审评价与精细化管理新模式系列

主 编◎左 伟 章雪莲

中国医院 JCI评审实施手册

——文件制定管理办法及重要文件汇编
(上册)

The Manual of JCI Accreditation for Hospital in China
—Management and Implementation of Documents and Summary of
Important Documents (Volume I)



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

序

医院评审评价是国际上盛行的一种医院质量评估制度,是持续改进医疗服务质量,提高医院科学化、精细化管理水平,推进医院标准化、规范化建设与发展的重要手段。近年来,在提升医院管理内涵、与国际接轨需求的推动下,国内医疗界兴起了一股申请JCI认证的热潮。JCI评审标准是全世界公认的医疗服务金标准,也是世界卫生组织推崇和认可的认证模式。在全球化发展与国内医疗事业迅猛发展的今天,JCI认证已成为医疗机构打造医院核心竞争力、优化软实力、寻求可持续发展与进入国际市场的“通行证”。

浙江省宁波市在深化医改的进程中,注重发展“品质医疗”。目前,宁波市已有多家医院在国内等级医院评审的基础上引进了JCI认证,并有3家医院通过了JCI认证。其中,宁波市第四医院两次以高分通过JCI认证,成为当时浙江省首家、国内第二家第二轮通过最新版JCI认证的公立综合性医院。宁波市第四医院实践样本的可贵之处就在于,引入JCI评审标准,将它的制度和流程不断改进并融入当地文化,把国内等级医院评审标准与JCI评审标准有机地结合起来,符合中国国情,更具有现实意义和可操作性。

在细心梳理和不断总结经验的基础上,宁波市第四医院及宁波市第四医院医院管理研究所精心编写了“医院评审评价与精细化管理新模式系列”丛书。目前,该系列丛书已出版了《中国医院JCI评审实施手册——宁波市第四医院JCI认证经验集》和《JCI评审应知应会》,并将陆续出版《医院质量改进理论与实践案例集》《医院知情同意书汇编》等。该系列丛书既有系统理论阐述,又有丰富详细的实践案例,重点突出,指导性和实用性强,可以推荐作为各级各类医院开展医

院评审评价的内部培训教材和工具书。

在近期召开的全国卫生与健康大会上,习近平总书记指出,“要抓好现代医院管理制度建设”,“要显著提高医院管理的科学化、精细化、信息化水平,规范医疗行为,不断提高服务能力和运行效率”。本系列丛书的出版可以说是恰逢其时。在此,我诚挚地希望,该系列丛书的出版对医院评审评价、医院精细化管理以及推进现代医院管理制度建设,起到一定的启发和借鉴作用。



宁波市卫生和计划生育委员会主任

2017年1月

前 言



医院标准化管理的最终目的在于提高医疗质量,为患者提供优质服务。标准化建设是医院管理的基本内容,是医院科学管理的基本方法,更是医院现代化建设的基础。

目前,国际公认的针对医院服务领域的标准体系是“联合委员会国际部评审标准”(简称JCI评审标准)。JCI评审标准的最大特点是以满足服务对象的全方位合理需求为重要依据,其理念的核心是质量和安全,即最大限度地实现“以患者为中心”的医疗服务,并建立规范的制度、程序、计划、预案等文件,落实执行,完成持续不断的质量改进,规范医院的管理。我国原卫生部借鉴了JCI认证的理念和方法,结合我国国情,进行了本土化建设,并于2011年制定颁布了医院管理评审评价系列标准,走出了一条既与国际接轨又符合国情的医管之路。

其中,文件制定管理规范化尤为重要。医院管理文件若完全是盲目照抄上级医院或是同级中工作做得较好的医院,没有结合自己医院的情况,则不但不能达到安全管理的目的,反而会带来更大的隐患,而且严重不符合JCI评审标准“说、写、做一致”的要求,使其无法真正落地。标准化管理首先要通过制定标准化文件,然后培训、落实,才能达到医院优质管理的目标。

本书分为两部分内容:第一部分为医院标准化管理与文件制定管理办法,第二部分为JCI标准重要条文解读与本院重要文件汇编(含制度、程序、计划、应急预案等)。全书论述了医院标准化管理的意义,医院文件制定思路与文件管理办法,还有JCI标准重要条文的解读以及与其相对应的重要制度、程序、计划、应急预案等文件,为同道提供可以借鉴的标准化文件模板。本书可作为各级各

类医院日常管理、医院评审评价工作中的内部培训教材和工具书,也可供医院管理研究机构、高等医学院校学生阅读参考。

本书在编写过程中得到了台湾彰化基督教医院团队、思创医惠科技股份有限公司、上海宏信医院管理有限公司和上海康程医院管理咨询有限公司的指导与支持,在此一并致以诚挚的谢意。

左伟

2017年1月

缩略词列表

(以缩写的字母顺序排序)



缩 写	英文全称	中文全称
ACC	Access to care and continuity of care	医疗可及性及连续性
ACLS	Advanced cardiac life support	高级心脏生命支持
ADR	Adverse drug reactions	药品不良反应
AOP	Assessment of patients	患者评估
ASA	American Society of Anesthesiologists	美国麻醉协会
ASC	Anesthesia and surgical care	麻醉及外科治疗
BLS	Basic life support	基础生命支持
CFDA	China Food and Drug Administration	国家食品药品监督管理总局
COP	Care of patients	患者治疗
CPOT	Critical-care pain observation tool	重症监护患者疼痛观察工具
CPR	Cardio pulmonary resuscitation	心肺复苏术
CR	Computed radiography	计算机X线摄影
CRAB	Carbapenem-resistant Acinetobacter baumannii	耐碳青霉烯鲍曼不动杆菌
CRE	Carbaenem-resistant Enterobacteriace	耐碳青霉烯类肠杆菌科细菌
CRIES	Crying, Requires O ₂ turation, Increased vital signs, Expression, Sleeplessness	新生儿术后疼痛测量工具
CR-PAE	Carbaenem-resistant Pseudomonas aeruginosa	耐碳青霉烯铜绿假单胞菌

续 表

缩 写	英文全称	中文全称
CT	Computed tomography	计算机断层扫描
DNR	Do not resuscitate	拒绝心肺复苏术
DR	Digital radiography	数字X线摄影
ECRI	Economic Care Research Institute	美国紧急医疗研究所
EFR	Endoscopic full-thickness resection	内镜全层切除术
EMBE	Endoscopic metal biliary endoprosthesis	内镜胆管金属支架引流术
ENBD	Endoscopic nasal biliary drainage	鼻胆管引流术
EPS	Emergency power supply	应急电源
ERBD	Endoscopic retrograde biliary drainag	胆管内置管引流术
ERCP	Encoscopic retrograde cholangio-pancreatography	经内镜逆行性胰胆管造影术
ESD	Endoscopic submucosal dissection	内镜黏膜下剥离术
ESE	Endoscopic submucosal excavation	内镜黏膜下挖除术
EST	Endoscopic sphincterotomy	内镜下乳头括约肌切开术
FDA	Food and Drug Administration	美国食品和药物监督管理局
FLACC	The Face, Legs, Activity, Cry, Consolability behavioral tool	儿童疼痛行为(FLACC)量表
FMEA	Failure mode and effect analysis	失效模式与效应分析
FMS	Facility management and safety	设施管理及安全
GCS	Glasgow Coma scale	格拉斯哥昏迷评分法
GHS	Globally harmonized system of classification and labelling of chemicals	全球化学品统一分类和标签制度
GLD	Governance, Leadership, and Direction	治理、领导及管理
GMP	Good manufacturing practice	药品生产质量管理规范
GSP	Good supplying practice	药品经营质量管理规范
HEPA	High-efficiency particulate air filter	高效空气过滤器
HIV	Human immunodeficiency virus	人类获得性免疫缺陷病毒,又名艾滋病病毒

续 表

缩 写	英文全称	中文全称
HVA	Hazard vulnerability analysis	危害脆弱性分析
ICD-10	International Classification of Diseases 10	国际疾病分类第10版
ICU	Intensive care unit	重症监护病房
IMSAFE	Illness, Medicine, Sleep, Alcohol, Fatigue, Emotion	“I”指身体不适影响作业;“M”指服用药物引起嗜睡昏沉;“S”指睡眠不足打瞌睡;“A”指饮酒宿醉;“F”指过度疲劳;“E”指情绪低落或暴怒,无法作业或影响他人作业
IPSG	International patient safety goals	国际患者安全目标
ISBAR	Introduction, Situation, Background, Assessment, Recommendation	交班沟通程序:“I”指介绍,“S”指现状,“B”指背景,“A”指评估,“R”指建议
JCAH	Joint Commission on Accreditation of Hospitals	医疗事故鉴定联合委员会
JCAHO	Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations	健康护理措施鉴定联合委员会
JCI	Joint Commission International	国际医疗卫生机构认证联合委员会
ME	Measurable elements	可衡量要素
MMU	Medication management use	药品管理及使用
MOI	Management of information	信息管理
MRI	Magnetic resonance imaging	磁共振成像
MRSA	Methicillin-resistant Staphylococcus Aureus	耐甲氧西林金黄色葡萄球菌
NRS	Numeric rating scale	疼痛数字评分法
NSAIDs	Non-steroidal antiinflammatory drugs	非甾体抗炎药
P&P	Policy & procedure	制度和程序
PACU	Post-anesthesia care unit postanesthesia recovery areas	麻醉复苏室
PAINAD	Pain assessment in advanced dementia scale	老年痴呆患者疼痛评估量表
PALS	Pediatric advanced life support	儿童高级生命支持

续 表

缩 写	英文全称	中文全称
PCI	Prevention and control of infections	感染预防与控制
PDA	Personal digital assistant	个人数字终端
PDCA	Plan, Do, Check, Act	计划,实施,确认,处置
PFE	Patient and family education	患者及家属的教育
PFR	Patient and Family Rights	患者及家属的权利
PICC	Peripherally inserted central catheter	经外周中心静脉置管
POCT	Point of care testing	现场快速检验
POEM	peroral endoscopic myotomy	口内镜下肌切开术
PPT	Power point	演示文稿文件
PRN	Pro Re Nata	必要时,长期备用医嘱
QA	Question and answer	问答
QPS	Quality improvement and patient safety	质量促进和患者安全
RACE	Rescue, Alarm, Confine, Extinguish or evacuate	救援,报警,限制,灭火/疏散
RCA	Root cause analysis	根本原因分析
SAC	Severity assessment code	异常风险矩阵评估
SARS	Severe acute respiratory syndromes	非典型性肺炎
SDS	Safety data sheet	安全数据表
SEWS	Shock early warning system	休克早期预警系统
SOP	Standardized operation processes	标准化作业程序
SQE	Staff qualifications and education	人员的资质和教育
STER	submucosal tunnel endoscopic resection	内镜黏膜下隧道肿瘤切除术
TB	Tuberculosis	肺结核
Time-out	Time-out	手术暂停核查程序
TOCC	Travel, Occupation, Contact, Cluster	流行病史(包括旅游史、职业、接触史和群聚史)
TPN	Total parenteral nutrition	全胃肠外营养

续 表

缩 写	英文全称	中文全称
UPS	Uninterruptible power supply	不间断电源
VRE	Vancomycin resistant Enterococci	耐万古霉素肠球菌
WHO	World Health Organization	世界卫生组织

全书目录

第一篇 医院标准化管理与文件制定管理办法	1
第一章 医院标准化管理概述	2
第二章 文件制定管理办法	4
第二篇 JCI标准重要条文解读与本院重要文件汇编	77
第三章 国际患者安全目标(IPSG)	78
第四章 医疗的可及性和连续性(ACC)	116
第五章 患者及家属的权利(PFR)	157
第六章 患者评估(AOP)	183
第七章 患者治疗(COP)	272
第八章 麻醉及外科治疗(ASC)	353
第九章 药品管理及使用(MMU)	382
第十章 患者及其家属的教育(PFE)	465
第十一章 质量改进及患者安全(QPS)	470
第十二章 感染预防及控制(PCI)	503
第十三章 治理、领导及管理(GLD)	592
第十四章 设施管理与安全(FMS)	650

第十五章 人员资质及教育(SQE)	932
第十六章 信息管理(MOI)	977
参考文献	1023

上册目录



第一篇 医院标准化管理与文件制定管理办法	1
第一章 医院标准化管理概述	2
第二章 文件制定管理办法	4
第二篇 JCI标准重要条文解读与本院重要文件汇编	77
第三章 国际患者安全目标(IPSG)	78
第四章 医疗的可及性和连续性(ACC)	116
第五章 患者及家属的权利(PFR)	157
第六章 患者评估(AOP)	183
第七章 患者治疗(COP)	272
第八章 麻醉及外科治疗(ASC)	353
第九章 药品管理及使用(MMU)	382
第十章 患者及其家属的教育(PFE)	465
第十一章 质量改进及患者安全(QPS)	470

第一篇

医院标准化管理与文件制定管理办法



第一章 医院标准化概述

工业、商业、农业等行业都有标准,并实行标准化管理。医院工作当然也应有标准,也应实行标准化管理。1910年,美国外科医师协会提出了通过认证实现医院标准化管理的需要,既激励那些正努力做到最好的医院,也激励那些未达标准的医院做得更好。1918年,美国外科医生学会开始实施医院标准化项目。1951年,医疗事故鉴定联合委员会(Joint Commission on Accreditation of Hospitals, JCAH)成立,后因扩大范围至各类医疗机构(不仅限于医院),故更名为健康护理措施鉴定联合委员会(Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations, JCAHO)。1966年,美国国家老年医保项目实施,国会正式认可JCAHO为医院评审机构。1988年,国际医疗卫生机构认证联合委员会(Joint Commission International, JCI)成立,用于评审美国以外的卫生医疗机构。目前,全球已有700多家医疗卫生机构通过了JCI认证,其中中国大陆通过JCI认证的共有58家。目前,JCI已成为WHO认可的医院管理金标准。我国在医院管理中也很重视标准建设问题,从20世纪90年代初就开始实施医院分级管理与评审制度。在发展过程中,我国原卫生部借鉴JCI标准的理念,结合我国国情进行本土化改进,以“医院管理年”为契机颁布了《医院管理评价指南(试行)》,随后又出台了一系列医院评审标准。这是我国探索既符合国际化评审标准,又符合中国国情的医疗机构评审制度的一个重要举措,也为我们开展医院标准体系构建提供了思路与做法。

许多医院在整顿建设中集中力量抓了病房设施规格化、全院工作制度化、技术操作规范化和日常业务程序化等工作,这些方面都是标准化建设的内容。实践证明,凡是在这方面抓出成效的单位,无论是医院面貌还是医疗质量方面确实都有了新气象。因此,许多医院管理者认识到标准化建设是整顿医院秩序的基本内容,是科学管理医院的基本方法。

医院的服务对象是患者,医院对患者的生命和健康负有重大责任,各项技术

和管理活动都要求目标明确、高度协调、安全可靠,以达到最佳医疗质量,保证万无一失。运用标准化理论及简化、统一、协调、优化等方法,能从多个方面改善医院管理,促进服务效率,提高服务质量。标准化的作用:可使医院服务具体化、流程化;使医院内部协作保持高度统一;是医院质量的保证;是医院高效运作的保证。

总之,我们认为医院标准化是指为使医院在提供服务的范围内获得最佳秩序,提高服务质量和保障患者安全,为实际的或潜在的问题制定共同和重复使用规划的活动。其目的是提高医院的服务效率、服务质量,提高患者满意度,使医院获得最大的社会、经济效益。医院标准是指为在医院范围内获得最佳秩序,经协商一致并按公认机构标准制定的,共同使用和重复使用的关于医院内部服务活动或活动结果的规则、导则和特征的一种规范性文件。

因此,标准化管理中,重要的是要对这些文件进行标准化制定与管理。JCI标准对文件制定管理有严格统一的要求,下面将一一予以阐述。