

河南省洛阳正骨医院 国际医院认证之路

主 编：杜天信 高书图
副主编：李无阴 白 颖



九州出版社
JIUZHOU PRESS

河南省洛阳正骨医院 国际医院认证之路

主 编：杜天信 高书图

副主编：李无阴 白 颖

编 委（按姓氏笔画）：

马金锋 王跃强 白 颖 付丽香 司春阳

刘尚才 许建波 杜天信 何广宏 李小玲

李无阴 李红玲 李 伟 李妙芳 李福云

张冬纳 张淑卿 周水红 赵红霞 赵移畛

高书图 曹向阳 常世卿 翟书会 潘丹妹



九 州 出 版 社
JIUZHOU PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

河南省洛阳正骨医院国际医院认证之路 / 杜天信, 高书图主编.

— 北京: 九州出版社, 2011. 7

ISBN 978-7-5108-1046-6

I. ①河… II. ①杜… ②高… III. ①中医医院—标
准化管理—洛阳市 IV. ①R197.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第120733号

河南省洛阳正骨医院国际医院认证之路

作 者 杜天信 高书图 主编

出版发行 九州出版社

出 版 人 徐尚定

地 址 北京市西城区阜外大街甲35号(100037)

发行电话 (010)68992190/2/3/5/6

网 址 www.jiuzhoupress.com

电子信箱 jiuzhou@jiuzhoupress.com

印 刷 北京达利顺捷印务有限公司

开 本 889毫米×1194毫米 16开

印 张 13

字 数 160千字

版 次 2011年7月第1版

印 次 2011年7月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-5108-1046-6

定 价 58.00元



● 河南省洛阳正骨医院全景图



● ISO15189医学实验室认证系列文件



● JCI认证中英文版制度与文件



●河南省洛阳正骨医院通过国际权威评审JCI认证证书



●河南省洛阳正骨医院医学检验中心通过ISO15189认证证书



● JCI认证开幕式



● 医院领导与三位检查官合影



● 医院领导、认证官与翻译人员合影



● 医院领导、临床工作人员与三位认证官及翻译人员合影



● 医院领导、后勤、设施与安全管理人員与认证官合影

编著说明



日月穿梭，岁月如歌。2010年是洛阳正骨人最为自豪和激动的一年，在经过多年的艰辛奋斗后，终于通过了JCI国际评审和ISO15189医学实验室认可，实现了医院管理水平达到国际标准的愿望。

JCI是国际医疗卫生机构认证联合委员会（Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations简称JCAHO）用于对美国以外的医疗机构进行认证的附属机构，由医疗、护理、行政管理和公共政策等方面的国际专家组成，是目前国际医疗质量最具权威的评审机构。JCI已经给世界40多个国家的公立、私立医疗卫生机构和政府部门进行了指导和评审。JCI重视“以病人为中心”的理念，注重病人的安全、权益及隐私的保护，使用追踪法，从病人的角度实际了解医院的流程运行、制度执行和服务状况，来客观、公正、全面评价医院的服务质量。ISO15189是从医学专业的角度和实验室的特点，细化地描述了医学实验室的质量管理要求，专业性强，更加针对医学实验室的检验流程，得到了国际医学实验室的普遍认同和采用。

河南省洛阳正骨医院在平乐郭氏正骨的基础上，于1956年建院，是一所省属三级甲等中医骨伤专科医院。经过50余年的不断发展，目前已成为集医疗、教学、科研、产业于一体的专科医疗机构。本着“以减轻患者病痛为己任，以患者满意为目标”的办院宗旨，按照“专业化、特色化、品牌化、一体化、国际化”的发展思路，以及“成为国际一流的骨科医教研产相结合的集团化实体”的医院愿景，为了更好地服务于国内外广大的骨伤患者，我院引入国际医院质量管理标准并认真进行实践。在探索JCI认证的历程中，针对我院的中医医院性质，结合中国国情和中医骨伤医院特色，围绕“以病人为中心”的服务、质量与安全进行大胆尝试，经过全院员工的共同努力，于2010年12月一次性通过了JCI认证，2010年10月通过了ISO15189医学实验室认可，成为我国首家通过国际认证和认可的中医医院。

“宝剑锋自磨砺出，梅花香自苦寒来”。在推行JCI和ISO15189标准的过程中，我院

涌现出了一大批优秀的员工，为认证与认可工作付出了辛劳和汗水，做出了不可磨灭的贡献。正是由于全体员工的团队协作精神和质量改进与安全管理理念，克服了一个个难关，在前进中摸索，在摸索中前进，终于实现了医院管理与国际接轨。回想我们共同迎战JCI评审和ISO15189医学实验室认可的过程，一路走来，崎岖而艰辛。为了留下认证与认可珍贵的记忆，我院组织了相关专业人员编写该书，它真实展现了医院国际认证与认可的发展历程，以抛砖引玉的方式，使大家了解JCI评审和ISO15189医学实验室认可的重点内容及准备策略，供同道们参考。

编 者

2011年2月

目 录



第一章 JCI与国际医疗

一、JCI简介.....	1
二、JCI认证的目的.....	2
1. 建立中医特色的管理体系.....	2
2. 实现日常工作的规范化管理.....	2
3. 促进团队建设.....	2
4. 提高医疗服务质量与安全性，确保为病人提供优质医疗服务.....	2
5. 提高病人满意度.....	2
6. 与国际医院管理接轨并同步.....	3
7. 提高医院竞争优势和社会声誉.....	3
三、JCI标准介绍.....	3
1. IPSC国际病人安全目标.....	4
2. ACC 可及与连贯的病人服务.....	4
3. PFR 病人与家属的权利.....	5
4. AOP 病人评估.....	5
5. COP 病人服务.....	5
6. ASC 麻醉和手术病人服务.....	6
7. MMU 药品的管理和使用.....	6
8. PFE 病人与家属的教育.....	6
9. QPS 质量改进和病人安全.....	6
10. PCI 感染预防和控制.....	7
11. GLD 主管、领导和指导.....	7

12. FMS 设施管理和安全	7
13. SQE 员工资格和教育	8
14. MCI 信息和信息交流的管理	8
四、第四版JCI标准的改进之处	9
五、JCI现场评审方法、计分原则和评审决策	13
(一) JCI现场评审方法	13
(二) JCI评审计分原则	13
1. 打分为“完全满足”	14
2. 打分为“部分满足”	14
3. 打分为“未满足”	14
4. 打分为“不适用”	15
(三) 评审决策规则	15
1. 通过认证	15
2. 认证被拒	16

第二章 感悟国际认证

一、中医专科医院迈向国际化	17
二、追求卓越，攀登高峰	18
三、洋为中用，在争论中实践	19
四、医院后勤管理的一场变革	22

第三章 JCI认证历程

一、观摩学习，明确目标	25
1. JCI思想之源	25
2. 专家莅临指导与外出观摩学习双重并举	26
3. 标杆学习，领悟内涵	28

二、创建组织，强力推进 33

三、学习标准，寻找差距 34

1. 赏识洋标准，啃下硬骨头 34

2. 细嚼慢咽，消化吸收 35

四、改进制度，优化流程 36

1. 对照标准，完善自我 36

2. 推陈出新，突出特色 38

五、推进制度，重在落实 39

六、模拟认证 40

1. 勇于挑战，初涉模拟 40

2. 持续改进，验证效果 42

3. 厉兵秣马，再接再厉 44

七、文档汇总，分类管理 46

八、正式认证 47

1. 充分准备，迎接评审 47

2. 正式评鉴，千锤百炼 48

3. 百尺竿头，更进一步 54

第四章 质量改进与安全管理

一、医疗质量改进与安全管理 57

1. 实施医师分级与授权是规范医疗行为的前提 57

2. 规范医疗文书书写是医疗质量的保障 61

3. 加强手术管理是保证医疗安全的重要环节 71

4. 完善急救体系建设是提高应急能力的保证 75

二、护理质量改进与安全管理 82

1. 确认病人身份是医疗安全的基石 82

2. 多措并举降低病人跌倒/坠床风险 83

3. 细化流程，确保病人给药安全 85

4. 病人自备饮食的规范化管理 87

5. 保护隐私, 尊重患者	88
6. 疼痛评估对骨科病人尤为重要	90
7. 关注特殊人群的特殊需求	91
8. 骨健康大讲堂, 讲出骨健康	94
9. 培养护理队伍的特种兵	95
三、控制感染与质量改进	97
1. 手卫生是最经济、最简单、最有效的感控措施	97
2. 隔离是感染控制最给力的防火墙	99
3. 宣传教育是提升全员感控意识的根本保障	101
4. 职业防护是员工身心健康的平安符	102
5. 卫生保洁是医院环境的美容师	103
6. 降低医院建筑感染风险是感染控制新的制高点	104
四、药事管理与质量改进	105
1. 转变角色, 头脑风暴彰显观念创新	105
2. 建立药学品管圈, 全面提升药事管理水平	108
3. 从PASS系统到审方药师, 构筑安全用药的防火墙	111
4. “全院一盘棋”, 高危药品管理的新模式	113
5. 中西合璧, “神农本草” 走向信息时代	115
6. 构建药品身份识别系统, 实施精益化管理	119
7. 面面俱到, 病人自备药管理贴心式服务	120
五、医院安全保卫面临的最大挑战	121
1. 建筑装修遗留孔洞成认证“瓶颈”	122
2. 防火门关不住是认证的“硬伤”	122
3. 有害物质管理“白手起家”	123
4. 安全保卫与控烟“因地制宜”	123
5. “闻过即改” 感动JCI专家	124
六、医疗设备管理与质量改进	124
1. 对照标准, 找差距	124
2. 转变观念, 理思路	125
3. 健全制度, 抓落实	125
七、通过JCI认证, 实现医院人力资源的管理创新	127
1. 员工资格确认和分级	127

2. 员工的教育培训	129
3. 修订岗位说明书	130
八、信息系统在JCI认证中的应用	130
1. 医院国际化认证与信息化建设相得益彰	130
2. 病人身份识别在保证病人诊疗安全中的应用	132
3. 改进药品管理信息系统功能，保证病人用药安全控制	134

第五章 JCI认证心得分享

一、追求医疗质量永无止境	137
二、无限风光在途中	138
三、预则立，不预则废	140
四、小荷才露尖尖角——有感于国际标准VS我院药事管理	142
五、精益求精搞好控感的催化剂——JCI认证	144
六、医院是一条河	146
七、从JCI认证所想到的	148
八、打破传统，向习惯挑战	149
九、JCI认证成就国际医院	151
十、大医精诚，行胜于言	152

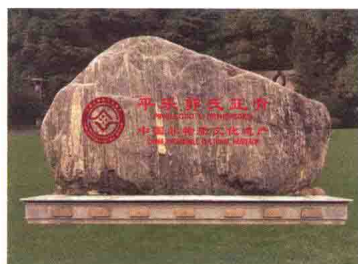
第六章 ISO 15189医学实验室认可的实践与探索

一、ISO 15189医学实验室认可概述	155
1. 医学实验室及实验室认可	155
2. ISO 15189的由来	156
3. 中国合格评定国家认可委员会与实验室认可评定	156
4. ISO 15189医学实验室认可的意义和作用	157

5. 我国ISO 15189医学实验室认可活动的现状.....	158
二、我院ISO 15189实验室认可工作的启动和运行.....	159
1. 我院ISO 15189医学实验室认可的启动和历程.....	159
2. 《医学实验室质量和能力认可准则》是认可工作的总纲.....	160
3. 组织管理和人力资源是实验室认可工作的保证.....	161
4. 实验室规范化建设是开展ISO 15189认可工作的基础.....	163
5. 实验室信息化是流程优化和认可工作的需要.....	167
6. 质量方针和质量目标是管理体系运行的指南.....	171
7. 质量体系有效运行是认可工作成功的关键.....	173
8. 内部审核和管理评审是体系运行持续改进的重点.....	176
9. 室内质控和室间质评是体系运行质量控制的重要措施.....	177
10. 设备校准和性能验证是认可工作的难点.....	179
三、顺利通过CNAS现场评审，获得认可证书.....	181
1. 积极做好现场评审的准备工作.....	181
2. 顺利通过CNAS专家的现场评审.....	182
3. 正式获得CNAS 15189医学实验室认可证书.....	184
4. 认可的通过得到社会和新闻媒体的高度关注.....	184
四、ISO 15189医学实验室认可的体会和感悟.....	185
1. 扎实认真的工作作风和团队精神，是认可顺利通过的保证.....	185
2. 履行技术主管的职责，确保质量体系的良好运行.....	187
3. 不是一番寒彻骨，怎得梅花扑鼻香.....	189
4. 精诚所至，金石为开.....	191
5. 心有多大，路就能走多远.....	193

01

第一章 JCI与国际医疗

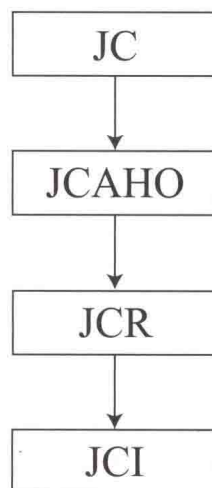


一、JCI简介

JCI是Joint Commission International的首字母缩写，创建于1998年，惯称联合委员会国际部。它是医疗机构评审联合委员会（The Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations，JCAHO）下属联合委员会资源部（Joint Commission Resources，JCR）的一个主要部门，而JCR是联合委员会（Joint Commission，JC）的附属机构。右图仅列示上文所提及部门间的相互关系。

JC是一个美国国内独立的医院评审机构，JC及其附属机构均为非官方非营利性机构。JCI将联合委员会的使命——即通过卫生保健评审支持医疗机构行为改进及其向公众提供的医疗护理有关服务，改善医疗质量——扩展到全球。JCI通过国际咨询、评审、出版物和教育，帮助许多国家改善医疗服务质量。JCI拥有在60多个国家的公营和私营保健组织丰富的工作经验。

JCI制定了医院评审程序以促进所有类型医院提高医疗服务质量。当今医疗服务环境日新月异，医院的服务正在经历卫生保健市场新的竞争压力，向病人提供安



全、高质量的服务是医疗机构成功的基础。JCI医院评审是一个被广泛认可的高品质服务标准。

二、JCI认证的目的

1. 建立中医特色的管理体系

根据JCI标准要求，基于国家法规并结合河南省洛阳正骨医院的中医特色，制定了一套工作制度、工作流程、岗位职责、应急预案、设备设施管理、后勤管理等一系列文件，健全了医院的管理体系。

2. 实现日常工作的规范化管理

管理体系建立后，制定了JCI培训制度，以保障员工熟练掌握和应用制度、规程等。经过培训、执行、修订制度、再培训、再执行、再修订等循环程序，不断完善制度规程，同时促进员工做到“把规范变成习惯”，最终真正实现日常工作依据JCI标准。

3. 促进团队建设

通过不断地培训员工JCI相关知识，规范了员工的行为，同时也营造了自觉接受和执行JCI标准的文化氛围，增强了员工的自豪感和团队精神，有利于团队建设。

4. 提高医疗服务质量与安全性，确保为病人提供优质医疗服务

JCI标准关注的目标是：将医疗服务的安全和质量提升到尽可能高的水平。质量改进与病人安全是JCI标准的核心，也是其目标。按照持续质量改进理念，不断改进和完善诊疗服务流程，规避风险，通过培训使全员熟练掌握质量改进与病人安全的理念和知识，确保为病人提供优质的医疗服务。

5. 提高病人满意度

医院按照“以病人为中心”的理念为所有来院病人提供服务，对门诊和住院病人所提供服务的满意情况进行调查、分析，并按照持续质量改进的原则，考虑病人的意见和建议，不断改进服务流程，尽可能满足病人的合理要求，保持医院良好的口碑。