

**Joint Commission International Accreditation
Hospital Survey Process Guide**

美国医疗机构评审联合委员会国际部 (JCI)

医院评审－应审指南

(第4版)



原著 Joint Commission International

主译 张俊



北京大学医学出版社

改进医疗质量与安全系列丛书

美国医疗机构评审联合委员会国际部 (JCI) 医院评审—应审指南

Joint Commission International Accreditation
Hospital Survey Process Guide

第4版

原 著 Joint Commission International

主 审 姜保国

主 译 张 俊

副主译 李 岩 夏 静

译 者 (按姓氏笔画排序)

王海涛 石小倩 朱毅琼 李 岩

李 清 汪宗芳 张 俊 袁爽秋

夏 静 黄付敏 韩 玲 简 忠

北京大学医学出版社

MEIGUO YILIAO JIGOU PINGSHEN LIANHE WEIYUANHUI GUOJIBU
YIYUAN PINGSHEN — YINGSHEN ZHINAN

图书在版编目 (CIP) 数据

美国医疗机构评审委员会国际部 (JCI) 医院评审-应审指南: 第 4 版/ (美)
美国医疗机构评审委员会国际部 (Joint Commission International) 组编;
张俊主译. —北京: 北京大学医学出版社, 2013. 9
书名原文: Joint Commission International Accreditation Hospital Survey Process Guide
ISBN 978-7-5659-0641-1

I. 美… II. ①美…②张… III. 医疗机构-医院-评审-国际-应审-指南
IV. ①R197. 32 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 211163 号

北京市版权局著作权合同登记号: 图字: 01 - 2013 - 6190

Original edition: Joint Commission International Accreditation Hospital Survey Process Guide, 4th edition
By Joint Commission International

© 2010 Joint Commission International

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced in any form or by any means without written permission from the publisher.

The mission of Joint Commission International (JCI) is to improve the safety and quality of care in the international community through the provision of education, publications, consultation, and evaluation services.

Joint Commission Resources educational programs and publications support, but are separate from, the accreditation activities of Joint Commission International. Attendees at Joint Commission Resources educational programs and purchasers of Joint Commission Resources publications receive no special consideration or treatment in, or confidential information about, the accreditation process.

Translation rights arranged with the permission of the Joint Commission Resources, Inc.

美国医疗机构评审联合委员会国际部 (JCI) 医院评审-应审指南 (第 4 版)

主 译: 张 俊

出版发行: 北京大学医学出版社 (电话: 010-82802230)

地 址: (100191) 北京市海淀区学院路 38 号 北京大学医学部院内

网 址: <http://www.pumpress.com.cn>

E - mail: booksale@bjmu.edu.cn

印 刷: 北京画中画印刷有限公司

经 销: 新华书店

责任编辑: 陈 然 责任校对: 金彤文 责任印制: 张京生

开 本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 8.25 字数: 219 千字

版 次: 2013 年 9 月第 1 版 2013 年 9 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5659-0641-1

定 价: 38.00 元

版权所有, 违者必究

(凡属质量问题请与本社发行部联系退换)

美国医疗机构评审联合委员会国际部 (JCI) 医院评审-应审指南

Joint Commission International Accreditation
Hospital Survey Process Guide

第 4 版

Senior Editor: Maria R. Aviles, M. A.

Project Manager: Andrew Bernotas

Manager, Publications: Paul Reis

Associate Director, Production: Johanna Harris

Executive Director: Catherine Chopp Hinckley, Ph. D.

Joint Commission International Reviewers: Ann Jacobson, Claudia Joraenson, Paul van Ostenberg, Brenda White

关注患者安全
提高医疗质量

韩启德
二〇八年九月



中文版序

美国医疗机构评审联合委员会 (Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations, JCAHO) 是美国国内实施医疗机构评审的专业组织, 在对美国医院进行认证的过程中, 美国医疗机构评审联合委员会 (JCAHO) 积累了丰富的实践经验, 建立了完善的理论体系。JCAHO 下设的美国联合委员会国际部 (Joint Commission International, JCI) 是一个独立的非营利性、非政府机构。JCI 由医疗、护理、行政管理和公共政策等方面的国际专家组成。自 1997 年起, JCI 为美国本土以外的其他国家或地区提供其制定的医疗机构评审标准。JCI 标准包含 11 个部分、368 条标准、1033 个衡量要素, 主要针对医疗、护理过程中最重要的环节, 如病人获得医疗护理服务的途径和连续性、医院感染的控制与预防、病人及其家属的权利以及健康教育等。

中国作为人口大国, 其在卫生领域的任何进步对世界都将产生重要贡献。为进一步推动并完善我国的医疗政策、制度以及医疗质量持续改进, 北京大学医学部 (PUHSC) 与美国联合委员会国际部 (JCI) 于 2007 年 9 月签署了关于共同成立 PUHSC-JCI 医疗质量研究所的备忘录。研究所将由专家委员会、医疗质量研究部、医疗质量培训部及医疗政策研究部等构成。其目的是共同促进中国医疗行业的质量保证。由 PUHSC-JCI 医疗质量研究所翻译并出版的由美国联合委员会资源部 (JCR) 授权的 JCI 系列丛书, 将进一步使我国的医疗机构更好地借鉴 JCI 先进经验, 更好地服务于患者的利益和安全, 真正地体现以患者为中心, 提高国内医疗机构的医疗服务水平和获得国际同行的认同。

北京大学常务副校长
北京大学医学部常务副主任

柯杨

目 录

JCI 联系方式	1
引言	3
美国医疗机构评审联合委员会国际部的评审认证价值	3
JCI 是什么机构?	4
哪些医疗机构有资格申请 JCI 医院评审?	6
如何申请 JCI 医院评审?	6
评审时间安排、延期及取消	7
医院评审标准手册	8
评审评分准则	10
评审决议规则 (2011 年 1 月 1 日起生效)	17
评审准备工作	19
准备时间表	20
评审流程时间表	23
现场评审	24
评审日程样本	25
追踪评审法	30
评审结论	34
 评审议程: 详细说明	
开幕会	36
医院服务和医疗质量改进计划的情况介绍	38
评审员计划会议	40
文件审查	42
有效的英文文件	43
每日简报	47
巡查设施	49
设施评审报告大纲示例	52
个体患者追踪	53
系统追踪: 药事管理	56
系统追踪: 感染控制	59
系统追踪: 改进质量和患者安全	62
质量改进和患者安全 (QPS) 监测计划: 措施文档工具	66
系统追踪: 设施管理和安全系统	68

待定评审活动	72
教育：医院决定规则、评分指导原则和战略改进计划	74
员工资质和教育	76
医务人员资质评审表	78
护理人员资格评估评审表	79
其他护理专业人员资格评估评审表	80
归档病历评审	81
归档病历评审工具	82
领导层会议	87
评审组会议	89
评审员报告准备	90
领导层退场会议	91

评审计划：参考列表

所需要的质量监测指标	94
所需要的医院规划	96
所需要的政策程序、书面文件或规章制度	98
国际患者安全目标	99
医疗可及性和连续性.....	100
患者与家属权利.....	101
患者评估.....	102
患者治疗.....	104
麻醉和手术治疗.....	105
药事管理和药品使用.....	106
质量改进与患者安全.....	107
感染预防与控制.....	108
理事会、领导层与管理层.....	109
设施管理与安全.....	110
员工资质与教育.....	111
沟通与信息管理.....	112
参考法律法规的标准.....	113
法律法规工作表.....	114
外部审计机构推荐表.....	119

JCI 联系方式

JCI 中心办公室

1515 West 22nd Street, Suite 1300W

Oak Brook, IL 60523 U. S. A.

Phone: +1. 630. 268. 4800

Fax: +1. 630. 268. 2996

E-mail: jciaccreditation@jcrinc.com

Joint Commission International

European Office

Dr. Carlo Ramponi, Managing Director

13, Chemin du Levant

Immeuble JB Say

F - 01210 Ferney - Voltaire

France

Phone: +33. 4. 50. 42. 60. 82

Fax: +33. 4. 50. 42. 48. 82

E-mail: cramponi@jcrinc.com

Joint Commission International

Middle East Office

Dr. Ashraf Ismail, Managing Director

P. O. Box 505018

Dubai Healthcare City

Dubai, United Arab Emirates

Phone: +971. 4369. 4930

Fax: +971. 4362. 4951

E-mail: aismail@jcrinc.com

E-mail: pchang@jcrinc.com

Joint Commission International

Asia Pacific Office

Dr. Paul Chang, Managing Director

37th Floor

Singapore Land Tower

50 Raffles Place

Singapore 048623

Phone: +65. 6829. 7208

Fax: +65. 6829. 7070

如有以下事宜，可以直接联系 JCI:

- 咨询如何完成评审申请、确定评审日期，或者日程安排，或者就特别问题申请帮助，或者咨询评审相关的信息
- 注册或接收教育培训项目相关信息，购买出版物或咨询刊物相关信息

美国医疗机构评审联合委员会国际部 (JCI) 网址:

<http://www.jointcommissioninternational.org>

访问网站可以获得以下信息:

- 评审概况
- 美国医疗机构评审联合委员会国际部的新闻
- 某些医院评审状态
- 评审申请
- 常见问题解答
- JCI 简报
- 评审标准修订

- 评审标准
- 对已认证医疗机构的投诉

美国医疗机构评审联合委员会资源部 (JCR) 网址: <http://www.jcrinc.com>

访问网站可获得以下信息:

- 即将举办的教育培训项目
- 出版物目录
- JCI 官方出版物和电子书籍的获得
- 相关视频

引言

本书是为了帮助医疗机构了解美国医疗机构评审联合委员会国际部（JCI）评审标准和评审程序。本书可为医疗机构提供有关 JCI、医院评审标准手册、评审认证资格、如何申请评审认证、评审准备工作、实地评审，以及评审结论的重要信息。

医院如果需要任何有关信息，可以通过上面联系方式中提供的电话或者邮件联系 JCI 评审办公室。

美国医疗机构评审联合委员会国际部评审认证的价值

评审认证通过实现以下目标使医院获益：

- 为医院提供竞争优势

评审是医院能为患者提供高质量医疗服务的证明，可以为提供同类服务医院搭建竞争平台。

- 加强公众信任度

获得评审认证是向患者和公众直接展示出医院致力于提供最高质量服务的可视性标识。

- 获得保险公司、相关协会、雇主和其他利益相关者的认可

评审认证已经越来越多地变成报销赔偿、会员资格、公众认可、合同协议或捐赠拨款的先决条件。

- 为患者提供高质量医疗服务的保证

JCI 医院评审标准致力于实现这样一个目标：将安全和医疗质量提高到尽可能高的水平。获得认证是医院采取更多措施以保证高水平安全和质量的强有力证据。

- 帮助医院优化和巩固努力提高的成果

评审认证最大限度提高的理念帮助医院持续提高医疗质量。

- 加强员工教育培训

评审过程是教育性的，而不是惩罚性的。经过培训的 JCI 评审员是来帮助医院改善内部流程以及日常操作的。

- 改进风险管理

通过提高风险管理，评审认证可以改善或降低责任险的费用，还可以帮助医院降低不良事件或不良结果，更重要的是为了患者。

- 促进员工招募

随着招聘员工越来越困难，获得评审认证作为医院保证医疗质量和患者安全的证明，将有助于员工招聘和人才保留。

- 提升员工团队合作技能

取得并保持认证资格的过程需要团队合作为患者提供高质量的医疗服务。为了支持此高水平的医疗服务，而建立的相关程序和系统，是需要通过强有力的团队合作来实现的。

JCI 是什么机构？

美国医疗机构评审联合委员会国际部 (JCI) 是联合委员会资源部 (JCR) 的一个部门，JCR 是美国医疗机构评审联合委员会 (JC) 的分支机构。75 年多来，美国联合委员会及其前身一直致力于改善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——它评审认证了约 18 000 家医疗机构，均是自愿进行评审。联合委员会和联合委员会国际部都是美国非政府、非营利性的机构。

美国医疗机构评审联合委员会的使命是，与相关机构共同努力，通过对医疗机构的评估促进医疗机构提供高质量、高标准且安全有效的医疗服务。

美国医疗机构评审联合委员会是 1951 年在美国医院协会、美国医学会、美国内科医师学会、美国外科医师学会以及之后加入的美国牙科协会的共同支持下成立的，作为独立评审机构，为美国国内机构提供评审认证。因此，美国医疗机构联合评审委员会目前评审认证了美国国内近 80% 的医疗机构。因为美国医疗服务性质的不断变化，自 1975 年开始，联合委员会拓展了评审范围，包括了很多对非医院部门的评审。

联合委员会国际部 (JCI) 将联合委员会的使命推向了全世界。通过国际咨询、评审、出版物和教育培训，JCI 帮助很多国家提高医疗质量。JCI 在 90 多个国家与众多公立、私立医疗机构以及当地政府共同工作过，有着丰富的国际交流经验。

JCI 建立的医院评审系统全方位的促进医院为患者提供高质量医疗服务。现在的医疗环境变化迅速，创办医院的个人或机构在医疗市场上正面临新的竞争压力。为患者提供安全、高质量的医疗服务并持续改进是成功的基础。JCI 医院评审是为了高质量的医疗服务而被广泛认可。

为什么选择 JCI 而不是其他

JCI 是评审领域的领导者，有着 10 多年覆盖医疗机构各方面评审的经验。

JCI 评审提供着最复杂全面的评估，获得 JCI 评审认证就代表着在医疗领域被高度认可。

JCI 以患者为中心的评审流程

2006 年，为了使评审流程更集中在患者对医疗服务的体验感受，JCI 评审流程做了重大的改变。为了帮助明确这次评审流程的变化，特意引进了新的名词追踪方法。以患者为中心的新评审流程还把评审认证重点从评审准备转移到了对评审标准持续的依从性。实地评估仅仅是持续提高医疗质量过程的一小部分。更多关于追踪评审法的信息请看 30~33 页。

JCI 医院评审标准代表着国际共识

2010 年 7 月出版了修订的医院评审标准，自 2011 年 1 月 1 日起执行。第 4 版的 JCI 医院评审标准的制定，经过了以下程序：

JCI 评审标准委员会、评审委员会、董事会

评审标准在出版前经过了多方面的大量审查。成立由医疗质量与患者安全领域的专家组成的国际评审标准委员会。这个委员会为发展新标准和标准的修订，以及改善评审流程提供建议和帮助。标准的修改由评审委员会审核，董事会批准通过。评审标准委员会还负责监督标准的修订以及向相关医疗机构介绍。

地区国际咨询组

作为卫生部门、专业医疗协会及国内评审组织的代表，地区国际咨询组会定期会面，讨论目前面临的问题和 JCI 评审的改进。

标准审核程序

当周期性的评审标准修订或修改时，不管是否经过 JCI 评审，医疗机构都有机会对所做的修改发表自己的意见和看法。标准审核情况会放在 JCI 官网上，发送至 JCI 服务名录，让个人或机构发表评论。想加入 JCI 服务名录，请联系 JCI 评审中心办公室或在 JCI 网站注册（见第 1 页联系方式）。

评审标准解读

JCI 会对有关评审标准的问题以及标准解读进行解答。这是一项免费服务，可以通过电话、邮件或者 JCI 网站进行咨询。评审标准相关问题可以直接进入评审标准解读网站 <http://www.jointcommissioninternational.org/interpretation-question/>。

哪些医疗机构有资格申请 JCI 医院评审?

符合以下条件的任何医院都可以申请 JCI 医院评审:

该医院是国内正在营业提供医疗服务的医疗机构并有营业执照 (如果要求)。

该医院承担或愿意承担改善其医疗和服务质量的责任。

该医院提供的医疗服务包含在 JCI 评审标准内。

如何申请 JCI 医院评审?

希望接受 JCI 评审的医院可以从 JCI 网站上下载评审申请表, 网址是: <http://www.jointcommissioninternational.org/Programs-Hospitals/>。

评审申请表应该在医院首选现场评审日期至少 6 个月前提交给 JCI。可以将申请表电子版发送至邮箱 jciaccreditation@jcrinc.com, 或者传真至 +1. 630. 268. 2996。

自申请提交之日起, 评审申请有效期为 6 个月。这就意味着医院提交申请后, 现场评审前还有准备时间。医院最好在确信自己在现场评审时, 能够提供依从 JCI 评审标准行事的 4 个月的追踪记录 (见 20~22 页 “准备时间表”)。

在申请评审时, 医院务必明确一年内希望哪 3 个月的时间进行评审, 哪 5 周不希望评审。JCI 会尽最大努力满足医院的时间要求。时间要求提交越早, 越有可能得到满足。

评审申请通过以后, JCI 评审服务经理会联系医院。评审经理负责以下事宜:

- 解答医院在评审准备过程中的问题, 在整个评审每一步骤中帮助和指导
- 分析评审申请, 如果有需要解释说明的问题或条目及时与医院联系
- 更新医院人员信息, 包括地址、联系人姓名等
- 协助寻求其他资源或提供 JCI 联系方式以便解答医院问题
- 安排现场评审, 指派评审组及评审组长
- 发送现场评审协议给医院签字

JCI 依据医院申请提供的信息安排现场评审。JCI 根据这些信息决定评审需要的天数、评审组人员构成以及需要审查的医疗服务项目。

评审协议将会在现场评审的 4~6 个月前, 发送至医院。在医院签订协议并至少支付评审费 50% 的预付金后, 评审才能最终得到确认。医院也会在现场评审前收到评审组人员名单。评审组长将会在现场评审 4~8 周前联系医院的评审负责人, 确认日程安排, 为重点评审活动协调人员安排, 并通知医院评审组人员的行程安排及后勤食宿安排。

申请过程中医院信息变更的处理

如果在递交申请后，医院上报的信息又有所改变，医院必须立即通知 JCI。医院必须上报的信息变更如下：

- 医院名称、所有权和（或）领导层的变更
- 医疗服务大幅增加或减少
- 所增加的新的医疗服务项目
- 删除已有医疗服务项目
- 有重大改变的建筑或大型设备
- 应相关执法机构要求，关闭的医院科室或医疗服务

如果评审组到了医院后发现未上报的情况，有可能之后再安排一次评审。JCI 也可能审查 JCI 评审标准范围内医院未上报的医疗服务项目。不管哪种情况，都可能追加评审费用。只有在审查完 JCI 评审标准以内医院所提供的全部医疗服务后，JCI 才会决定最终的评审结果。

评审时间安排、延期及取消

评审时间的初步安排

JCI 会系统有效地安排评审时间，以保证较低的评审费用。因此，鼓励医院尽量接受 JCI 的评审时间安排。基线评审（医院第一次全面评审）会安排在 JCI 收到医院评审申请的 6 个月以内。

JCI 会尽量尊重医院不希望安排评审的时间要求。可能的话，医院可以把时间上的特殊要求写在完整的评审申请上。但是，也可能出现 JCI 无法满足医院时间要求的情况。

评审延期的定义

JCI 允许延迟基线评审或再评审。延期是指医院要求更改已确定的评审日期或者在评审日期未确定前撤销评审时间安排。医院应该向 JCI 评审服务经理提交一份延期申请。如果新确定的评审日期超过申请提交时间 6 个月以上，医院就需要重新提交 1 份新的评审申请。

可接受的延期理由

出现以下一种或多种情况时，医院可以申请延期：

- 自然灾害或其他不可预见的重大事件，严重干扰医院正常运作
- 大规模罢工，导致医院停止接收患者，将患者转去其他机构
- 在预定评审时间段内，患者和/或医院正在搬去其他建筑

如果医院在以上情况下仍然为患者提供医疗服务，JCI 保留对医院进行现场评审的权

利。在推迟预定评审之前，医院最好先联系 JCI 评审服务经理。

虽然 JCI 可以理解，为了适应建筑结构的变化和医疗服务的暂时中断，医院需要调整整体运作。但是这些情况本就是医院管理的一部分，不必要推迟已确定的评审。

评审取消

发生天灾、战争、恐怖主义、政府调整、自然灾害、罢工、内乱及其他类似性质的突发事件，使进行评审不可能、不合法或者不合理的情况下，只要就需要取消的事件尽快书面通知对方，JCI 或者医院都不必承担惩罚或赔偿。另外，关于确定评审时间，JCI 也会接受评估政治和军事环境的相关部门的建议。

如果不是因为以上情况，医院在预定评审日期首日的 60 天内取消评审，JCI 评审服务部门会要求医院支付一半的评审费用，补偿 JCI 评审服务部已发生的费用。

医院评审标准手册

《JCI 医院评审标准（第 4 版）》是开始准备评审的起点。评审手册引言部分包括了 JCI 切实可行的评审政策和程序（见 1~8 页）。考虑进行评审的医院可以再仔细阅读这些政策和程序，以期在评审开始前对预期的评审有更好理解。即使医院不是立即准备评审，标准手册也是帮助医院评估目前运营和组织机构的很好的工具。标准手册涵盖医院围绕医疗服务所提供的功能标准。评审标准以患者为中心，根据医疗职能和流程进行组织编写，包括临床和组织机构两方面，这些对医疗机构来说是共通的。标准手册可用于医院自我评估，是评审的基础。

JCI 出版的《JCI 医院评审：开始准备（第 2 版）》提供详细的信息，帮助医院为即将开始的评审过程安排评审途径、组织架构及评审流程。

标准手册分为两部分：以患者为中心的职能标准和组织机构管理职能标准。

以患者为中心的职能标准

手册第一部分是与患者相关的评审标准，包括以下内容：

国际患者安全目标 (IPSG)

国际患者安全目标是为了促进患者安全状况的改善。这些目标着重突出医疗方面存在问题的领域，并针对与患者安全相关的问题，在循证及专家经验论证达成共识的基础上提出解决方案。认识到健全的体制设计对于提供安全、高质量的医疗服务至关重要，这些目标都会尽可能的从整体制度方面提出解决方案。

医疗服务可及性和连续性 (ACC)

这部分标准描述的是医疗机构能够满足患者需求，快速有效的为患者提供服务，并适时