



# 写给药师们： 如何运用JCI思维提升 药学服务质量

美国医疗机构评审国际联合委员会  
医院评审标准药物管理与使用实操手册

贾月明 著



中国协和医科大学出版社

# 写给药师们： 如何运用 JCI 思维提升 药学服务质量

(美国医疗机构评审国际联合委员会医院评审标准  
药物管理与使用评审实操手册)

著 者 贾月明

 中国协和医科大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

写给药师们：如何运用 JCI 思维提升药学服务质量 / 贾月明著. —北京：中国协和医科大学出版社，2018. 8

ISBN 978 - 7 - 5679 - 1114 - 7

I. ①写… II. ①贾… III. ①药品管理—质量标准—美国 IV. ①R954 - 65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 125633 号

写给药师们：如何运用 JCI 思维提升药学服务质量

---

著 者：贾月明

责任编辑：雷 南

---

出版发行：中国协和医科大学出版社

(北京东单三条九号 邮编 100730 电话 65260431)

网 址：[www.pumcp.com](http://www.pumcp.com)

经 销：新华书店总店北京发行所

印 刷：中煤（北京）印务有限公司

---

开 本：710 × 1000 1/16 开

印 张：10

字 数：120 千字

版 次：2018 年 8 月第 1 版

印 次：2018 年 8 月第 1 次印刷

定 价：38.00 元

---

ISBN 978 - 7 - 5679 - 1114 - 7

---

(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 一

我在1994年到2008年间曾担任十四年的JCI评审委员，实地评审过的美国本土医疗机构超过500家，在美国以外的医疗机构超过40家。在我看来，那些有意愿想要通过JCI认证的医疗机构是非常有魄力和前瞻性的，因为这个过程非常不容易。JCI标准起源于美国，并得到了全世界的认可。到现在为止，全球已经有超过1000家医疗机构得到了JCI的认证，在中国也有超过100家不同类型的医疗机构得到认证。虽然存在文化差异，生活习惯以及医学教育背景上也略有不同，但各国追求高标准医疗质量的目的是相通的。因此，JCI标准已经成为全球公认的医疗服务最高标准。

近些年，我开始亲自辅导一些医院，帮助他们通过JCI认证。在辅导过程中，对我挑战最大的就是改变人的思想。也就是教会人们如何用JCI标准重新审视医疗质量。贾月明女士让我印象深刻的是她敏捷的思维。她对JCI标准的理解很到位。她能够快速准确地找到问题的核心，并且逐一破解。在2016年明德医院评审以前，我曾经对贾月明女士说：你做的工作会感动到评审委员的。果不其然，事后我就听说她把委员感动到哭的传闻，这也成为JCI评审中的一段佳话了。

我曾辅导过二十多家医院通过JCI认证，亲眼见证着这些医院从零开始一点一点改进，从开始的万般抵触，到后来的慢慢接受，再到真正体会到质量改进后的益处。医疗机构在不断改进的过程中，既要忍受JCI理念带来的革新性冲击，又要对质量流程进行抽丝剥茧般的梳理，将原本的糟粕去除，不断植入更先进、更科学的管理方法。准备JCI评审的

过程是极具挑战性的工作，巨大的压力从始至终考验着整个团队的协作能力。而需要改进的除了医疗技术和服务流程以外，更重要的是人的思想和理念，只有当医院领导者，管理者以及专业技术人员的思想意识转变了，才有动力和毅力坚持下去，而真正做到的并不多。虽然 JCI 在短期内不会给医院带来多少经济效益，但从长远发展来看，却可以实实在在地提升医院的整体质量。JCI 给人带来的积极影响只有经历过的人才能知道，也只有经历过的人才能体会到认证后的喜悦。

由于中西方语言文化差异以及药学服务模式不同，JCI 的英文原版标准读起来比较晦涩难懂，尤其是 MMU 部分，我在工作中也深深感受到这点。我很欣赏贾月明女士能够怀着勇气和理想主动去写这本书，并毫无保留地与他人分享她的经验和知识。她完全有资格写这本书。药物安全是整个医疗体系的重要环节，超过 70% 的留院患者需要使用药物。药剂师的职能不能简简单单停留在摆药发药和库存管理，应该真正深入到临床中，解决实际用药问题。

JCI 对于药剂师角色的定位，是一位经过专业培训、具有较强专业素养、能真正懂得患者安全用药重要性的专业人士，并能够通过自身所学知识和专业能力，帮助识别临床中的用药误区，与医生并肩作战，最大限度地降低用药风险。

无论您是为了通过 JCI 认证，还只是出于兴趣而拿起了这本书，它都会帮助您进一步了解药品安全管理知识。我推荐在一线工作的药剂师们好好读一读，学会药品安全管理知识，并将其付之于实际工作中。它将使你的工作更有价值。

虽然质量改进尚无捷径，但这本书用通俗易懂的语言，使读者更容易理解 JCI 的管理理念。我很期待这本书的问世，它能够真正帮助到那些想要改进医疗质量的药师们。

Connie Ma

前 JCI 评审委员

护理学硕士

美国注册护士

高级资深护理管理认证

2018 年 5 月 29 日

## 序 二

“车同轨，书同文，行同伦”“不以规矩，不能成方圆”，我国经典古籍对规范化早有论述。现在，规范化管理已经开始成为一个时髦的概念了。

JCI 认证是美国医疗机构评审联合委员会国际部（The Joint Commission International）专门为世界各国优秀的医院融入国际质量评审和保险系统而设计的认证体系，通过 JCI 认证的医疗机构将获颁发 JCI 认证证书（JCI Accreditation）。JCI 认证是世界卫生组织（WHO）认可的认证模式（WHO：“JCI 标准是全世界公认的医疗服务标准，代表了医院服务和医院管理的高水平”）。

JCI 和国际标准化组织（International Organization for Standardization, ISO）都属于国际认证标准，ISO 国际通用标准适用于公司、工厂等产品生产 and 销售类企业，而 JCI 是专门用于医疗机构认证的国际医疗行业的标准，并且每三年对被认证的单位进行复检。

MMU（Medication Management and Use）为 JCI 中药品管理与使用部分，虽然只占 JCI 评审标准的一部分，但却贯穿 JCI 实际评审的始终。因为任何一个环节审查，都会涉及药品管理。

党的十九大报告明确指出“全面取消以药养医”。在全国全面取消药品加成和《药师法》尚未出台的背景下，医药分开、药房托管等声音不绝于耳，医疗机构药师是否彷徨失措？药师的未来何去何从？都是当

下急需回答的问题。在此之际，《写给药师们：如何运用 JCI 思维提升药学服务质量（美国医疗机构评审国际联合委员会医院评审标准药物管理与使用实操手册）》一书应运而生，不仅为医疗机构药师开出了一张“处方”，而且是一针“强心剂”。

药品管理和使用是医疗机构医疗质量和安全的重要组成部分之一，不可或缺。同时，药品管理和使用是医疗机构药师的立足之本，是药师的自身价值所在，是药师施展才华的舞台。

那么，如何科学地进行药品管理和使用？《写给药师们：如何运用 JCI 思维提升药学服务质量》对 JCI 第六版药品管理和使用部分分三篇加以解释和说明，由表及里，层层深入，思路清晰，文字简练，附具体案例，可操作性强。该书收录评审标准英文原文，还 JCI 以原貌，并作简要译文，供读者阅读时参考，并对各衡量要素详尽解释。该书可供医疗机构 JCI - MMU 评审之用，也可以供医疗机构药事管理者工作参考之用，同时供医疗机构药师了解药品管理与使用国际标准。

我希望该书能成为新时代医疗机构药师的行为指南。基于 JCI - MMU 评审标准，给药师一个崭新的视角，让药师站在巨人的肩膀上，去领略更美丽的风景，去寻求更高远的提升，履行药师职责，确保用药安全、有效、经济、适宜。

赵志刚

首都医科大学附属北京天坛医院药学部主任

2018 年 7 月 16 日

## 序 三

当年我作医生时，觉得应该有个医院能给市场和患者更多的选择。因此离开了和睦家医院，创立了明德医院。在创业初始，能不能做到更好，能不能实现“创建一个自己理想中的给患者提供更好服务的医院”这个目标，是我面临的重大挑战。

创业以来，我一直在以一个医生的眼光，从患者的角度思考，医疗服务应该是什么样子的。以药师来说，药物治疗在整个医疗活动中占据着重要的地位，如果药物使用错误，则不但不能为患者解除病痛，达不到防病治病的目的，反而还会带来危害。而现在国内患者一提药师，就认为只是发药的，遇到药品问题还是首先想到问医生。30多年前，我在国内做医师的时候，其实对药师在医疗服务链条中的作用也不是很清楚，直到去美国学习，考察了那里的医疗体系之后，才意识到真的是术业有专攻，隔行如隔山，药师确实是连接医生、患者和药物的重要纽带，是药品使用与管理的第一人，是药品交付到患者手里之前最后把关的人。他们不但有权利拒发剂量或配伍不合适的处方，还经常建议指导医师如何合理用药。因此在美国，药师职业深受百姓信任，甚至已经超过了医生的信任。

做好医疗行业，必须要了解这个行业的规律性，还要有时间的积累，没有捷径可走。药师在确保药物合理使用的过程中起着关键性作用，而药物的有效管理与合理使用能够反映出一家医院的整体医疗水平。JCI评



审对药物安全非常重视，标准中有整整一章的内容都是跟药物使用与管理有关，并将高警示药品的管理纳入了国际患者安全目标中。药物管理的水平直接影响 JCI 评审结果。因此，明德医院的药房完全是按照 JCI 标准打造的，各种先进的药品管理理念及措施在明德已经成为常规标准。至今国内大部分医院尚未开展的处方前置审核，明德医院从建院的时候就已经开始执行了。

2016 年，我院能通过 JCI 评审，药房管理这一部分，药剂科主任贾月明功不可没。而她能将多年经验汇总、提炼、升华，写出的这本小书令我格外期待。

《本草衍义》里说道：“用药如用刑，刑不可误用，误即于人命，用药依然，一误便隔生死”。但愿这本书能让各位药师领略到 JCI 关于药物使用与管理的精妙之处，并融入自身工作之中，为用药安全贡献自己的一分力量。

陈沛

北京明德医院创始人

2018 年 7 月

# 前 言

为什么要写这本书？

JCI (Joint Commission International)，即美国医疗机构评审国际联合委员会，也可以叫作美国医疗机构联合委员会国际部。用于对美国以外的医疗机构进行医疗质量和安全的国际认证。JCI 标准作为国际公认的医疗服务“金标准”，代表了医院服务与医院管理的国际水平，越来越受到世界各地医疗机构的认可。JCI 自 2003 年进入中国以来，至今已历时 15 年。

广州祈福医院是中国大陆首家通过 JCI 认证的医疗机构，于 2003 年 12 月通过认证。紧随其后的是北京和睦家医院，于 2005 年 9 月通过 JCI 认证，成为中国第二家通过 JCI 认证的私立医院，同时和睦家医疗也是中国首家全方位通过 JCI 认证的医疗网络集团。第三家通过 JCI 认证的是浙江大学医学院附属邵逸夫医院，该院也是中国首家通过 JCI 认证的公立医院。

在很多医疗机构中流传着一条不成文的说法，只有通过 JCI 认证，取得那块小金牌，才算真正达到医疗质量的国际标准。在 JCI 进入中国最初的 5 年，每年只有一家医疗机构通过认证。自 2010 年起，每年通过认证的医疗机构开始大幅增加，2010 年当年就有 4 家医疗机构通过认证。自 2013 年起，新增通过评审的医院数量便呈现持续快速增长的态势。到了 2016 年，全年通过 JCI 认证的医疗机构猛增到 22 家。截止到

2017 年 12 月底，全国通过 JCI 认证的医疗机构已经多达 97 家。而截止到本书写作之时，全国通过认证的医疗机构已经突破百家。通过认证的医疗机构，大到几千张床位的大型综合性医院，小到仅有几张床位的小型专科诊所。时至今日，很多新兴民营医院的建院设计已经将 JCI 标准作为基础。这足以证明，JCI 标准在中国已经越来越多地被医疗行业肯定。

我于 2004 年加入北京和睦家医院，并在工作第二年开始接触到 JCI，从那时起，JCI 思维就一直影响着我的工作和学习。到 2016 年，我总共经历了五次 JCI 评审。在这五次评审中，有两次是自己独立全权负责药品管理迎评工作。在最近的一次评审中，还有幸参与了全程陪评，全程跟随 JCI 医生组委员对全院各科室进行评审。说实话，每经历一次，都好像重新洗礼一样，对医疗质量安全及药品质量安全又有更进一步的认识。而每一次顺利通过后的喜悦真是很难用语言来形容。我相信，正在读此书的您，无论是第一次准备过 JCI，还是准备再认证的，当得到 JCI 评审委员的肯定时，都会和我有一样的感受。

在这五次 JCI 迎评过程中，我深深体会到，医疗安全对于一家医院来说有多么重要。药品安全是医疗质量安全的重中之重。如何在制度、流程、服务模式上不断优化精进，对于提升医疗质量意义重大。我曾经给几家医院做过 MMU 部分的培训，在与药师们的接触中，深刻感受到对于初次评审的药师们，努力想要达到 JCI 标准所经历的艰辛和不易。很多做 JCI 咨询的专家也表示，MMU 部分，是整个 JCI 评审过程中最难的。虽然在第六版 JCI 医院评审标准里，MMU 所占篇幅并不大，总共 18 页内容，但如何将这 18 页内容玩儿转，吃透，即便对于有着几十年药房管理工作经历的药师来说都不是一件轻松的事。

新医改以后，国家倡导药师的职能要从传统的摆药发药，向指导临床合理用药方向转变，这对药师的自身技能提出了更高的要求。JCI 标准中的 MMU 部分，正是对药师如何管控药品，如何确保患者安全等等进行系统性的梳理。通过制定严格的规章制度，从各个角度规范院内用药行

为，确保药品在全院范围内每一个环节都能安全合理的管控。同时，通过大量的培训，使医生，护士及药师能够从根本上改变不合理用药习惯，建立由心而发的安全用药意识，从而形成全院整体的安全用药文化。这种通过制定严格的安全用药制度，使医务人员自发产生安全用药意识的过程，是需要药师们付出艰辛努力才能实现的。药师，要真正做到医生合理用药的帮助者，患者安全用药的守护人。

在医改大环境下，药师的未来生存之路如何越走越好，是每一位同行都很关心的问题。在经历过这么多次 JCI 评审后，我坚信 JCI 标准中 MMU 部分会给大家开拓出不一样的思路。JCI 评审标准平均每三年更新一版，一旦发布出来，全世界通用。标准中很多条款读起来比较晦涩难懂，需要非常仔细的解读，才能明白其中真正含义。由于语言的隔阂，在解读 JCI 医院评审标准时，还会出现理解偏差，常常会陷入无法实施的境地，这对药师们真是莫大的折磨。有些流程上的改变，不仅仅需要药剂科参与，还会涉及医生和护士等其他科室，而如何做到多部门合作，能让所有人配合，也需要一定技巧及方法。所以，我写这本书的目的就是想把这些多年的经验及方法告诉大家，使想要改变现状的同行们能够思路清晰的，有条不紊的提升自己。同时，对于那些有意想要通过 JCI 认证的医疗机构来说，本书也可以作为你顺利通过 JCI 认证的辅导资料，书中列出的与药物使用与管理有关的实际案例以及应对策略都可以作为 JCI 评审的参考依据。

在此，我非常感谢我的导师 Connie Ma 女士（前 JCI 评审委员）对我的无私教诲，有她的鼓励，我才能顺利完成本书的创作。鉴于篇幅限制，也由于文字功底有限，很多案例及内容不能一一呈现，有不尽如人意的地方也欢迎读者朋友们批评指正。

贾月明

2018 年 4 月 2 日

# 目 录

第一篇 重塑思维篇 .....	1
转变思维模式，先用 JCI 思维“洗脑” .....	3
JCI 评审官长什么样儿？ .....	6
直面现实，接受不足，做好被“扒一层皮”的准备 .....	8
第二篇 迎评准备篇 .....	11
初次评审需要准备的书面材料 .....	13
先明确几个概念 .....	17
第三篇 标准解读篇 .....	23
MMU.1 组织和管理 .....	25
MMU.2 药物遴选与采购 .....	37
MMU.3 药物储存 .....	47
MMU.4 医嘱及医嘱转录 .....	67
MMU.5 药品调剂和发药 .....	78
MMU.6 药品的给药执行 .....	91
MMU.7 用药后监测 .....	96
高危药品（高警示药品） .....	101
急救药品管理 .....	117

写给药师们：如何运用 JCI 思维提升药学服务质量

---

附录 .....	135
附录 1：北京某医院术前抗菌药物使用指南 2016 版 .....	137
附录 2：常见食物与药物相互作用速查表 .....	143
参考资料 .....	144

# 第一篇 重塑思维篇







## 转变思维模式，先用 JCI 思维“洗脑”

### 1. 什么是 JCI 思维？

所谓 JCI 思维，就是以 JCI 标准为基础，依据医疗机构的规模以及服务类型不同，科学合理地制定医疗管理制度，严谨规范的建立医疗质量流程，对医院资源进行合理配置与重新组合，以最大程度的满足患者安全，降低医疗风险，实现医疗质量的持续改进，使医院发展可持续的一种新型医院管理思维模式。

JCI 标准给中国医院管理带来了新思维，开拓了中国医院管理者们的新视野。JCI 高度关注患者安全以及医疗质量的持续改进。JCI 完全从患者的利益和安全出发，对医疗机构各环节提出严格要求。JCI 评审，是医院内人人参与的评审过程。对于参评的医院来说，需要医院管理层、医生、护士、医疗技术支持部门，以及后勤保障人员，群策群力，并关注细节，全面重视医疗安全，设施安全，以及人员安全。所以，JCI 认证的核心就是医疗质量与医疗安全。

由于 JCI 的评审标准严格细致，衡量要素复杂繁多，要想顺利通过 JCI，前期需要花费大量时间来准备。大多数参评的医疗机构都花费了半年以上的时间做准备。即便这样，很多医疗机构并非一次评审就能顺利通过。且耗费两年以上时间做准备都没有通过认证的医疗机构也不在少数。事实上，近十年来，至少有六家医疗机构，由于达不到 JCI 持续改进的要求，主动或被动摘掉了小金牌。所以，千万不要认为过了 JCI 就可以高枕无忧了，即使通过认证，接下来也很难有松懈的时候，因为 JCI