

JCI标准与实践

信息化助力医院精细化管理

主编 © 钟 泽

JCI STANDARDS
AND
PRACTICES

Informatization Assists
Hospital's
Precise Management

 宁波出版社
NINGBO PUBLISHING HOUSE

序 言

PREFACE

『把问题问对才能把难题做对』

上世纪 80 年代初，我成为一名医生，近 40 年的杏林风雨，让我感触颇多。医生和患者，本是陌路人，却因为对天职的履行和对健康的渴求坐在了面对面，构筑了人世间最特别的关系：“医和患”，这也让我时常思考：怎样才算是一名好医生？

世纪之交的 2000 年，我成为建德市第一人民医院（以下简称建德医院）院长。随着一路实现人事分配制度改革、搬迁新院、升格“三乙”等成就，医院的规模、环境、技术、学科水平以及患者口碑等得到持续提升。在外界眼里，建德医院越来越接近一家好医院的“样子”了，而我时常思考的问题却变成了：什么才是一家好医院真正该有的“里子”？

若安于现状、因循守旧，它会像一把无形的枷锁，钳制住创新的咽喉，阻碍医院的发展。为此，医院先后组织了多个批次的管理人员外出交流学习，包括去美国、英国等“全球最好”的医院，发现这些医院拥有一个共同点：“样子”很精致，“里子”更精细。对话世界名院，解构世界名院的“样子”，走进深处看到世界名院的“里子”，把世界名院的管理理念、模式和经验带回建德。

植入并改造医院原有的文化基因，需要一把“金钥匙”，这把“金钥匙”就是 JCI 认证。

『剥开难题繁杂的外衣，找到晶莹剔透的答案』

当创建 JCI 带来的“额外的忙碌”，遇见医院各项工作所肩负的“日常的饱和”，该如何选择？这就是我们找到了“金钥匙”后面面临的第一个难题。通过多次的参观学习、思维碰撞甚至是促膝长谈，大家也渐渐明白，“额外的忙碌”是“一时”的，带来的改变却可能是“一世”的，而每个人可以通过对自我理念和能力的“扩容”去改善“日常的饱和”。

2013 年，医院正式踏上 JCI 认证的征程。JCI 认证，是结构上的“极繁主义”，共 300 多个标准、1000 余项衡量要素，涵盖了从医疗到服务的每个细节；JCI 认证，也是内核上的“极简主义”，寥寥几字——“以患者为中心”，已成为现代医院管理启示录的核心要义；JCI 认证，更是“唯有实践才能检验真理”的唯物主义，在一个持续性的高标准下，要求医院的每一个动作都做到内外交融、表里如一。在评审准备期间，我们对 JCI 标准进行了仔细解读，并整理各项评审要点，对照医院流程和应用的信息系统，提出了多个系统整改项，新上线 10 余个信息系统，包括人资系统、物资管理、追溯系统、不良事件上报系统等，医院也感受到信息化带来的流程优化和医院质量与安全的提升效果。

2015 年 7 月，建德医院成为全国第 47 家、杭州地区首家通过第五版 JCI 国际认证的医疗机构。在这个过程中，我们看到了“JCI 的标准与实践”带来的全球眼光和世界标准所驱动的砥砺前行，而信息化助力能使前行的步伐更精准、更快速，由此国家电子病历成熟度评价和国际 HIMSS 认证进入了我们的视野。

2016—2017 年，医院按照国家电子病历成熟度 5 级评价体系和 HIMSS

6 级标准,学习闭环管理,学习数据管理及应用能力,对基于集成平台的电子病历、门急诊管理、药品闭环、检验检查、质量管理、后勤管理及自助系统等全院信息系统进行了全面改造、优化,探索人工智能、物联网与医疗技术的结合。胸痛系统、CDSS(临床辅助决策系统)、智能药库、病历质量管理等智能化系统开始逐步上线,各种知识库的运用为医疗工作提供了有利支撑,有效保障了医疗安全,医院开始真正步入“以电子病历为核心的医疗数据的整合和互联互通”轨道。

2018 年 7 月,建德医院再次高分通过第六版 JCI 复评。同时,云存储、智能导诊、与阿里云深度合作给医院带来了前所未有的发展契机,而这些成果均是以信息化为支撑的延伸与融合。根据现代医院品质的要求,在医疗改革背景下,医院更注重精细化管理和全面质量提升。信息化与 JCI 的深度融合,犹如给医院插上腾飞的翅膀,使信息化辅助手段真正地用于临床质量安全,服务于患者,也服务于医务人员,提升工作效率,保障了患者的安全和医疗的同质化。

『传递思想的火炬,让医学的圣火照亮更多的角落』

近三年来,建德医院获得了 JCI 认证、国家电子病历应用能力 5 级认证、国际 HIMSS 6 级认证、JCI 复评这四张沉甸甸的认证证书。我们走过 JCI 标准融合信息化发展的创新变革之路,得到的答案并不是几纸证书,而是对医院精细化管理和质量与安全管理全方位行为标准的探索、实践、修炼和升华。

我们深知,医院的可持续发展,需要源源不断的推动力和创造力。推动力大多来自外部,就如高标准的评审,让每个人都认识到现状与理想的差距,引领变革从踌躇不前到成为共识,最终走向真正的创新实践;而创造力始终来自内部,对素质、品质的追求融入每个人的血液和细胞,成为后天锻造的优质

文化基因。

为此,我们付梓《JCI 标准与实践——信息化助力医院精细化管理》一书。该书全面阐述 JCI 标准的评审重点以及信息化对“认证”帮助的核心要义。我们希望通过此书,将创新变革过程中的逻辑、理念和思辨成果,分享给所有同行。当思想的火炬传递到更多医者的心中,医学的圣火将照亮更多的角落,让知行合一的创新变革,持续助力“健康中国”梦想的真正实现!



二〇一八年十月

目 录

第一章	认识 JCI	001—003
	JCI 宗旨、核心理念、核心价值 ///	001
	JCI 认证标准 ///	002
	JCI 认证模式 ///	002
	JCI 认证时间轴 ///	003
第二章	JCI 认证准备	004—022
	JCI 迎评组织体系构建 ///	004
	JCI 评审前电子申请表填写 ///	007
	JCI 迎评文件与资料准备 ///	009
	JCI 迎评培训与督查 ///	018
	JCI 迎评科室准备 ///	020
	JCI 评审医院服务介绍 ///	021

第三章 信息化助力 JCI 评审标准实践 023—149

- 国际患者安全目标 (IPSG) ///023
- 可及和连贯的患者医疗服务 (ACC) ///030
- 患者和家属的权利 (PFR) ///042
- 患者评估 (AOP) ///052
- 患者的医疗服务 (COP) ///069
- 麻醉和手术医疗服务 (ASC) ///078
- 药物管理和使用 (MMU) ///084
- 患者及家属的教育 (PFE) ///093
- 质量改进和患者安全 (QPS) ///096
- 感染的预防和控制 (PCI) ///101
- 治理、领导和管理 (GLD) ///109
- 设施管理和安全 (FMS) ///119
- 人员资质和教育 (SQE) ///131
- 信息管理 (MOI) ///140

第四章 JCI 评审访谈与系统追踪 150—175

- 质量与患者安全、伦理和安全文化领导访谈 ///150
- 质量计划访谈：临床和医院运营 ///157
- 供应链管理和循证采购访谈和追踪 ///161
- 患者访谈 ///165
- 设施管理与安全系统追踪 ///166
- 药物管理和药品供应链系统追踪 ///167
- 感染预防及控制系统追踪 ///170
- 员工教育资质访谈 ///172

第五章	JCI 评审注意事项与工作安排	176—190
	JCI 评审迎检须知 ///	176
	JCI 评审工作人员分工与注意点 ///	180
	JCI 评审日程安排 ///	182
第六章	JCI 评审应知应会	191—232
第七章	质量管理工具使用及案例分析	233—268
	食管癌患者术后死亡事件根本原因分析 ///	233
	手术室外镇静治疗的失效模式与效应分析 ///	235
	药品闭环管理的成本 - 效益分析 ///	240
	提高患者给药前身份识别的规范率 ///	242
	提高患者转科交接的规范率 ///	244
	提高手术部位标识正确执行率 ///	245
	提高住院患者危急值处理符合率 ///	247
	提高全院医务人员手卫生依从性 ///	248
	提高有害物质管理合格率 ///	249
	提高规培住院医师出科考核优秀率 ///	251
	提高住院患者满意度 ///	253
	提高急性 ST 段抬高型心肌梗死患者 DTB 时间 在 90 分钟内的比例 ///	254
	提高华法林住院使用患者国际标准化比值 (INR) 监测遵从率 ///	256
	提高 I 类切口手术预防用药时机合理率 ///	258
	降低住院患者因跌倒导致 II—III 级伤害的发生率 ///	259
	降低植入物相关 I 类手术切口感染发生率 ///	261

缩短急性脑梗死静脉溶栓平均 DNT 时间 ///262

缩短急诊 1、2、3 级需住院患者在急诊滞留的时间 ///263

缩短严重创伤决定手术患者从入急诊至手术室时间 ///265

降低每月医院供氧设施失效率 ///266

附 录	参考文献	///269
-----	------	--------

第一章

认识 JCI

JCI (Joint Commission International) 是医疗机构评审联合委员会国际部的简称, 是 TJC (The Joint Commission) 的分支部门, 用于对美国以外的医疗机构进行认证。JCI 标准是对全球优质医疗机构和医疗项目进行评审和认证的基础, 是全球最具公信力的医疗质量“金标准”。

…… JCI 宗旨、核心理念、核心价值 ……

JCI 秉承“以患者为中心、以成果为导向”的宗旨, 对医院和医务人员提出管理标准, 旨在帮助提高医疗服务领域的质量、安全和效率。简单地说, JCI 标准要确保对的人在对的时间能做对的事。除了医院环境、设施设备等, 更重要的是医院各部门之间的协调, 各部门与员工各司其职、互相紧密配合, 为患者提供优质、高效、安全的照护。

JCI 核心理念是“以医院质量与患者安全为中心”“注重实际行动”, 建立相关政策、制度和流程, 使每一位员工都参与到医院的管理过程中, 积极推动医院质量持续改进。

JCI 核心价值是营造质量持续改进与医疗安全文化的氛围, 获得患者信

任和员工认可,患者及其家属在医疗活动中积极配合,保证工作环境安全,降低医疗风险。

…… JCI 认证标准 ……

《JCI 医院评审标准》共包括 4 个部分:

第一部分是参加评审的要求。

第二部分是患者为中心的标准,包括国际患者安全目标(IPSG)、可及和连贯的患者医疗服务(ACC)、患者和家属的权利(PFR)、患者评估(AOP)、患者的医疗服务(COP)、麻醉和手术医疗服务(ASC)、药物管理和使用(MMU)、患者及家属的教育(PFE)。

第三部分是医疗机构管理标准,包括质量改进和患者安全(QPS)、感染的预防和控制(PCI)、治理、领导和管理(GLD)、设施管理和安全(FMS)、人员资质和教育(SQE)、信息管理(MOI)。

第四部分是学术型医学中心医院标准,包括 2 个重点领域,分别为医学专业教学(MPE)和人体受试者研究项目(HRP)。

…… JCI 认证模式 ……

1. 评审委员组成。主要由医疗、护理、行政管理和公共卫生等方面的国际专家组成。

2. 评审方法。JCI 采用“追踪检查法”,针对医疗过程的各个环节进行全方位追踪检查,跟进严重影响患者安全与医疗服务质量的各项流程,包括个案追踪和系统追踪。个案追踪通过追踪个体患者的就医经过(从患者入院前至出院后的全过程),对照护、治疗和服务过程予以追踪。系统追踪通过对医院设施设备管理、药物管理、感染预防及控制等流程予以追踪,从而发现

各环节中潜在的医疗风险,评估医院是否符合 JCI 标准。

3. 评审内容

◎文件审查:回顾医院相关政策、会议记录等,医院向评审委员提供英文版文件。

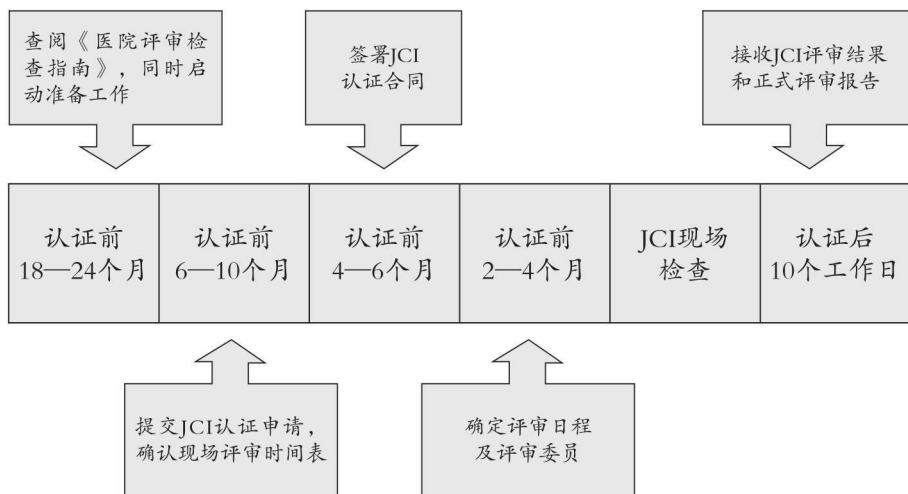
◎每日简报:评审委员反馈每日检查情况,讨论需要改进的环节。

◎领导访谈:综合评估医院领导层对医院质量与安全项目的监督、支持与参与度。

◎现场追踪:评审委员现场巡查医院环境与设施设备;随机查阅病历,并向医务人员作开放式提问,评估医院对质量标准与患者安全目标的执行情况;与患者及其家属交谈,了解医疗服务质量和服务感受等。

◎其他评估活动:了解医院运作架构和战略规划;通过与员工的访谈,了解患者权利和安全的保障;整个评审过程中,将对门急诊、住院部、医技科室等进行全面检查。

..... JCI 认证时间轴



注: JCI 复评每三年一次,认证到期前至少 6—10 个月,更新和提交 E-App。

第二章

JCI 认证准备

JCI 评审的迎评计划、策略和做法贯穿于整个评审过程中。西汉司马迁《史记·高祖本纪》中有“运筹策帷帐之中，决胜于千里之外”，比喻只需做好前期的准备和完善的战略部署，就能够使事情获得成功。“工欲善其事，必先利其器”，讲的也是这个道理。做好评审前准备工作应有正确的战略与战术，尤其是如何组织和准备，如何有效地学习、培训和执行，如何通过反复内审达到最佳的迎检状态，这是一项非常具有挑战性的工作。本章节主要结合 JCI 评审的相关要求，为参评医院提供系统的实战操作与指导。

..... JCI 迎评组织体系构建

构建迎评组织架构在 JCI 迎评准备中极其重要。首先应设立 JCI 评审办公室，成立医院 JCI 评审领导小组、JCI 各章节小组，真正做到职责清晰，分工明确，各司其职，从而保障后续工作的有序开展。

评审办公室的职责主要是计划制订与实施、标准解读与任务分解、安排各级培训与检查、进度推进与各部门之间协调、信息传达等。具体工作内容为分阶段制订工作计划与实施步骤，并跟进实施情况和总结阶段性工作；分

解与解读各章节评审标准,并组织各级培训与追踪检查,及时做好反馈;协调全院质量改进项目,完善和修订基于 JCI 标准的各项制度和流程;指导各科室准备评审文件资料,安排模拟评审和确定日程等。

评审领导小组的职责主要是重大事项的决议,明确各分管院长的分工,做好监督和审核相关章节的工作。

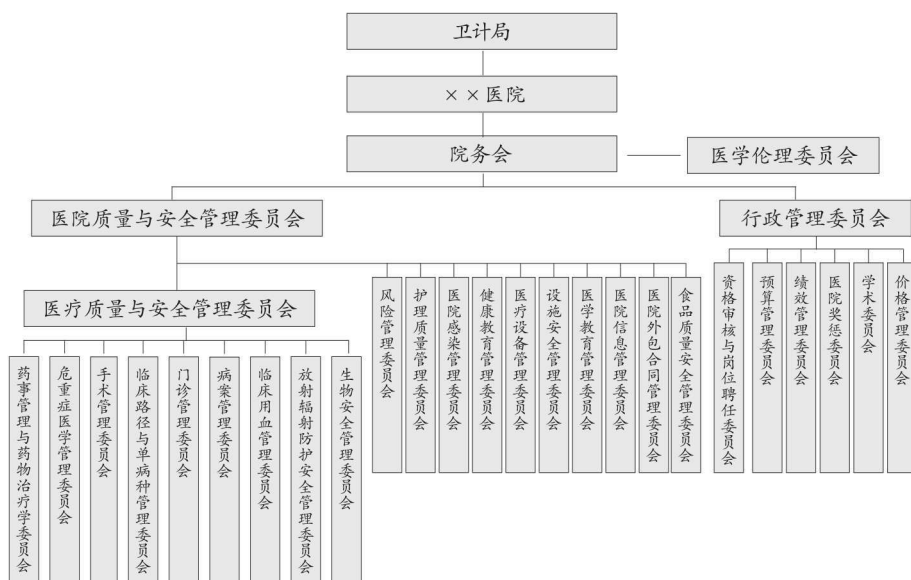
JCI 各章节小组负责分管章节标准的实施与落实工作,完善和修订相关制度和流程、准备章节佐证材料、落实科室培训及现场追踪检查。根据各章节标准的设置,医院组建 14 个章节小组,由相关部门负责人担任组长,业务骨干任秘书。

各医疗单元由各科主任和护士长负责,每科室设定 1—2 名联络员,负责评审工作相关信息的上传下达,协助科室领导开展各项工作,保证 JCI 评审工作的扎实推进。

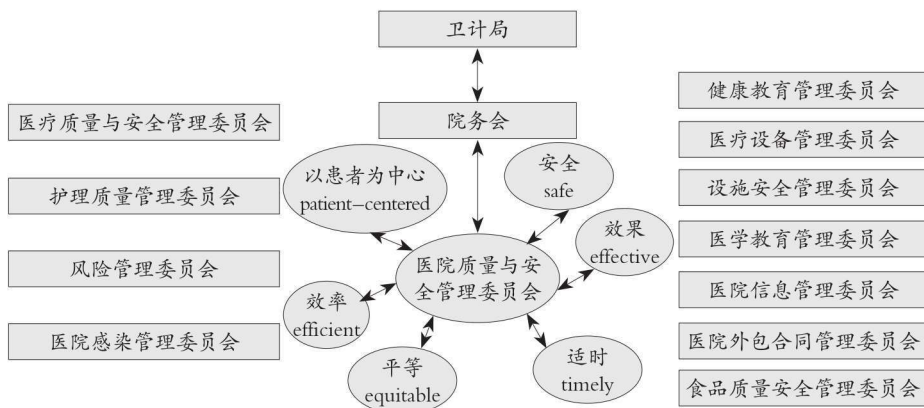
JCI 评审标准各章节小组分工

	章 节		分管院长	组 长	秘 书
第1章	IPSG	国际患者安全目标	护理副院长	护理部主任	护理部干事
第2章	ACC	可及和连贯的患者医疗服务	医疗副院长	门诊部主任	急诊科主任
第3章	PFR	患者和家属的权利	医疗副院长	医务部副主任	医务部干事
第4章	AOP	患者评估	医疗副院长	医务部主任	医务部干事
第5章	COP	患者的医疗服务	医疗副院长	医务部主任	医务部干事
第6章	ASC	麻醉和手术医疗服务	医疗副院长	麻醉科主任	麻醉科医生
第7章	MMU	药物管理和使用	科教副院长	药剂科主任	静配中心负责人
第8章	PFE	患者及家属的教育	信息副院长	客服中心主任	宣教科科长
第9章	QPS	质量改进和患者安全	科教副院长	质量管理办公室主任	质量管理办公室干事
第10章	PCI	感染的预防和控制	科教副院长	医院感染管理科科长	医院感染管理科干事
第11章	GLD	治理、领导和管理	信息副院长	党政办主任	党政办干事
第12章	FMS	设施管理和安全	后勤副院长	后勤副院长	保卫科科长、设备科科长、后勤保障部主任
第13章	SQE	人员资质和教育	行政副院长	人事科科长	人事科干事
第14章	MOI	信息管理	信息副院长	信息科主任	信息科干事

医院质量与安全管理组织架构



医院质量与安全管理委员会和其他委员会的关系



医院质量与安全管理是医院管理的核心内容和永恒主题,是衡量医院各项工作与整体水平的重要指标。建立院级、职能级、科级质量与安全管理架构,各层级职责明确,上下监督与互动,进一步加强全院质量与安全管理。

第一级:决策级,成立医院质量与安全管理委员会及各质量相关委员会,制定医院质量改进和患者安全的方针、政策、方案。制订医院质量改进与患者安全规程及质量改进与患者安全年度计划,确定医院质量监测指标和医院优先级改进计划,为质量改进和患者安全工作配置相适应的资源。医院质量与安全管理委员会下设质量管理办公室,质量管理办公室负责医院质量改进和患者安全管理的日常工作。

第二级:管理级,由质量管理办公室及其他行政、后勤等职能部门组成。全面推进医院质量与安全工作,负责医院质量改进优先级项目的组织和管理、质量改进培训、资源配备,督查各部门的质量改进工作。

第三级:执行级,科级质量与安全管理小组主要负责科室质量改进工作,如制订本科室的质量改进与患者安全计划,定期修订和新增科室内的规范性文件,确保员工严格遵照医院规章制度、技术操作规范、临床诊疗指南等开展工作。督促科室及时上报不良事件,收集科室质量监测指标及质量检查记录,提出整改建议。

…… JCI 评审前电子申请表填写 ……

医院在拟评审前,应先登录 JCI 网站填写评审电子申请表,并至少在 6 个月前提交,提供至少 3 个月的可接受检查的时间,便于评审委员安排日程。

JCI 接收到医院发送的电子申请表后,将会严格审查医院提交的各项信息,并出具一份评审合同。合同内有评审委员的人数、检查时间和相关费用的说明。

电子申请表填写前,医院应熟悉《JCI 医院评审检查指南》中“如何申请 JCI 评审检查”的内容。可选择英文翻译能力较强且熟悉医院流程的医务人员翻译 JCI 评审电子申请表,做好填报工作。

JCI 评审电子申请表有六部分内容,分别为组织(Organization)、项目(Programs)、执业证明(Regulation/Licenses)、场所及服务(Sites/Services)、行程(Scheduling)、提交(Submission)。填写时注意事项如下:

1. 组织填写。填写合适的医院联系人,医院联系人负责整个评审准备及评审期间与 JCI 总部的沟通与协调。与 JCI 总部的工作联系主要通过电子邮件,应选择专用邮箱,同时确保邮箱地址填写准确无误。根据要求填写其他联系人,包括首席执行官、负责完成申请的人员、协调人员、财务人员、负责医疗与护理服务的人员。财务人员后续与 JCI 总部往来的账单均通过邮件收发,财务人员应及时查收邮件。上传最新的英文版医院组织架构,且与正式评审时医院服务介绍中的架构保持一致。

2. 项目填写。认证类型包括门诊服务、临床项目认证、家庭保健和医院。参加 JCI 评审,要求符合 APR1—APR12 标准。根据医院实际情况合理选择 JCI 数据库指标。JCI 数据库指标采用统一标准收集、分析数据,旨在鼓励与全球医院作比较,促进医院质量持续改进。《JCI 医院评审标准》鼓励评审医院选择 JCI 数据库指标,但不作强制要求。

3. 执业证明上传。上传的医院执照需中英文两个版本,医院服务范围必须与医院执照保持一致。

4. 场所及服务填写。准确填写医院的床位信息,如病区、急诊科、观察室的床位。正式评审以申报表中的床位信息为准。准确统计医院前 5 位诊断和前 5 位手术操作,这是 JCI 评审关注的重点,应全员熟知。临床服务所选内容与医院执业许可证保持一致,无法勾选的项目另外填写。医院新开展的项目也是评审关注的重点,尤其是复评医院。医院开展的外包服务都要填写,信息应与医院服务介绍中的内容保持一致。准确填写医院已发生