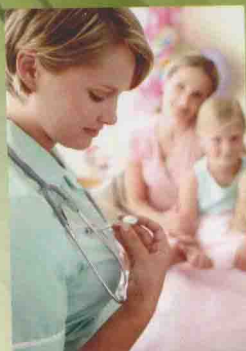


JCI 之病人权利与服务教育标准 实战解读

主 编◎唐远辉



3.2



中国出版集团



世界图书出版公司

JCI之病人权利与服务教育标准 实战解读

主编：唐远辉

编委：（以姓氏笔画为序）

方立珍	王凤娇	龙 焱	邓定芝
成美娟	刘月月	江训良	李 艳
肖 嫔	肖志容	谷利凤	易亲梅
陈瑶瑶	陈杏芳	易利纯	奉华艳
杨 娟	张 玉	陈吉球	赵小平
曹 敏	董翠兰	谢伦艳	熊月娥

世界图书出版公司
广州·上海·西安·北京

图书在版编目 (C I P) 数据

JCI 之病人权利与服务教育标准实战解读 / 唐远辉主
编. — 广州: 世界图书出版广东有限公司, 2014.5
ISBN 978-7-5100-7947-4

I. ① J… II. ① 唐… III. ① 医院—服务质量—质量管理—国际标准 IV. ① R197.32-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 103043 号

JCI 之病人权利与服务教育标准实战解读

策划编辑: 李 平

责任编辑: 刘笑春 王梦洁

封面设计: 谷风工作室

出版发行: 世界图书出版广东有限公司

地 址: 广州市新港西路大江冲 25 号

电 话: 020-84459702

印 刷: 长沙市开福区山君彩印厂

规 格: 787mm × 1092mm 1/32

印 张: 8

字 数: 120 千字

版 次: 2014 年 6 月第 1 版 2014 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5100-7947-4/R · 0257

定 价: 25.00 元

版权所有, 翻印必究

前 言

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。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最高水平，也是世界卫生组织认可的认证模式。现在世界各地越来越多的医院开始引进 JCI 标准，以医疗质量与病人安全为核心，强调尊重病人及其家属的权利并为他们提供周到、优质的服务，规范医院管理，是一种被世界各国公认的最为科学的医疗机构质量评审体系，也是在全球化趋势日益明显的今天，成为世界各国医疗机构，走向国际市场、参与国际竞争的敲门砖。

JCI 致力于在全球范围内不断提高医疗卫生服务的质量、安全和效率。其评审程序和评审标准是客观评价医疗机构质量和安全的客观依据。JCI 标准能够帮助医院建立合理、科学的组织管理架构、政策和工作流程。评审程序还考虑到了医院所在国家的法律法规、宗教、文化背景等因素，这也是 JCI 标准在全球不断被认可和应用的原因。

随着我国医疗产业的飞跃发展，为了与国际接轨，学习与借鉴国际医院先进的管理经验，促进医院管理的科学化、精细化、规范化和标准化，不断地提高医疗质量和服务水平，为人们提供安全、优质、便捷规范的医疗卫生服务，湖南省儿童医院于 2011 年引入国际公认的医院管理金标准，即 JCI 认证，经过全院职工攻坚克难、卓有成效的努力，于 2013 年 1 月 18 日正式成为 JCI 认证的国际医院成员。

通过国际 JCI 认证后，我院无论是在管理层面上还是在医疗质量、患者安全、服务态度上都得到了全面的提升，使患者不仅得到了及时

有医疗质量保障的规范诊治，而且价格合理，服务到位，患者和家属得到了应有的尊重与人性化的服务，赢得了患者、家属、社会的好评。有鉴于此，为了与同道分享我院创建 JCI 的成功经验和建立医院全面质量管理持续改进的有效机制，特组织我院临床一线的医疗、护理、后勤、行政的资深专家，撰写了《JCI 实战解读》丛书，分为《JCI 之病人安全目标与评估标准实战解读》、《JCI 之病人权利与服务教育标准实战解读》、《JCI 之药物管理与信息交流标准实战解读》、《JCI 之医院感染与麻醉手术标准实战解读》、《JCI 之设施管理与环境安全标准实战解读》、《JCI 之员工资格与质量改进标准实战解读》6 本分册，丛书从医院实际出发，按照 JCI 标准和测量要素，融会贯通地提炼出一系列精细化的管理理念和实践方法，设计出一个一个切合临床实际，符合医院职能范围的工作流程，制定出一系列提高医疗质量、保障医院安全的政策和预案管理机制，达到医院全面质量管理的持续改进。希望本丛书的出版，对同行们在医院管理、各项评审、各类检查评价以及在创建 JCI 中能有所帮助或借鉴。

最后，感谢我院领导对本书编写的大力支持，感谢我院同行在 JCI 认证过程中的付出与努力。本书在编写过程中，还得到了美国 JCI 咨询专家和方立珍护理专家的帮助，参阅了大量国内外文献，在此对文献的作者，一并致以衷心感谢。

由于时间仓促，水平有限，加之国际 JCI 认证是一项不断完善和持续改进的全新的医院管理工作，其经验有待进一步积累，如有纰漏，请各位同行斧正。

编者

2014 年 3 月

Contents 目 录

PFR 病人和家属的权利

PFR-1 医院负责提供相应程序以支持病人及家属在治疗过程中的权利·····	2
PFR-1.1 医院提供服务时，应考虑和尊重病人的信仰和价值观·····	7
PFR-1.1.1 医院制定有关的程序，以应对病人和家属对宗教服务或与病人精神和宗教信仰方向有关的需求·····	9
PFR-1.2 医院为病人提供治疗时，应尊重病人的隐私需求·····	11
PFR-1.3 医院采取措施，防止病人财物失窃或遗失·····	16
PFR-1.4 保护病人不受到伤害·····	20
PFR-1.5 易受伤害的儿童、残疾人、老年人和其他高危人群应得到适当的保护·····	25
PFR-1.6 对病人信息采取保密措施·····	30
PFR-2 医院支持病人及其家属参与医疗过程的权利·····	32
PFR-2.1 医院运用病人及其家属可以理解的方式和语言，告知他们如何获知医疗情况、任何已明确的诊断、治疗计划，以及如何参与医疗决策和他们想要参与的程度·····	39
PFR-2.1.1 医院应当告知病人和家属如何了解治疗结果，包括非预期的结果，以及由谁来告诉他们·····	41
PFR-2.2 医院告知病人和家属有拒绝或终止治疗的权利和责任·····	43

PFR-2.3 医院尊重病人拒绝复苏、放弃或停止生命支持治疗的愿望和选择·····	45
PFR-2.4 医院支持病人得到合适的疼痛评估和处理的权利 ·····	47
PFR-2.5 医院支持临终病人得到尊重和富有同情心的服务的权利	49
PFR-3 告知病人及家属关于医院接受和处理投诉、纠纷和针对病人治疗的不同意见的程序，及病人参与这些过程的权利·····	51
PFR-4 教育如何理解病人的价值观和信仰并维护病人的权利 ···	55
PFR-5 以病人能够理解的方式和语言，告知其应有的权利和义务	57
PFR-6 病人根据医院所规定的程序获得知情同意，并由经过培训的医务人员，使用病人能够理解的语言来告知·····	61
PFR-6.1 病人和家属充分获知有关疾病、治疗计划和医务人员的信息，以便做出治疗决策·····	63
PFR-6.2 在现行法律和文化框架内，医院规定在何种情况下，授权委托人能获得知情同意·····	65
PFR-6.3 病人被收治住院或首次门诊就诊时，医院对治疗的常规知情同意有明确的范围和限定·····	67
PFR-6.4 在手术、麻醉、使用血和血制品、其他高危治疗和操作前，应获得病人的知情同意·····	69
PFR-6.4.1 医院列出需得到特定知情同意的治疗和操作的类别或目录·····	71
PFR-7 医院告知病人和家属如何参与与人体有关的临床研究、临床调查或临床试验·····	73
PFR-7.1 医院告知病人和家属，在选择参与临床研究、临床调查或临床试验时病人将如何得到保护·····	75
PFR-8 在病人参加临床研究、调查或试验前，应获得病人的知情同意·····	77

PFR-9 医院设有委员会或以其他方式监督院内所有涉及人体研究的项目	81
PFR-10 医院告知病人及家属如何捐献器官和其他人体组织	83
PFR-11 医院监督人体器官和其他组织的移植及其成果	83

ACC 可及和连贯的病人服务

ACC-1 在病人医疗需求符合医院宗旨、服务内容的基础上, 为病人提供住院治疗或门诊服务	86
ACC-1.1 医院有一个收治病人入院及门诊服务及登记的流程	94
ACC-1.1.1 对急诊或有紧急需求的病人, 优先给予评估和治疗	102
ACC-1.1.2 根据入院时病人的情况, 判断病人在预防性、姑息性、根治性、康复性服务方面的需求, 确定优先等级	108
ACC-1.1.3 医院应考虑到病人在等待或延迟诊断和治疗期间的临床需求	110
ACC-1.2 入院时, 医院提供病人及其家属下列信息: 初步的治疗计划, 预期的治疗结果, 预计的费用	117
ACC-1.3 医院努力减少病人在接受医疗服务过程中的生理、语言、文化和其他的障碍	120
ACC-1.4 根据医院制定的标准, 将病人收入或转入转出重症病房或特殊病房	122
ACC-2 医院设计及实施各种流程, 为病人提供连贯的服务并协调医务人员之间的工作	125
ACC-2.1 在病人治疗的各个阶段, 始终由一名有资质的人员负责病人的医疗服务工作	129
ACC-3 医院有制度指导病人出院、转诊流程	131

ACC-3.1 医院与院外医疗专业人员和机构合作确保病人及时恰当地转诊·····	136
ACC-3.2 住院病历中有出院小结·····	138
ACC-3.2.1 住院病人的出院小结必须是完整的·····	140
ACC-3.3 接受连续治疗的病人，其门诊病历定期有小结，包括：重要诊断、药物过敏史、现用药物、手术史、住院史·····	142
ACC-3.4 出院或转诊时，病人或其家属得到通俗易懂的随访指导·····	144
ACC-3.5 医院对不接受医生建议、自行离院的病人有管理和跟踪的制度 and 流程·····	146
ACC-4 依据病人的状态和继续治疗的需要，决定病人的转院·····	148
ACC-4.1 转出医院确保接受机构能满足病人继续治疗的需求·····	151
ACC-4.2 接收机构得到由转出医院出具的有关病人病情和治疗经过的书面小结·····	153
ACC-4.3 转运过程中，有一名合格的医护人员监护病人的情况·····	155
ACC-4.4 转院过程应记录在病历中·····	158
ACC-5 不管门诊还是住院病人，在转院、转诊和出院过程中，有病人转运的交通工具需求的计划·····	160

COP 病人服务

COP-1 依据现行的法律、法规、医院的制度和程序，为所有病人提供同质的服务·····	164
COP-2 医院有整合与协调为病人提供服务的程序·····	167
COP-2.1 制定病人服务计划并记录于病例中·····	169
COP-2.2 有资格开医嘱的人员在病历的统一位置书写医嘱·····	171
COP-2.3 各种操作应在病历中有记录·····	173

COP-2.4 告知病人和家属医疗服务和治疗的结果，包括非预期的结果	175
COP-3 医院有制度和流程指导高危病人的治疗和高风险服务的提供	177
COP-3.1 医院有制度和流程指导急诊病人的服务	179
COP-3.2 医院有制度和流程指导全院范围内的病人复苏	181
COP-3.3 医院有制度和流程指导血液与血制品的处理、使用和管理过程	189
COP-3.4 医院有制度和流程指导处于生命支持或昏迷的病人的服务	191
COP-3.5 医院有制度和流程指导传染性疾病或免疫抑制病人的医疗服务	196
COP-3.6 医院有制度和流程指导透析病人的医疗服务	199
COP-3.7 医院有制度和流程指导约束具的使用和使用约束具病人的护理	201
COP-3.8 医院有制度和流程指导老年病人、残疾人、儿童和有受虐待风险人群的医疗服务	205
COP-3.9 医院有制度和流程指导对接受化疗或其他高风险药物的病人的服务	208
COP-4 根据病人营养状况和临床治疗需要，能够提供多种食物供病人选择	211
COP-4.1 饮食的准备、处理、储存和分发必须保证安全，且遵守相关的法律法规和习惯	213
COP-5 有营养风险的病人能够得到相应的营养治疗	215
COP-6 病人得到有效的疼痛处理	217

COP-7 医院制度规定提供临终关怀服务	223
COP-7.1 最大限度地保证临终病人的舒适和尊严	227

PFE 病人及其家属的教育

PFE-1 医院提供病人及家属教育，以支持他们参与治疗过程，做出决策	230
PFE-2 评估并记录每位病人的教育需求	235
PFE-2.1 评估病人及家属的学习能力和愿望	237
PFE-3 教育和培训有助于满足病人的持续健康需求	239
PFE-4 对病人及其家属的教育，应包括与病人治疗相关的以下内容： 药品的安全使用、医疗器械的安全使用、药物和食物潜在的相互作用、 营养指导、疼痛管理和康复技能	241
PFE-5 教育方法应考虑到病人及家属的价值观和偏好，在学习过程中 给予病人、家属与医护人员之间充分的交流	243
PFE-6 相关医务人员合作为病人提供教育	245



病人和家属的权利（简称 PFR）

保障病人和家属的权利的目的在于保障病人在就医过程中的权利，医院需向病人提供周到、体贴、能够维护病人尊严的医疗服务，满足并尊重病人的不同需求、价值观和信仰。首先，医院必须规定病人权利的内容，告知病人权利所在，及如何行使这些权利，教育员工理解并尊重病人的信仰和价值观，维护病人在文化、社会心理以及精神上的需要，并与病人建立相互信任、坦诚沟通关系，让病人参与到治疗中来，真正做到尊重病人的选择和决定的权利。另一方面，医院也要教育病人提高保护病人权利的自我意识，获得知情同意权的同时，也懂得争取自己的合法权利。

PFR 共有 30 个标准，103 个测量要素。与其他章节交叉的有 30 个标准，60 个要素。其中包括：可及和连贯的病人服务（ACC）5 个标准，7 个要素；病人评估（AOP）2 个标准，4 个要素；病人服务（COP）14 个标准，33 个要素；麻醉和手术治疗（ASC）2 个标准，4 个要素；病人及家属的教育（PFE）3 个标准，6 个要素；主管、领导和指导（GLD）1 个标准，1 个要素；交流和信息管理（MCI）3 个标准，5 个要素。

PFR-1

医院负责提供相应程序以支持病人及家属在治疗过程中的权利

标准与测量要素

ME1 医院领导致力于维护和促进病人和家属的权利。

ME2 医院领导了解法律法规所规定的病人与家属的权利，以及与医院所服务的社区与病人的风俗习惯。

ME3 医院尊重病人（在某些情况下也包括病人家属）的权利，决定哪些与医疗服务相关的信息及在何种情况下可以提供给病人家属和其他人。

ME4 医院员工熟知有关病人权利的制度和程序，并能说明他们在维护病人权利方面的责任。

ME5 医院有制度和流程指导并支持病人及其家属的权利。

解读与实战

■ 解读提示

PFR-1 共有 5 个测量要素，其中 ME2 与 GLD-6，ME1 有交叉的要素。

标准解读

1. 医院领导必须了解病人的权利及医院在法律法规上所应承担的职责，指导全院员工自觉承担起维护病人及其家属权利的职责。

2. 医院必须尊重病人的权利，以及在某种情况下也应尊重病人家属的权利，且必须制定相关的制度，规定哪些与病人相关的信息及在何种情况下可以提供给病人家属或其他相关人员。

3. 病人和家属的权利是医院、家属和员工相互交往中最基本的要素，医院必须通过制定和实施相关的制度和程序，来确保全体员工在与病人沟通和为其提供医疗服务时了解病人和其家属应有的权利并对其提供相应的服务，根据病人的情况让病人和家属一起参与到治疗过程中来。

重点关注

1. 病人权利的内容。
2. 病人权利的告知方式。

实战策略

1. 将病人的权利和义务公布于门诊大厅的每层楼的醒目位置及每个病房走廊的文化墙上，印制在门诊病历本的最后一页，公布在《就诊指南》中，放置在每个病房的健康教育的资料袋内。让病人能处处看到并了解自己的权利，也对医院员工满足病人的权利起到提示和督促作用。

2. 将一些基本的收费项目在门诊大厅的显示屏上滚动显示，在进行 100 元以上的检查及使用贵重药品时，医生需将检查和使用该贵重药品的目的、方法及可能产生的副作用告知给家属，并要求家属签署知情同意书。

3. 在进行任何有风险的治疗前如麻醉、手术、输血和使用血制品

等，医院员工需将其目的、危险程度及替代方案告知给家属，并要求家属签署知情同意书。

4. 在治疗过程中，病人有参与决策权，病人家属有权放弃治疗和要求出院，但医生须将放弃治疗和要求出院的后果及这样做应该承担的责任告知给病人的监护人，并要求监护人签署知情同意书。

5. 在医疗过程中，医院采取一系列的措施来保护病人的隐私如一人一诊室、所有的服务窗口设立一米黄线、电脑系统 1 分钟自动屏保、不在电梯、食堂、走廊等公共场所讨论或宣扬病人病情、与治疗组无关人员不得查阅病人的病历资料、病人一览表，重新设置一览表卡片，将病人的姓名、诊断等隐私部分，采用不透明的贴纸遮盖，床头卡反放等，都起到了很好的保护病人隐私的作用。

6. 病人就诊期间，因自己的合法权益受到侵害时可通过信件、网络、电话或来访形式投诉或反映情况，投诉电话在门（急）诊病历上公示，受理投诉的部门在《入院须知》中告知，投诉流程在门诊大厅、住院部、急诊大厅醒目位置公布。设立病人意见箱、院长信箱等，每周专人开箱收集。医院对投诉实行“首诉负责制”，各临床科室及接受投诉的部门建立病人投诉受理登记本，详细记录病人及家属反映的情况、处理过程、反馈及原因分析，并对每月的投诉情况进行总结。病人家属的各类投诉，严格按照医院制定的《医疗纠纷、投诉应急处置预案》进行处理，必要时上报医院医疗纠纷讨论委员会，并将调查结果详细记录在《投诉处理表》中。



参考文件

《病人的权利和义务》

参考文件书写模板

文件名称	病人的权利和义务	文件号	HCH-PFR-1.2-01
生效日期	2012.09	修订日期	2012.08

一、政策

病人在医院就医过程中应该享有的权利和应尽的义务。

二、目的

医院尊重患者的权利，患者自觉履行应尽的义务，加强医患之间的信任与沟通，和谐医患关系。

三、标准

1. 病人的权利：

(1) 知情权

- 1) 有权知道相关医疗服务的收费情况；
- 2) 有权知道患儿的病情、需要接受的检查和治疗方法；
- 3) 有权知道处方药物的名称、使用剂量、服用方法及可能产生的副作用；
- 4) 有权在进行任何检查或治疗前，知道其目的、危险程度及有无其他替代方法；

- 5) 有权申请复印除主观资料以外的所有病历资料，但应缴纳所需的费用。

(2) 参与决定权

- 1) 有权参与医疗方案的商讨，有权询问不同医生的意见并决定接受哪一种治疗方案；
- 2) 有权得到合适的疼痛评价和处理；
- 3) 有权决定是否参与医学研究；
- 4) 在法律允许的范围内病人家属可拒绝治疗和要求出院。医生应向家属说明拒绝治疗和出院的后果，并要求家属签字认可。

(3) 保密权

有权要求保密。病人在医疗过程中，对由于医疗需要而提供的个人的各种秘密或隐私，有要求保密的权利。

(4) 申诉权

有权监督与维护自己医疗权利的实现。病人应充分了解和行使知情权，并及时与医护人员沟通，了解病情及治疗经过，避免不必要的误解。病人如有疑问，有权直接向相关医护人员了解情况，如果得不到满意的解释，有权向医院提出投诉。其投诉行为不影响对病人的诊治和服务。

(5) 享有文化及宗教信仰受到尊重的权利，以及法律赋予其他基本权利。

2. 病人的义务：

(1) 有义务真实提供病况、过去病史及其他有关资料；

(2) 对经双方同意的医疗计划及程序，病人或监护人严格遵守并与医护人员密切合作；

(3) 病人有义务协助医院保持清洁安静，不吸烟，尽量减少探亲来访人员等；

(4) 有义务遵守医院的规章制度，尊重医务人员及其他病人的权利；

(5) 不能要求医护人员提供病人不真实的病历资料、虚假的病情证明或检查报告；

(6) 有责任向医院及时缴纳相关的医疗费用；有按时、按数支付医疗费用的义务；

(7) 不要向医护人员赠送红包或请客送礼。

3. 病人权利和义务的公布方式：

(1) 公布于门诊大厅。

(2) 公布于每个科室。

(3) 公布在门（急）诊病历末页。

(4) 公布在《就诊指南》中，放置在每个病房的健康教育的资料袋内。