

医院评审评价与精细化管理新模式系列

主 编◎左 伟
章雪莲

医院评审评价下 质量改进理论与实践案例集

Case study on theory and practice of quality
improvement under hospital accreditation evaluation



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

医院评审评价与精细化管理新模式系列

主 编◎左 伟
章雪莲

医院评审评价下 质量改进理论与实践案例集

Case study on theory and practice of quality
improvement under hospital accreditation evaluation



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

医院评审评价下质量改进理论与实践案例集 / 左伟, 章雪莲主编. — 杭州: 浙江大学出版社, 2017.9

ISBN 978-7-308-16776-5

I. ①医… II. ①左… ②章… III. ①医院—质量管理—案例 IV. ①R197.32

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第062970号

医院评审评价下质量改进理论与实践案例集

左伟 章雪莲 主编

策划编辑 张 鸽

责任编辑 金 蕾 张 鸽

责任校对 陈静毅 丁佳雯

封面设计 黄晓意

排 版 杭州兴邦电子印务有限公司

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路148号 邮政编码310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

印 刷 杭州钱江彩色印务有限公司

开 本 710mm×1000mm 1/16

印 张 38.25

字 数 646千

版 次 2017年9月第1版 2017年9月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-16776-5

定 价 115.00元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行中心电话 (0571) 88925591; <http://zjdxcbbs.tmall.com>

《医院评审评价下质量改进理论与实践案例集》

编委会



名誉主编：郭守仁

主 编：左 伟 章雪莲

副 主 编：谢龙腾 陈远进 章笠中 林沛均 冯 力

编 委(按姓氏笔画排序)：

王 非 方 建 叶 众 白 亮 朱红霞

许建建 吴慧芬 邱国仕 汪荷仙 沈宏峰

陆振一 陈永仁 林建宇 周赛亚 周德曙

赵丽丽 胡元达 钱 国 徐永灵 葛争丽

赖忠庆

秘 书：徐 斌 骆仁镇

序



医院评审评价是国际上盛行的一种医院质量评估制度,是持续改进医疗服务质量,提高医院科学化、精细化管理水平,推进医院标准化、规范化建设与发展的重要手段。近年来,在提升医院管理内涵、与国际接轨需求的推动下,国内医疗界兴起了一股申请JCI认证的热潮。JCI医院评审评价标准是全世界公认的医疗服务金标准,也是世界卫生组织推崇和认可的认证模式。在面临全球化发展趋势与国内医疗事业迅猛发展的今天,JCI认证已成为医疗机构打造医院核心竞争力,优化软实力,寻求可持续发展与进入国际市场的“通行证”。

宁波市在深化医改的进程中,注重发展“品质医疗”,目前已有多家医院在国内等级医院评审的基础上引进了JCI认证,并有3家医院通过了认证。其中,宁波市第四医院两次以高分通过JCI认证,成为当时浙江省首家、国内第二家第二轮通过最新版JCI认证的公立综合性医院。宁波市第四医院实践样本的可贵之处就在于引入JCI医院评审评价标准,将它的制度和流程不断改进并融入当地文化,把国内医院评审标准与JCI医院评审评价标准有机地结合起来,符合中国国情,更具现实意义和可操作性。

在细心梳理和不断总结经验的基础上,宁波市第四医院及宁波市第四医院医院管理研究所精心编写了“医院评审评价与精细化管理”系列丛书。目前已出版了《中国医院JCI评审实施手册——宁波市第四医院JCI认证经验集》、《JCI评审应知应会》、《医院知情同意书汇编》、《中国医院JCI评审实施手册——文件制定管理办法及重要文件汇编》(上、下册)、《医院评审评价下跌倒预防保健手册》、《医院评审评价下健康教育手册》、《医院评审评价下质量改进理论与实践案例

集》，并将陆续出版《医院评审评价下医院委员会运作规范及会议记录汇编》《医院精细化管理实践——从5S到12S教战手册》等。该系列丛书既有系统理论阐述，又有丰富详细的实践案例，重点突出，指导性和实用性强，可以推荐作为各级各类医院开展医院评审评价的内部培训教材和工具书。

在近期召开的全国卫生与健康大会上，习近平总书记指出“要抓好现代医院管理制度建设”，“要显著提高医院管理的科学化、精细化、信息化水平，规范医疗行为，不断提高服务能力和运行效率”。本丛书的出版可以说是恰逢其时。在此，我诚挚地希望，该丛书的出版会对医院评审评价、医院精细化管理以及推进现代医院管理制度建设，起到一定的启发和借鉴作用。



宁波市卫生和计划生育委员会

2017年3月1日

前 言



医院评审评价是目前国际上广泛采用的一种医院质量评估方法,其目的是促进医院标准化、规范化、科学化的建设与发展,强化医疗服务质量,提高管理水平,确保质量与安全。

当前最新版的JCI医院评审标准已修订至第6版,是当今世界公认的医疗服务金标准,代表了医院服务和管理的最高水平,也是世界卫生组织认可的认证模式。其理念核心是质量与安全,强调质量的持续改进。

中国于2011年正式启动新的医疗评审评价工作,出台了医院评审系列新标准,并引入了JCI的理念和方法。该标准源于国际,高于国际,是一套要求非常高的标准,围绕“安全、质量、服务、管理、绩效”,抓住“安全与质量”这条主线,体现“以患者为中心”的服务理念,全面、系统地加强医院的质量管理。该标准强调常态化管理与持续改进,树立医院全面质量管理的新理念,关注医院管理短板,利用管理工具持续改进质量。

总之,JCI认证与国内等级医院评审评价标准相似,理念相通,目标一致,检查方法都采用追踪方法学(tracer methodology, TM),强调循证医学,强调用数据说话,强调以病人为中心的质量、安全、绩效、服务与管理,致力于打造高品质的医疗服务机构。

为此,本院(宁波市第四医院)多年来始终将JCI医院评审标准与国内医院评审评价体系相结合,探索具有中国特色的医院管理之路。同时,借鉴海内外的优秀做法,结合本院实际,做了一些探索,积累了一些经验和体会,编成本书。

本书按照《JCI医院评审标准》(第5版和第6版)、国内等级医院评审评价标准及2016年国家卫计委出台的《医疗质量管理办法》的要求,分两部分内容:第一部分阐述了医院质量管理的基础理论,第二部分阐述了本院质量改进实践,分享本院近年来的质量改进案例,选择有代表性的指标改善案例以供大家参考。第一部分包括医院质量改进概述、医院质量与安全组织架构建立和运作、医院质量指标体系的建立和日常运行方面的经验分享。第二部分具体包括这几个方面的指标:国际患者安全目标指标、JCI指标库指标、临床路径指标、临床指南指标、管理类指标、严重不良事件数据变异分析与改善指标(QPS.8)。另外,《JCI医院评审标准》(第6版)对QPS.7警讯事件回顾性风险管理和QPS.11前瞻性风险管理更为重视。故对风险管理工具RCA、HVA、FMEA的应用案例予以展示,与大家共同探讨。

本书适用于全国医疗卫生机构的管理者、医务人员、高等院校学生、参与JCI认证或医院评审评价的同道们参考阅读,同时也希望广大读者多提宝贵意见,以便今后改进。

本书在编写过程中得到了台湾彰化基督教医院团队、医惠科技有限公司、矩华(上海)医院管理有限公司、宁波福尔敦酒店物业服务有限公司和上海宏信医院管理有限公司等指导与支持,在此一并致以诚挚的谢意。

左 伟

2017年5月16日

目 录



第一篇 医院质量管理基础理论

第一章 医院质量演进概述	3
第一节 概述	5
第二节 医院全面质量管理	10
第二章 医院质量与安全组织架构的建立和运作	15
第一节 国内外的评审要求	17
第二节 医院质量与安全组织架构的构建与常态化运作	19
第三章 医院质量指标体系的建立和日常运行	31
第一节 医院质量指标体系的建立和日常运行	33
第二节 数据抽样方法	47

第二篇 质量指标改善案例汇编

第四章 国际患者安全目标指标	55
第一节 提高采血作业患者辨识遵从率	57
第二节 提高放射科磁共振和增强CT检查患者及检查部位查核确认遵从率	63
第三节 提高血液透析室患者辨识遵从率	70
第四节 提高治疗膳食送餐患者辨识遵从率	78
第五节 降低药品医嘱疏失率	84
第六节 提高危急值报告临床医生的处置率	89
第七节 提高病理危急值报告有效通报率	94
第八节 提高超声波危急值有效通报率	100
第九节 提高放射科危急值有效通报率	106
第十节 提高检验危急值有效通报率	114
第十一节 提高护理交班遵从率	122
第十二节 提高ICU患者转送至病房交班遵从率	131
第十三节 提高急诊护理人员单位间交班监测遵从率	139
第十四节 提高“手术后当天患者”医师交班遵从率	147
第十五节 提高住院患者转送至放射科交班遵从率	155
第十六节 提高住院患者转送至康复治疗交班遵从率	163
第十七节 提高住院患者转送至高压氧治疗交班遵从率	169
第十八节 提高护理单位高警讯药物管理符合度	176
第十九节 提高手术主刀医师执行手术部位标记的遵从率	183
第二十节 提高手术前time-out执行率	190
第二十一节 提高口腔科门诊侵入性治疗患者安全查核执行遵从率	197
第二十二节 提高内镜检查/治疗患者辨识确认查核遵从率	205
第二十三节 提高超声波引导下治疗患者及部位确认查核遵从率	212
第二十四节 提高手卫生遵从率	218
第二十五节 降低住院患者跌倒发生率和患者跌倒受伤率	227

第二十六节 提高门诊患者跌倒评估遵从率	238
第五章 JCI 指标库指标	247
第一节 提高 AMI 伴左心功能不全患者使用 ACEI 或 ARB 比率	249
第二节 提高左心功能不全心力衰竭的患者使用 ACEI 或 ARB 比率	258
第三节 在术前及术后 24 小时内, 关节手术患者接受适当的预防静脉血栓治疗比率	267
第四节 提高 ICU 患者接受静脉血栓预防治疗的比率	276
第五节 提高院内新生儿纯母乳喂养率	284
第六章 临床路径指标	293
第一节 提高子宫肌瘤临床路径入径率和入径完成率	295
第二节 提高正常分娩临床路径入径率和入径完成率	306
第三节 提高老年性白内障临床路径入径率和入径完成率	319
第四节 提高 2 型糖尿病临床路径入径率和入径完成率	328
第五节 提高慢性轻中度乙型病毒性肝炎临床路径入径率和入径完成率	338
第七章 临床指南指标	347
第一节 降低住院糖尿病患者注射胰岛素低血糖事件发生率	349
第二节 提高血液透析患者血红蛋白达标率	355
第三节 提高化疗相关呕吐预处理遵从率	363
第四节 提高缺血性脑卒中合并心房颤动/心房扑动患者出院处方开具抗凝治疗比率	371
第五节 提高住院支气管哮喘儿童患者使用皮质类固醇雾化吸入治疗比率	377

第八章 管理类指标	389
第一节 降低全院同质性电梯异常事件发生次数	391
第二节 提高生命支持设备/抢救用医疗设备可用率	398
第三节 药库供货品质管理——药库药品缺货率	405
第四节 卫生材料仓库常用物品的周转率	409
第五节 提高患者满意度	415
第六节 员工满意度	430
第七节 休克早期预警启动以降低住院患者死亡率	439
第八节 提高病案首页主诊断与ICD-10编码符合率	447
第九节 平均住院日监测指标	456
第十节 提高药品存货周转率	465
第十一节 提高传染病上报率	471
第十二节 提高有害物质管理稽查合格率	476
第十三节 降低锐器伤发生率	483
第十四节 提高外包人员安全卫生教育认知率	496
第十五节 不良事件通报统计监测	502
第十六节 医院安全文化调查	509
第九章 严重不良事件数据变异分析与改善指标(QPS.8)	519
第一节 输血不良反应监测	521
第二节 降低用药错误发生率	526
第三节 药物不良反应监测	534
第四节 术前诊断和术后诊断差异分析	539
第五节 降低麻醉和中深度镇静不良事件发生率	543

第十章 风险管理工具应用案例	553
第一节 灾害脆弱性分析(HVA)	
——宁波市第四医院HVA分析报告	557
第二节 失效模式和效应分析(FMEA)	
——急诊暴力事件FMEA报告	567
第三节 根本原因分析法(RCA)	
——子宫腺肌症术后4小时突发猝死事件分析报告	585

第一篇

医院质量管理基础理论



医疗服务质量是反映医疗技术水平、整体管理水平和医疗服务水平的聚焦点。质量管理是医院管理的核心和永恒的主题,已成为国内外相关管理工作者的共识。

第 一 章

医院质量演进概述



