

JCI认证系列丛书

JCI认证中的 护理质量管理

主审 姜小鹰

主编 丁玉兰



人民卫生出版社
PEOPLE'S MEDICAL PUBLISHING HOUSE

JCI 认证系列丛书

JCI 认证中的 护理质量管理

主 审 姜小鹰

主 编 丁玉兰

副主编 赵莉莉

人民卫生出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

JCI 认证中的护理质量管理 / 丁玉兰主编. —北京: 人民卫生出版社, 2017

ISBN 978-7-117-25854-8

I. ①J… II. ①丁… III. ①护理 - 质量管理 IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 005121 号

人卫智网 www.ipmph.com 医学教育、学术、考试、健康,
图书智慧智能综合服务平台
人卫官网 www.pmph.com 人卫官方资讯发布平台

版权所有, 侵权必究!

JCI 认证中的护理质量管理

主 编: 丁玉兰

出版发行: 人民卫生出版社 (中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-59787592 010-59787584 010-65264830

印 刷: 北京人卫印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 850 × 1168 1/32 印张: 6

字 数: 150 千字

版 次: 2018 年 2 月第 1 版 2018 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-25854-8/R · 25855

定 价: 45.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社市场营销中心联系退换)

编者

(以姓氏笔画为序)

- 丁玉兰 (厦门大学附属第一医院护理教研室)
艾美花 (厦门大学附属第一医院急诊科)
叶 苑 (厦门医学院)
池清华 (厦门大学附属第一医院护理教研室)
许丽璇 (厦门大学附属第一医院儿科)
李秀梅 (厦门大学附属第一医院内镜中心)
李媛玲 (厦门大学附属第一医院介入诊疗科)
杨秀娥 (厦门大学附属第一医院生殖医学中心)
杨彩丽 (厦门大学附属第一医院重症医学科)
连敏玲 (厦门大学附属第一医院肾内科)
肖玉娟 (厦门大学附属第一医院儿科)
吴宁宁 (厦门大学附属第一医院麻醉手术室)
陈质雅 (厦门大学附属第一医院麻醉手术室)
林文华 (厦门大学附属第一医院妇产科)
罗 芳 (厦门大学附属第一医院心血管内科)
郑旋玲 (厦门大学附属第一医院内分泌糖尿病科)
郑蓉婷 (福建中医药大学)
赵 洁 (厦门大学附属第一医院麻醉手术室)

赵莉莉（厦门市妇幼保健院护理部）

胡慧芳（福建中医药大学）

钟 健（厦门大学附属第一医院客户服务中心）

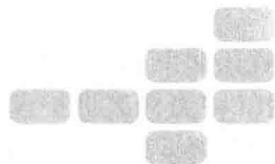
高碧丽（厦门大学附属第一医院乳腺外科）

蔡碧兰（厦门大学附属第一医院消毒供应中心）

黎慧娟（厦门大学附属第一医院肿瘤内科）

潘晓文（厦门大学附属第一医院急诊科）

前言



医疗质量和医疗安全是医疗服务的核心内容和永恒主题。护理服务质量在医院发展过程中起到了举足轻重的作用。人民群众能否获得保证质量、保证安全的优质护理服务，是衡量医药卫生体制改革成功与否最直接的标准之一。为加强对医疗质量和患者安全的管理与控制，我国开展了形式多样的管理活动，通过开展医疗机构评审与评价、医院管理年活动、大型医院巡查、医疗质量万里行、进一步改善医疗服务行动计划等活动，全面提升了医疗安全管理水平，使患者就医感受得到明显改善。

JCI 质量认证是公认的全球医院质量与安全管理的最高标准之一，代表了医院服务与管理的国际水平。本书按照 JCI 的标准理念，结合医院各个科室不同的特性，论述了临床护理所面临的难点问题和解决方法，结合自身实践，制订清晰的护理发展规划，将人文关怀融入护理工作中，服务于细微之处。在临床护理工作中，尊重患者的权利，关注患者的感受；注重患者的需求；保障患者的安全。实施系统的护理信息化评估体系；落实国际患者安全目标，实现患者在医院无缝隙的交接流程；建立有序的药品管理规范以保证患者的用药安全；为保证对患者所提供的服务安全性，建立了完善的护士资质管理档案，对护士的资质认证、各护理岗位的培训、护士的工作业绩考核等系统进行全程追溯，确保为患者服务的护士有资质、有能力胜任，为患者整个就医过程中提供安全有效的护理服务，从而使医院护理品质有了质的飞越，支撑着医院的核心竞争力。笔

者按照 JCI 的标准与核心理念，撰写了 JCI 的护理质量管理、JCI 中怎样改进护理流程、JCI 中怎样提高护理质量——鲜活的案例系列丛书，希望转变护理管理理念，改进护理队伍的整体服务意识，有效地提高护理工作效率和患者满意度。

我们真诚地希望此书的出版对各家医院的临床护理工作的建设、管理和发展有所帮助，希望给护理管理者带来有益的借鉴和思考，对提高临床护理质量、提升护士安全意识起到积极的作用，从而形成更注重医疗质量与安全的整体大环境。

我们特别感谢姜小鹰教授贡献了她的时间、精力和智慧，拨冗阅读本书草稿，并提出宝贵意见和建议，对本书的最后完成助益良多，为此书的出版审阅起了非常重要的作用。本书在编辑过程中，借鉴了有关的制度和资料，向相关作者表示感谢；同时，感谢人民卫生出版社的编辑人员为此书的出版所做的努力。

由于水平和时间的局限，不妥之处敬请读者批评指正。

丁玉兰

2017 年 11 月

目 录



第一篇 绪 论

第一章 国际联合委员会 (JCI) 简介	3
第一节 JCI 的核心理念	3
第二节 JCI 的认证标准	4
第三节 JCI 的认证原则	5
第四节 JCI 的发展历史	5
第二章 JCI 的评审历程	7
第一节 学习 JCI 标准, 修订护理规范	7
第二节 规划护理发展目标, 制定部门服务计划	8
第三节 改善护理服务, 优化护理流程	9
第四节 持续护理质量改进, 促进安全文化建设	10
第五节 强化制度培训, 转变服务理念	12
第六节 加强岗位管理, 保证人员资质	13

第二篇 门急诊、危重症护理管理

第三章 门诊护理管理	19
第一节 门诊就诊管理	19
第二节 门诊患者跌倒防范管理	25
第三节 门诊医疗设备管理	27
第四章 急诊科护理管理	31
第一节 急诊布局改善	31

第二节 急诊预检分诊	34
第三节 优化急诊护理流程	37
第四节 急诊绿色通道	39
第五章 重症医学科护理管理	42
第一节 设备设施管理	42
第二节 感控重点项目管理	49
第三节 医疗急救管理	53
第四节 转运管理	56
第五节 患者评估	57
第六章 血透室护理管理	60
第一节 透析患者预防跌倒管理	60
第二节 药品管理	64
第三节 透析水处理管理	65
第四节 营养管理	67

第三篇 手术室、消毒供应护理管理

第七章 手术室护理管理	75
第一节 手术室设置	75
第二节 手术室病理标本管理	78
第三节 手术安全核查	82
第四节 手术患者交接	86
第五节 手术室应急管理	91
第六节 镇静室护理管理	96
第七节 导管室护理管理	102
第八章 消化内镜护理管理	106
第一节 内镜诊疗区域设置与院感管理	106
第二节 内镜检查患者安全管理	112

第三节	患者镇静管理·····	115
第四节	内镜中心危化品管理·····	117
第五节	内镜中心护士资质·····	120
第九章	消毒供应中心管理·····	123
第一节	建筑设计·····	123
第二节	器械与设施设备管理·····	126
第三节	质量管理·····	128
第四节	一次性无菌医疗用品管理·····	134

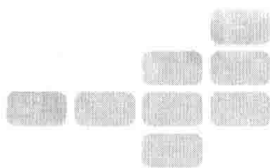
第四篇 妇产、儿科护理管理

第十章	妇产科护理管理·····	139
第一节	新生儿的安全管理·····	139
第二节	胎盘、死胎、死婴管理·····	141
第三节	孕产妇及新生儿的交接·····	145
第四节	产妇及新生儿随访·····	147
第五节	辅助生殖应急预案演练·····	148
第十一章	儿科护理管理·····	150
第一节	新生儿评估·····	150
第二节	救护转运管理·····	161
第三节	配奶室及配奶管理·····	165
第四节	婴幼儿突发事件应急演练·····	168
第五节	婴幼儿跌倒管理·····	172
第六节	急诊患儿就诊管理·····	176

第一篇



绪 论



国际联合委员会（JCI）简介

国际联合委员会（Joint Commission International, JCI）是国际医疗卫生机构认证联合委员会（Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations, JCAHO）用于对美国以外的医疗机构进行认证的附属机构，是世界卫生组织（World Health Organization, WHO）认可的医疗机构。

第一节 JCI 的核心理念

评审的核心理念：JCI 是一个全新的理念，其注重的理念可以概括为“质量与安全是核心，工作流程是中心，细节管理是重点”。以患者为中心，建立相应的政策、制度和流程以鼓励持续不断地改进质量并符合当地的文化；为患者提供满足其健康需求的服务；协调各服务流程，以提高患者的治疗效果，最大限度的利用医疗资源。

评审的核心价值：JCI 的核心价值是降低风险，保证安全，医疗质量的持续改正。它涵盖了整个医疗活动。2010 年国家卫生管理部门提出在临床工作中实施优质护理服务，使患者、社会和政府满意。护理工作作为医院服务质量的一个重要的组成部分，借鉴 JCI 的理念，护理工作管理制度也作了适当的调整和改革，为患者提供更加优质的护理服务。

第二节 JCI 的认证标准

JCI 标准要求医院将管理的重点放到医疗质量、服务质量的不断提高和保障患者的安全上来；是最大限度地实现可达到的标准，2014 年 4 月 1 日出版的第 5 版和 2017 年新修订的第 6 版医疗机构评审联合委员会国际部标准正式发布实施。

JCI 标准由参与评审要求、以患者为中心的标准、医疗机构管理标准、学术医疗中心医院评审 4 大部分组成，共包括 17 个章节。

以患者为中心的标准

“以患者为中心的标准”包括 8 个重点领域：国际患者安全目标（International Patient Safety Goals, IPSG）、医疗可及性与连续性（Access to Care and Continuity of Care, ACC）、患者和家属的权利（Patient and Family Rights, PFR）、患者评估（Assessment of Patients, AOP）、患者治疗（Care of Patients, COP）、麻醉及外科治疗（Anesthesia and Surgical Care, ASC）、药物管理和使用（Medication Management and Use, MMU）、患者及其家属的教育（Patient and Family Education, PFE）；

医疗机构管理标准

“医疗机构管理标准”包括 6 个重点领域：质量改进与患者安全（Quality Improvement and Patient Safety, QPS）、感染的预防和控制（Prevention and Control of Infections, PCI）、治理、领导和管理（Governance, Leadership, and Direction, GLD）、设施管理与安全（Facility Management and Safety, FMS）、员工资格和教育（Staff Qualifications and Education, SQE）、信息管理（Management of Information, MOI）；

学术医疗中心医院评审

“学术医疗中心医院评审”包括 2 个重点领域：医学专业

教育 (Medical Professional Education, MPE) 和人体试验研究项目 (Human Subjects Research Programs, HRP)。

第三节 JCI 的认证原则

JCI 的质量认证是公认的全球医院质量与安全管理的最高标准之一,代表了医院服务与管理的国际水平。JCI 是一个严谨的体系,一直致力于提高医疗服务质量与安全,在医疗服务质量与安全在医院的发展中起到了举足轻重的作用,是实现良好医疗服务的重要前提,也是权衡医院管理体制成功与否的重要标志。

JCI 认证原则 JCI 认证原则重点是医院的制度建设、医疗流程、质量的持续改进和患者的医疗安全。尽管 JCI 质量标准在国际统一标准,但也考虑了特定国家的国情,所以其大部分标准都是只提供了行动的框架,而将建立质量目标与指标的工作留给了医院。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,是一个独立的、非赢利的第三方医院评价组织。具有相对的公正性、客观性、可比性和稳定性,执行评审标准也在与时俱进,不断地持续改进。

JCI 的医院目标 JCI 的医院目标是为患者提供满足其健康需求的服务,协调各个服务流程,以提高患者的治疗效果,最大限度的利用医疗资源。

第四节 JCI 的发展历史

JCI 创办于 1998 年,是目前世界上在医疗服务领域建立的一套国际标准。我国卫生管理部门在 2003 年首次引进 JCI 标准及其管理体系,陆续有不同的医疗机构和学术中心通过了由美国医疗机构评审国际联合委员会医院评审标准的认证。

1. 认证项目 目前世界 100 多个国家（包括中国）和地区的 16000 多家医疗机构通过了国际 JCI 认证，包括学术医学中心医院、临床检验室、非住院治疗、临床医疗项目认证、家庭治疗等 9 类认证项目。

2. 认证机构 截至 2017 年 2 月，我国大陆共有 73 家医疗机构通过了 JCI 认证，其中 38 家为公立医院，35 家为民营医院。在通过评审的公立医院中，有 26 家综合医院，12 家专科医院；而在通过评审的民营医院中，有 23 家专科医院，12 家综合医院。



JCI 的评审历程

美国医疗机构评审国际联合委员会创建于 1998 年，开启了国际化医院认证计划。按照 JCI 国际标准，患者的满意度以及安全是第一位的，“以患者为中心”的服务理念得到了广泛的认同，被认为是健康服务质量的理想组成。随着医疗技术的不断发展，医疗机构都在努力提升自己的医疗质量，做到硬件和软件上的同步提高。各医疗机构在不断地进行医疗试点改革，借鉴国际的医疗体制以提升服务质量，在 JCI 的评审过程中分阶段的进行工作部署。

1. 认证阶段 第一阶段，引入 JCI 的理念；第二阶段，进行 JCI 的基线评估；第三阶段，筹备评估；第四阶段，JCI 的正式认证。

2. 认证内容 认证的重点内容包括：创建合适的管理体系；为患者提供优质服务；将医疗质量持续改进作为管理中心；强调细节管理；提升医院的信息系统建设。

第一节 学习 JCI 标准，修订护理规范

持续质量改进是质量改进和患者安全 QPS.1 标准的重要组成部分，各医疗机构基于 JCI 标准实施质量与安全检查，从实际出发，针对存在的具体问题进行改造和优化，使各项临床护