

以 JCI 认证为抓手，努力建成高品质国际化医院

——苏州大学附属常熟医院通过国际 JCI 认证

2月9日，JCI 官网正式发布，苏州大学附属常熟医院通过国际 JCI 认证，成为中国内地通过 JCI 认证的第 74 家医疗机构。JCI 官方邮件中写到，祝贺贵院通过通过 JCI 认证，并感谢医院在改进医疗质量和保证患者安全方面做出的努力。



什么是 JCI ？

在两年多前，对于常熟来说，JCI 是一个陌生而又遥不可及的概念。苏州大学附属常熟医院经过两年多的努力探索，让 JCI 走进了常熟，让 JCI 精神在常熟大地生根发芽。JCI (Joint Commission International) 全称为国际医院认证联合委员会是世界卫生组织认

可的全球评估医院质量的权威认证机构，由医疗、护理、行政管理和公共政策等方面的国际评审官组成。JCI 国际认证是世界公认的医疗服务标准，它不仅代表了医院服务和医院管理的最高水平，也是 WHO（世界卫生组织）认可的“金标准”。JCI 认证强调流程和细节管理，关注医院的医疗质量、病人安全及不断改进提高，完全从病人的利益和安全出发，向医务人员提出严格的要求，为病人提供完善、同质、标准、安全的医疗服务。

苏州大学附属常熟医院顺利通过 JCI 国际认证，标志着医院已具备提供符合国际健康服务质量标准的患者照护的条件，常熟的广大百姓以后在“家门口”就能够享受到国际标准的优质医疗服务。这项国际认证的完成，填补了常熟医疗领域的一项空白，这也是苏州首家、江苏省第三家通过 JCI 认证的综合性公立医院。

为何创建 JCI？

“苏州大学附属常熟医院作为公立医院改革试点单位，一方面要努力巩固已经取得的成果，另一方面在提高医疗服务质量和水平方面另谋出路，不断提升医院内涵建设。”院长陈波表示，引入国际 JCI 认证，让国际标准服务中国医改，是医院内涵发展的需要，是医院管理的需要，是落实“以患者为中心”的理念的需要。另外，常熟地处经济发达的苏南地区，国际化程度与日俱增，那么医疗服务也需要走向国际化，JCI 标准能让来自不同国家的患者享受同质的服务。建设 JCI 医院，是与常熟国际化城市定位匹配，与城市发展的需求同步，也是建设“健康常熟”的一条重要路径。

JCI 认证要准备什么？

和大多数综合性公立医院一样，与共和国同龄的苏州大学附属常熟医院，医疗载体庞大，实施设备陈旧，相比较运行效率略显低下，有些工作流程设置不够合理，要改造符合并接轨国际品质的JCI标准，极其不易，是一步步艰难的持续改进，更是一次次创新和蜕变。

自第三届四次职工代表大会通过创建JCI医院可行性报告后，医院成立JCI认证领导小组，设立质量改进办公室，负责JCI认证工作的评审标准解读、规章制度建立、指导工作落实和数据汇总分析。医院根据JCI评审标准，划分责任科室、责任人、工作目标、具体要求和相关考核，每项工作目标都标明了具体时限，还编写了《医院质量改进与患者安全员工手册》，全体“一院人”人手一册，每人随身携带，每天学习。

JCI评审主要经历了调研学习、差距分析、标准解读、质量改进、中期评估、百日冲刺、模拟评审、正式评审等8个阶段。



(至北京、浙江等JCI医院广泛深入学习、调研)





(顺利完成 JCI 中期评估)



(模拟评审会议)



(2017年1月,完成JCI正式评估议)

在此过程中,医院组织对JCI认证270条标准,1070个要素解读培训12场次;修订全院JCI相关制度、委员会章程等300多个;开展全院患者安全文化调查2次、医院风险脆弱性分析2次;改造基础建设、流程400多项;建立院级质量监测指标15个、科室质量监测指标105个;开展医疗、护理、院感、急救、消防、公共设施安全等培训410多场,组织治安、消防、婴儿防盗、急救、重大医疗救治等突发性事件应急演练110多次。

一切以患者为中心,医院对照国际患者安全目标,把JCI的安全理念融入到了医院各个方面。

患者身份确认是医疗安全的重要关口。全院统一患者识别系统,将“姓名+出生年月日”作为患者身份识别的标准,同时利用PDA条码,扫描患者信息,以确保信息准确无误。

术前叫停,进行安全核查(“Time-out”),所有在场人员必须停止手头一切工作,共同确认手术患者的身份、手术部位、手术名称、影像资料、特殊器械等信息。

五分钟施救,全院不留死角。医院成立三个急救小组,一旦发生急救事件,全院广播“999”,五分钟内到达现场进行院内急救。

手卫生、防跌倒、高警讯药品安全使用、危急值报告,微信等移动预约挂号结算等等,都是医院的服务亮点。

“患者至上,质量与安全”等JCI理念根植在了每位员工心中,并融入到了日常工作的方方面面,JCI标准成为了每位一院人的习惯思维,经过不断地学习、落实、改进,而随之而来的效果是,医疗服务的质量提高了,病人的满意度提高了。

JCI “体检”，查什么？

在经历了两年多时间的准备后，苏州大学附属常熟医院迎来了国际最严格“体检”——2017年1月9日-1月13日，来自美国JCI总部的5名评审官，进驻医院进行为期5天的正式评审。评审组通过文件审查、质量访谈、单个患者-部门/服务质量监测追踪、设施巡查、人员资质访谈、归档患者医疗记录审查、供应链管理以及循证采购访谈和追踪、伦理框架和安全文化访谈等对全院的组织架构、管理体系、设施安全、药物系统、院感防控、质量检测与改进、员工资质、设施安全和供应链等方面进行了细致的检查和综合评估，地毯式地搜索了5天，最终JCI评审官员一致对医院作出了高度地评价。



JCI 认证，收获了什么？

“回顾 JCI 认证历程，七百七三个日夜的坚守，全院上下团结一心，遇到挫折，我们一起面对，遇到弯路，我们重头开始。JCI 所带来的不仅是形式上与国际接轨，而且对医疗质量和患者安全持续

改进的 JCI 理念是已融入了“一院人”的思维，医疗行为每天都在发生潜移默化的改变”。陈波院长说， JCI 理念给了“一院人”一种全新的医院思想，启示我们：

第一，构建以员工高度认同为基础的安全文化氛围，塑造积极向上、透明公正的医院安全文化，鼓励员工主动参与安全管理，及时报告不良事件或安全隐患，保障患者安全；同时，重视医院风险管理，2017 年继续开展院科两个层面的灾害脆弱性分析，找出医院的高风险隐患，然后运用质量工具进行有效管理和降低灾害风险的可能性，防患于未然。

第二，倡导跨团队协作的理念，利用团队整合优质资源，提高医院的管理效能。在 JCI 评审期间成功组建和运行跨专业应急医疗团队的基础上，进行拓展，力推 SBAR 标准化交接（Situation 现状， Background 背景， Assessment 评估, SBAR ）和多学科综合诊疗模式（multidisciplinary team ,MDT），开展 SBAR 和多学科团队间的合作训练，促进医务人员之间的有效沟通和跨团队合作。



（MDT 与 SBAR 交接）

第三，医院质量改进工作是一个持续的过程，是没有终点的旅

程。医院通过了 JCI 认证，并不意味着质量改进工作的停止，而是以此为新起点，倡导以患者为中心、以问题为导向、追求卓越的质量理念，进一步完善医院质量改进的运行机制，2017 年医院又确定了 12 项质量改进的重点工作和 12 项全院性质量监测指标，并通过每月的质量监测，对监测数据进行分析、对问题循迹追踪并运用质量工具有效整改，促进医疗质量和患者安全管理的持续改进。

JCI 认证的通过，既是苏州大学附属常熟医院发展史上的一个重要里程碑，也是一个新起点，代表着拥有悠久历史的苏州大学附属常熟医院由此在迈向国际化、现代化的征程中，踏出了坚实而重要的一步。医院也将以此为契机，将 JCI 标准与医院的实际相结合，不断创新思路和方法，进一步提高医疗服务水平，为患者提供更安全的服务和高品质的服务，为健康常熟建设保驾护航！