

JCI 标准下医院安全文化持续改进的实践与探索

万付梅,杨承健,杨正丽,李霞

(南京医科大学附属无锡第二医院党委办公室,江苏 无锡 214002)

摘要:目的:探索 JCI 标准下医院安全文化体系的构建。方法:以无锡市第二人民医院为例,通过 JCI 国际认证评审,将 JCI 标准下医院安全文化理念与百年普仁文化精髓相融合,不断进行持续改进,积极探索出适合医院自身发展的安全文化体系。结果:构建健康向上的文化体系,医院持续改进的氛围更加浓厚,患者满意度有效提升。结论:医院安全文化是一个系统工程,引入 JCI 标准全面提升医务人员安全意识,形成医院安全文化。

关键词:JCI 标准;安全文化;持续改进

中图分类号:R197.32

文献标志码:A

文章编号:1671-0479(2016)04-312-003

doi:10.7655/NYDXBSS20160414

一、JCI 标准下医院安全文化的内涵

JCI 标准,是美国医疗机构评审联合委员会(Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organization, JCAHO)下设的国际联合会(Joint Commission International, JCI)为其他国家或地区制定的医疗机构评价标准^[1]。JCI 是目前世界上唯一只针对医疗服务领域而建立的国际统一标准,并依据该标准对世界各地医疗机构进行评审的机构。南京医科大学附属无锡第二医院于 2014 年 4 月引入 JCI 标准,2015 年 8 月成为国内第 48 家通过 JCI 认证的医院,也是江苏省第 2 家通过认证的三级综合性医院。JCI 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,这项认证是医疗机构走向国际市场、参与国际竞争的“通行证”。JCI 的宗旨是致力于推行全球医疗质量安全文化。

医院安全文化的概念是由 Singer 等学者于 2003 年首先提出的^[2],美国卫生文化和卫生安全专家凯泽教授把“安全文化”定义为:以共同的信仰和价值观为基础,努力把服务过程中可能引起的患者伤害降至最低的一种工作理念。医院文化的基本内涵是医院员工共同尊崇的价值观念、职业精神、行为准则及其实践活动^[3]。

JCI 标准将医院安全文化进行了创新和升华,

《JCI 医院评审标准》(第 5 版)认为的 JCI 标准下医院安全文化定义如下:医院的安全文化是个人和团体价值观、态度、观念、能力及行为模式的结果,这些内容确定了医院的健康和安全管理的方式、水平及承诺。JCI 标准下的医院安全文化的创新之处是力求创建一种非惩罚的环境,鼓励员工上报医疗护理差错或不良事件,并对事件进行汇总分析,查找系统原因,进行持续改进,以便从错误中吸取教训,防范同类错误再次发生,进一步保证患者安全。

二、JCI 标准下医院安全文化持续改进的实践

(一)掌握医院安全文化现状

近年来,医患关系加剧,医疗纠纷增多,医院安全管理越来越被重视,营造积极向上的医院安全文化已经被医院管理者提上重要议程。自引入 JCI 这一医院管理金字准绳,JCI 标准下的医院安全文化对我院带来很大冲击和挑战。为更好了解职工对医院安全文化的认识,更好促进 JCI 标准下的医院安全文化建设,医院在全院职工中进行安全文化问卷调查。调查表借鉴美国医疗保健研究与质量局(AHRQ)提供的调查模式,选择年龄 20~60 岁的医、药、护、技、管理及后勤员工等进行调查,调查人数共 500 人,回收调查表 367 份,回收率 73.4%。通过对

收稿日期:2016-01-13

作者简介:万付梅(1981-),女,江苏新沂人,研究方向为医院党建、医院文化和思想政治工作。

被调查者所在科室团队精神、工作满意度、医院安全文化氛围、工作压力、免责上报机制、上报流程等项目进行调查,对回收的调查表进行分析汇总,总满意度为89.3%。调查结果显示职工对于人员不能满足工作需要以及医务人员人身安全性深感忧虑。医院针对不满意项目进行原因分析,并结合医院实际情况,运用PDCA质量管理工具进行持续质量改进,进一步加强医院安全文化建设。定期的安全文化调查将为持续改进提供依据。

(二)构建医院安全文化管理组织体系

JCI的核心是医疗安全和患者安全,保障患者安全是医院的最终目标,而健全的医院安全文化管理组织架构和管理制度是确保医院安全的根本保证。

1. 健全的组织架构

打造医院安全文化,领导重视是前提,一个单位的文化其实就是领导层文化的延伸。领导层积极倡导JCI理念下的医院安全文化,建立医院质量与安全管理三级组织架构。一级架构是成立院长为第一责任人、院领导牵头的医疗质量与安全管理委员会,下设9个分会。医疗质量与安全管理委员会作为医院质量管理的最高权力机构,决定医院质量与安全改进的方针、政策、方法,制定医院质量改进、患者安全长远规划和年度计划,确定质量项目的优先级别和监控的重点项目,并监督和指导执行,为质量改进与患者安全配置相适应的资源。二级架构由各职能科室组成,是质量管理的具体实施者,按照科室职能分工和医院年度质量改进与监控重点,确立职责范围内的质量和安全管理重点,并实施质量和安全管理监控与推进。三级架构是科室质量与安全管理小组,由科主任、护士长和技术骨干组成,负责本部门质量与安全管理,汇总分析与实施持续质量改进。确定JCI认证办公室作为质量管理协调部门,负责质量与安全管理的日常工作。

2. 完善的制度流程

健全的制度是构建医院安全文化的坚强保障。其中,完善的安全制度是基础,有力的落实机制是关键。引入JCI标准后,医院根据实际情况,对全院200多个重要规章制度按照SOP进行了流程化的改写,完成了《无锡市第二人民医院JCI制度汇编(试行版)》的编写工作,编印了《JCI标准下医院医疗服务及管理规范指导手册(试行版)》,其中涵盖《医院安全文化》、《医院质量与安全管理框架》等制度。医院通过制度明确了员工安全文化行为准则以及医院安全文化不可接受的行为范畴,制定了不良事件的上报流程、处理程序以及免责上报机制,为营造和鼓

励上报不良事件提供制度保障。医院设专人负责不良事件的汇总,做好保密工作,建立了个人可报告不良事件而无惧训斥或惩罚的自由环境。为了切实将制度落实到位,医院利用6个月时间组织全院学习、培训、考试、竞赛,并建立执行制度的激励和奖惩机制,进一步严格JCI制度的执行。

(三)树立医院安全文化理念

医院安全文化可以理解为将希波克拉底的格言“无损于患者为先”(first do no harm)整合到组织的每一个单元、注入到每一个操作规范之中,就是将“安全”提升到最优先地位的一种行为^[4]。这种行为的产生和保持,是理念支持下的自觉行为,是所有医务人员将JCI标准潜移默化成为日常操作规范和流程的结果。医院要通过多种途径、方法积极打造医院安全文化理念。通过对JCI制度的学习、考试以及再学习,营造安全的强化氛围;通过医院网站、电子屏、展板、橱窗、警示标识等,营造安全的视觉氛围;通过院周会、科务会、安全知识和操作技能竞赛、消防安全应急演练等,营造安全的关注氛围;通过每年开展“安全生产月”活动、“医疗、护理、消防安全警示教育周”活动、医疗安全专项检查等进行安全自查、隐患排查等,营造安全的生产氛围。除此之外,医院还编印了两本口袋式《JCI认证员工应知应会手册》,内容简洁明了、通俗易懂,要求员工随身携带、随时翻阅,为认真贯彻执行JCI标准下医院安全理念、流程、制度提供便捷。

(四)落实国际患者六大安全目标

认真贯彻落实国际患者安全目标是确保实现医院安全文化的关键。医院根据JCI第五版标准《国际患者安全目标》,结合自身实际,制定了《患者身份确认制度》、《危急值管理制度》、《高警讯药品管理制度》、《手术安全核查制度》、《手卫生管理制度》、《跌倒/坠床的预防及管理制度》等10项核心制度。医院上下齐心、全员发动,不断创新服务流程和举措,在有效落实国际患者安全目标上狠下功夫。在身份识别上,确保使用两种不同方式识别门诊或住院患者,由以往单纯通过姓名识别患者,改为门诊患者使用姓名+门诊号,住院患者使用姓名+住院号,有效避免因同名易混淆差错的发生;在危急值管理上,严格规定危急值标准,详细制定门诊和住院患者危急值处理流程,明确上报和处理时间限制,为处理病情变化争取第一时间;在手术安全核查上,制定术前暂停(time-out)程序流程图,对手术人员进行反复培训并不定期巡查,确保常态化执行,有效防止手术部位差错的发生;在手卫生管理方面,通过洗手台张贴六步

洗手流程图、关键位置放置快速手消毒液以及全员洗手培训、抽查考核、洗手竞赛等多种方式,提高医务人员洗手的依从性,避免医源性感染的发生;在跌倒/坠床预防方面,增加对患者跌倒风险评估,对跌倒高危患者通过胸前佩戴防跌标识、床尾悬挂防跌标识以及腕带上粘贴“黄色”警示标识,并采取积极跌倒/坠床预防及补救措施。

(五)实施医疗质量与医院安全文化持续改进

JCI 标准的理念是最大限度地实现可达到的标准,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的质量改进并符合当地的文化^[5]。一是鼓励上报不良事件。医院对不良事件进行分类和定义,包括警讯事件、差错事件和临界差错;通过会议、文件、制度等反复强调不良事件免责上报机制,消除职工心中的担心和恐惧,鼓励不良事件上报,同时建立通畅、安全的电话、网络、表格等上报渠道。二是采用根本原因分析。JCI 认证办公室负责每月对不良事件进行汇总分类,并报医院质量与安全管理委员会;对发生的不良事件由科室写出书面报告,分析原因,提出改进意见及措施;警讯事件由相关职能科室组织对事件进行调查,查找事件发生的根本原因,重点关注系统缺陷环节,注重整体系统的提升,有效避免同类警讯事件的再次发生。三是进行质量持续改进。院级和科室每年确定优先级质量与安全改进项目,运用 PDCA 质量管理工具实施改进,必要时修改完善原来的制度流程,并做好跟踪、督查及考核工作。

三、JCI 标准下医院安全文化持续改进的成效

(一)患者满意度得到提升

引入 JCI 标准后,医院安全文化得到加强,每一位患者都能感受到更加安全、放心、稳定、连贯、同质的医疗服务。通过可操作的流程化设计,突出强化医疗质量安全,提升患者的就医舒适度,最终以患者为中心的回归,大幅度提高患者的满意度。患者深深感受 JCI 给医院带来的改变,比如有跌倒风险的患者身上佩戴防跌标识后,医务人员会主动提醒和搀扶,从细微之处感受到医院的关怀。患者跌倒发生率由去年同期的 0.08% 下降到 0.06%。医务人员洗手依从性达 100%,院内感染率较前下降。在 2014 年江苏省卫计委三级医院患者满意度第三方调查中,护理满意率达 100%。2015 年,对全年出院患者进行回访,综合满意度达 97.20%,比去年同期上升。

(二)医务人员安全意识得到增强

引入 JCI 标准之初,大家对于医院安全文化只限于理解为文体活动、安全竞赛等表层文化,而通过学习、宣传、培训后,员工对于安全文化有了深层认识,并进一步增强安全意识,将安全文化理念转化为日常自觉行为。医务人员在进行操作的时候都会按照标准流程执行,首先考虑到这样做会不会给患者带来影响,主动考虑到如果不按照标准做会不会给患者带来不安全因素。医务人员对于不良事件的认知也发生较大改变,以往发生不良事件科室或个人因害怕惩罚而瞒报或不报,如今已形成自觉上报的良好氛围。引入 JCI 之后全院不良事件上报量增加 25%,及时处理率达 95% 以上。

(三)医院持续改进的氛围更加浓厚

通过 JCI 认证非常艰难,但往往也有许多医院在 JCI 认证后进入了“自由落体”的惯性运作,医院管理又陷入了低潮^[6],即使在美国通过认证的医院中也有 50% 会出现质量滑坡现象。为避免此类现象的发生,医院通过认证后立即开展“JCI 文化月——关注患者安全月”主题活动,通过开设“JCI 专题与关注患者安全”早晚读课、持续改进重点项目专题研讨、“质量持续改进”优秀案例评选、“关注患者安全”金点子征集活动以及“关注患者安全”员工技能大赛等系列活动,进一步深化 JCI 创建活动的内涵,促进医疗管理质量持续改进,在全院范围内形成浓厚的持续改进的安全文化氛围。同时,医院将根据 JCI 认证所列出的个别未达标项进行为期 1~2 年的持续改进,对少量部分达标的项目,也列出责任清单,通过一段时间的持续改进,力争全面达标。在全院已经形成重视患者安全和医疗质量持续改进的安全文化,安全文化氛围覆盖到全院每个角落。

参考文献

- [1] 丁强,汪志明,将红. 基于 JCI 标准的医院管理模式初探[J]. 中华医院管理杂志,2009,25(9):598-600
- [2] 任凤玲. 浅谈医院安全文化的形成与实施[J]. 中国医院管理,2010,30(7):53-54
- [3] 韦苗,周鸣. 医院文化建设的框架理论研究[J]. 南京医科大学学报(社会科学版),2015,15(2):121-125
- [4] 钱敏才,马琼芳,季红英. 构建医院安全文化的探索和实践[J]. 医院管理论坛,2010,27(1):45-48
- [5] 翟书会,李无阴,马金锋,等. 中医专科医院进行 JCI 标准管理的体会[J]. 中国医院,2012,16(5):39-41
- [6] 易利华. JCI 思维—JCI 认证医院实战手册[M]. 北京:光明日报出版社,2015:6