



鄞州人民医院在浙东地区首家通过JCI认证

国际标准的优质医疗服务到底什么样？

说起JCI，很多人或许会觉得陌生。JCI是国际医疗卫生机构认证联合委员会（简称JCAHO）用于对美国以外的医疗机构进行认证的附属机构。它是全世界公认的一套医疗服务标准，代表着医院服务和医院管理的最高水平。目前，全世界共有700多家医院通过认证。

5月底，美国JCI总部正式来函宣告鄞州人民医院通过JCI认证，该院成为浙东地区首家符合新版评审标准的医疗机构，也是中国第43家通过认证的医院。这意味着，宁波的患者以后在家门口就能享受国际标准的优质医疗服务。

JCI标准近乎苛刻，而且随着时代的发展，在不断调整。2014年4月1日，JCI新版评审标准实施，新增了医学教育与人体相关科研两个内容，评审标准达到338个，衡量要素为1294条。JCI认证难在哪儿、具体到哪个细节，而医院的改变又在哪里？近日，记者探访鄞州人民医院，告诉你一个真实的JCI。

记者 陆麒雯 通讯员 张基隆

病人突然晕倒了？

急救系统启动，5分钟内赶到并救治

5月18日早上，就在JCI的审查组委员离开的前一天，鄞州人民医院广播里突然传来：“门诊2楼电梯旁，成人，999。”广播声持续三遍。4分钟内，急诊医生赶到现场救治。

这并非是一场演习。当天上午8点多，一名40多岁的妇女突然晕倒在2楼的电梯旁，正在现场管理的保安一发现马上打电话并用标准的术语传达给消防中心，消防中心全院广播通知相关人员进行急救。经检查，患者是低血糖休克，抢救后很快醒过来了。

保安说的这句话是鄞州人民医院应急系统的代号，先报事发地点，再用“成人”或“儿童”区分年龄，最后是病发原因，“999”代表需要心肺复苏。

这样的代号共有14个，分别代表不同状态下发生的事情：如“急诊室，红色，333”，代表急诊室有3人以上的群体受伤患者；“红色，9595”是发生火灾，要紧急疏通；“黑色，9595”是发生暴力事件需要支援。

这些代号不仅要求医院的1600名员工记住，还需要外包服务机构的400多名保洁、保安记住。医院对所有人员都进行了“基础生命支持”培训，包括判断基本病情、心肺复苏等在内的急救常识。除了上岗前培训，还定期进行模拟训练。

医院把所有区域进行划分，每个区域都有相关的科室负责，比如门诊一、二楼由急诊科负责，住院部大厅由ICU负责，一旦广播呼救，医生必须在5分钟内抵达。如果呼救“儿童”，儿科医生马上会上场赶赴现场。

医院原先在14个重点科室配备了除颤仪，为保障抢救及时，现在医院配备了60台抢救车，并随车携带60台心脏除颤仪，基本上每个科室都配有这些抢救设备。据了解，虽然有些科室使用这些抢救设备的概率非常小，5年中也用不上一次，但患者安全更有可能得到保障。现在，护士每天上班的第一件事就是检查这些设备仪器是否正常。



JCI评审人员与鄞州人民医院工作人员进行沟通。



JCI评审人员（中）检查鄞州人民医院相关设施。

以前患过什么病？

电子病历都有记录，一目了然

“医生，我前几天来看过了，有点好转，但还有些难受。”之前，不少患者这样告诉就诊医生时，医生会翻到前几天的病历记录，但字迹潦草看不清，只能通过不断地询问患者是否服用过什么药等来了解信息。遇到患者也说不清时，医生只能凭经验重新诊断。

现在这种情况再也不会发生了。鄞州人民医院首次在宁波市建立电子

病历信息系统。门诊医生在查看患者门诊病历时，患者历次就诊的小结、以往的住院信息、各项检验、影像等检查资料都会即刻显示。

这样一来，患者的诊疗信息有了连续性，为以后诊治提供安全保障。

按照规定，门诊诊疗信息保存15年，住院诊疗信息保存30年。患者可以凭身份证到一楼服务大厅免费查阅相关资料。

修路挖断电缆了？

自备发电机供电，24小时不间断

正常情况下，医院的配电系统通常配置双回路供电专线，并达到互为备用的容量配置。一旦发生单路供电中断，可以自动切换至另一路供电专线进行全院供电。

鄞州人民医院也不例外，除了常规的双回路供电外，医院还配置应急蓄电池，在满荷的情况下，能使用30分钟。一旦不间断电源耗电太大，江东区供电局的移动发电车可在15分钟开到医院发电。

然而，这样的用电保障在宁波已算是领先，但在JCI评审时，却未被通过。

JCI评审专家提出：“一旦电网遇到极端破坏，如修路挖断电缆、发

生地震等极端情况下，造成双回路供电全部中断，再加上移动发电车无法在蓄电池电量用完前赶到的话，如何保证医疗用电，特别是ICU、手术室、分娩室等重要科室用电？”

去年11月，评委们经过多次讨论后，最后还是评定为“发电机配备不合格”，未予通过。

再小的概率也有可能发生。鄞州人民医院花了360多万元，购买了两台发电机，确保24小时不间断供电。这在宁波市医院中是唯一一家自备发电机的。

今年5月，JCI评委再次来到鄞州人民医院，对此表示满意，医院通过认证。

能不能吃自带药？

医生批准药剂师鉴定后，才能服用

“护士，这是我以前配的，能不能吃？”患者张老伯向护士小张咨询。“您等一会儿，我让医生看看。”小张接过药。

一会儿，小张来到病床前：“老伯伯，医生说这药能吃，不会影响其他药品功效，但还要药剂师给你检查一下，看看是否过期，包装有没有损坏。”

药剂科对药品仔细鉴定后，同意服用。药品回到护士工作站，由护士

保管，并按医嘱指导服用。

在鄞州人民医院有一套完善的自带药品管理制度，临床医生确定用药方案，药剂师鉴定自带药质量，护士负责保管。药剂科副主任吴爱祥说，这样能尽量减少患者使用自带药品产生的风险。

他说，医院还加强了高危药品的管理，要求每个病区尽量减少备用药，高危药品不能备，如高浓度电解质氯化钾、10%浓度氯化钠等。

患者被反锁在厕所了！

一硬币或一把螺丝刀，就能开

“您好！如果患者被反锁在厕所里，打不开门，您怎么办？”在JCI的评审中，评委们随便找了位保洁阿姨提问。

保洁阿姨的个头不高，瘦瘦弱弱的。她飞快地从专用工具箱里取了一把螺丝刀，一拧，几秒钟门就开了。

这是JCI评审中的一个细节，评委们提问的理由是：如果患者上厕所时，锁住了门，突然摔倒爬不起了；如果患者想不开，锁住厕所门欲轻生……

一切皆有可能。鄞州人民医院对院内的所有卫生间门都进行了改建，并在厕所内安装了SOS呼救系统。改建后的门，一个硬币或一把螺丝刀就能打开。医院还对门诊楼和住院楼的所有窗户设置窗限，预防不可控不良事件的发生。

鄞州人民医院的中医楼、急诊病房楼、消化肝病病房楼都是五层高的老房子，只有一部消防楼梯，符合国内消防标准，但未达到JCI要求的所有医院用户都至少有两部逃生楼梯的要求。

怎么办？新建逃生楼梯。医院基建科在这几幢楼原先楼道的另一边，在不影响建筑物受力的情况下，新建了一部钢结构楼梯，由于在每一层楼新开了一扇门，一旦出现火灾等紧急情况，处在不同楼层的患者可迅速从户内逃至户外。

到打针时间了

先报姓名加生日，再扫二维码识别

“阿姨，到打针时间了。您叫什么名字，生日是多少？”护士在给患者注射药品前总会再三询问，然后扫一下患者手腕上的识别码，确定后才进行静脉注射。

“‘姓名+生日’核对，再扫二维码，是为了进一步确认患者的身份。”护理部副主任周红波说，以前曾发生过患者同名同姓同住一个病区，为了避免可能发生的误会，所以医院提升到双重身份识别。注射是如此，护士接送病人去检查或手术、对患者分发口服药也是如此。医院还对口服药进行单独包装，避免不小心掉落或受污情况的发生。

周红波说，患者进入医院后，就会接受一系统的评估，如疼痛评估、跌倒评估等。疼痛评估分幼儿评估、成人（昏迷）评估、成人（清醒）评估，有十个等级，分别为不疼到严重疼痛。对于1~3级疼痛，护士会用心理安慰等方法缓解。4级及以上的，会通过药物控制或其他干扰方式缓解疼痛。

同样，跌倒风险评估分成人和儿童两种，打分后，对可能产生的情况作出预防措施，减少跌倒现象的产生。