

十年品质之路 医疗质量改进不停步

宁波市第四医院连续三次通过国际 JCI 评审

记 者 洪笑然
通讯员 周德曙 郑清琳

“Congratulations to you for achieving JCI Accreditation!” 2019 年 2 月 1 日,位于美国芝加哥的国际医疗卫生机构认证联合委员会总部发来邮件,宣布宁波市第四医院通过第三轮 JCI 国际认证。这是浙江首家通过第六版 JCI 第三轮复评的综合性公立医院,同时也

是宁波地区唯一一家连续三次通过 JCI 评审的大型综合性医院。十年树木,百年树人。十年的国际评审之路,为医院种下并巩固了安全文化质量的根。从 2010 年初首次导入 JCI 国际标准,全院上下“摸着石头过河”,到 2019 年 1 月,国际评审专家们再度光临开展第三轮审查,不由自主地为宁波市第四医院点赞。两千多个日日夜夜,深入细节的整改、雕琢、塑造

了如今卓越的医护素养、完善的信息化作体系、以病人为核心的精细化服务延伸,可以说 JCI 标准已贯穿于宁波市第四医院的整个系统的日常运作,任何一个关联环节都经得起细致的考量和品评。

JCI (Joint Commission International) 即“美国医疗卫生机构评审联合委员会国际部”,组织制定国际标准针对全球医疗卫生机构进行周期性评审。JCI 标准是全

世界公认的医疗服务标准,代表了医院服务和管理的最高水平,也是世界卫生组织 (WHO) 认可的医院质量认证模式,被全球医疗界誉为“金字准绳”。JCI 认证三年为一个周期,如果说六年前通过 JCI 国际认证是该院奏响了向国际化迈进的序曲,那么,六年间两次得到世界权威组织的高度认可,则意味着宁波市第四医院已具备一定的国际化品牌影响力。



JCI 复评检查

进阶的道路 持续积累和创新嬗变

早在 2010 年,从引入 JCI 标准的第一天起,四院人就将 JCI “以患者为中心”的核心理念深入到每条制度,并落实于每次服务中。以高标准为准则,对医院的管理形成了无形的倒逼力量。十年来,或大或小的变化每一天在这里上演,医院的综合实力随时间的推进不断夯实。

JCI 强调防患于未然,宁波市第四医院先后启动了包括失火、突发群体意外伤害、信息系统紧急事件、危害公共秩序等在内的 10 多项紧急事件应急预案。以抢救猝死患者为例,患者一旦发生心脏停跳,5 至 10 秒钟便会丧失意识,而 4 分钟内成功除颤和心肺复苏,对患者抢救是最有效的。为抓住这“黄金 4 分钟”,医院包括清洁工、电梯工等在内的所有员工都参与并通过了 JCI 专家的基础生命支持培

训,具备心肺复苏等急救技能,400 余位医务人员取得了美国心脏协会颁发的高级生命支持认证,具备了气管插管、心电除颤等技能。该院还成立了 6 个专门的高级心肺复苏小组,病房每个点位都配有电除颤仪,为应对可能的紧急病情,提供了强大的后备支撑。

2015 年年底和 2018 年年底,宁波市第四医院感染大楼和新门诊大楼分别竣工投入使用。前者构筑了一个“小型医院”,将病毒性肝炎、感染性腹泻、结核病、麻疹、发热等传染性疾病预防在就诊前一步,有效防止疾病传播,确保其他患者安全。后者优化医疗资源配置,规范布局,解决了原门诊就医挤、乱、吵、闷的问题,优化了就诊流程,大大改善患者的就医体验。

JCI 标准下,现代化医疗大楼拔地而起,充实着医院的硬件实

力,与之相匹配的软件系统更新,将宁波市第四医院的日常管理推上了新的层级。在这里,无论是普通外伤处理还是中小型手术,人们再也找不到手写病历的影子了,“病历电子化”早已取代传统的手写病历。而载着患者专属的“唯一号”就诊卡,则将医保卡、农保卡、自费卡三卡功能融为一体,患者既往的健康状况通过 EMPI 数据系统一目了然,“入院——治疗——出院随访或者转院”各个阶段的详细情况全部纳入了信息化管理。此外,唯一识别号的应用,把就诊信息完整串联起来,实现患者连续性无缝化服务,杜绝了发错药、做错手术等不安全事件。同时,为防范婴儿失窃问题,医院专门开发母婴看护系统和防盗系统,通过智能化设备,母亲在病房可运用手机 app 实时查看婴儿洗澡、接种等画面,婴

儿未经允许被带离病区将触发警报。该项目获得 2018 年度亚洲医院管理奖(中国奖)最佳患者安全项目,同时,时任院长左伟被评为“亚洲医院管理奖年度最佳院长”。

四院在医疗服务上的改变,还注重以病人需求为导向。2015 年起,医院每年都会启动工作满意度调查。针对住院病人不满意的“伙食”问题,医院在整改中特别实行“对无家属陪伴的病人送餐至床前”措施;针对门诊病人对等待时间过长的意见,医院采取多种形式分时段预约挂号,自助挂号机增设为 53 台;医院将“院感洗手七步法”融入舞蹈,编排了“手卫生舞蹈”,以轻松活泼的形式将院感知识传播给病人……想病人之所想,将病人最关心的问题作为改进工作的主抓手,病人来院接受高质量治疗的同时,也触摸到了生活的温度。



直升机运送危重病人

最多跑一次 在“少”和“优”上下功夫

2016 年 12 月 27 日,浙江省委经济工作会议首次公开提出“最多跑一次”改革。此后的两年间,“最多跑一次”改革从承诺变为现实。而在医疗卫生领域,“最多跑一次”便民利民的理念与 JCI 服务理念不谋而合,来自国际的医疗保险服务从此有了更为坚实的本土基础。

“排长队、看病烦”曾一直是群众看病不得不面对的问题,宁波市第四医院通过改造就医流程,让群众在医院内看病就医少跑路。开辟七种预约挂号方式,构筑起“立体预约服务”,预约咨询实行 24 小时“不打烊”,大大拓宽患者就医渠道;全面推行分时段预约诊疗,时间精准到半小时内,合理安排患者就诊、检查,顺应市民支付新习惯,开设移动支付功能,与诊间医疗、诊间检查预约功能相结合,实现“边诊疗边结算”。据统计,诊间结算平均用时为 21 秒,医院高峰时段现场排队挂号平均时长从改革前的 20 分钟压缩到 4 分钟。为了更好地满足各类患者的需求,2016 年,医院成立白鸽志愿服务队,并招募社会志愿者加入,实现患者“挂号有人管,就诊有人带,通知医护有人跑”。

做一台乳房肿块切除手术,患者要住院至少也得一个星期,刚刚进行完这项手术的许女士和她的家人,此前一直是这么认为的。去年 12 月底,上午 9 点许女士被推进手术室,中午 12 点完成。让家人惊讶的是,手术结束后,医生就通知他们可以为她办理下午的出院手续了。这种在一至二个工作日内完成住院、手术、手术后短暂观察、恢复和办理出院,患者无需在医院过夜的手术,称为日间手术。

合理的平均住院时间是一家医院管理水平和医疗效率的体现。

2018 年,四院的患者平均住院日为 8.19 天,已比往年下降不少,但仍始终在探索学习病床利用率更高的模式。2018 年 2 月,医院开始筹划布置日间病房项目,成为象山唯一一家提供日间病房服务的综合性医院。每个病区根据临床需求开放 1-6 张日间病床,现共设立 77 张日间病床。截至同年 12 月 30 日,日间病房共收治病人 625 例,主要分布在泌尿外科、妇科、消化内科等 15 个科室。涉及结肠息肉、子宫内膜息肉、乳房肿块等 60 余种疾病,其中日间手术 520 例。日间手术模式不仅提高了医疗资源使用率,缩短平均住院日,也降低了患者的住院费用,减少院内感染风险。

此外,四院还成立了名医工作站,以“多学科联合协作”模式组建了 9 大医疗中心。“互联网+医疗服务”,让门诊患者“看好病”,而建设胸痛中心、卒中中心、创伤中心、危重孕产妇救治中心、危重儿童和新生儿救治中心五大中心,让急诊“救得起”。2017 年 5 月,四院成立象山县胸痛中心,打通县内胸痛患者诊治各项流程。2018 年急诊 PCI 术患者进入医院大门到开通心脏血管的平均时间从 2017 年的 119 分钟缩短至 79 分钟。

2017 年 9 月,四院又成功成为中国创伤联盟及中国空中救援联盟的成员并成立了象山县区域创伤救治中心。8 月 30 日召开象山县卒中防治中心启动会,组建象山县卒中防治中心。宁波市第四医院在完善自身急救网络体系建设的同时,充分发挥优质医疗资源辐射作用,根据同质化管理、发展的规划与要求,对急救信息系统进行升级改造,建立偏远山区急救医疗网络,打造院前院内信息共享和互通系统促进城乡医疗协同发展。



急诊大量伤患演习

后记

JCI 认证并非“一劳永逸”,在每三年一次的复评中,如果医院不能保持此前的水准,或者不能在原先基础上有所提高,认证都将被取消。所以对每个四院人来说,医院质量改进、为患者服务只有起点没有终点。

宁波市第四医院医疗健康集团党委书记左伟表示,新的挑战层出不穷,四院将一如既往地以患者安全和医院质量为核心,用高

质量的医院服务与精细化的医院管理水平,给患者提供常态化、同质化、个体化、国际化的高品质医疗服务。他说:“我们要以学科建设、技术能力提升为重点,加快医疗健康集团发展。在加强总院业务能力建设的基础上,做好上联下沉,进一步推动基层医疗机构体质升级,打造紧密型融合式医共体,为百姓带去更多的实惠,为建设健康象山助力。”



母婴看护和防盗系统



JCI 评审小组检查设备