



我与“JCI”征文作品摘录

标准,让患者就诊更舒心

儿科门诊 刘绘锦

“您的挂号单上已经显示了宝宝的序号,我已经给孩子测量完体温和体重,不用太担心,在候诊椅上坐一会儿,看看电视或者去那边的游乐区玩一玩,等待叫号进诊室就可以了!”

“这么好,还给测体温。”“进诊室前已经筛查了基本生命体征,我们看病更有数了!”很多患儿家长们说。

这是我院儿科门诊创新挂号就诊流程后的新景象。门诊服务台不再拥挤吵闹,患儿与家长在候诊区静静等候。普通患儿预先做基本体检,急症患儿迅速给予处置治疗,患儿的就诊信息清晰地排着序号,家长等待时更加放心。而有了基本生命体征等各项指标,医生下达医嘱也更加准确了……

对我们医护人员来说,JCI最初戴着一层神秘的面纱,听说每个门诊患者都要做评估时,我们心里不免有些忐忑。儿科每天800人次的门诊量,能做得完吗?排号就已经让我们应接不暇了,带着疑惑,护士长每天在门诊高峰时段观察,根据实际情况按标准制订新的工作流程。

为进一步优化门诊工作流程,根据JCI中的门诊患者评估要求,要对患者进行生命体征测量、疼痛、营养、跌倒及功能康复筛查等。如今,儿科门诊的患儿家长在医院任何一个收款窗口挂号时,挂号单即可显示就诊序号,然后到儿科门诊服务台,护士即给予基本评估,无需再次排号,而导医则参与到更多的病人指引、帮助、服务工作中来。护士全面筛查评估每一个患儿病情,做到了按级别分诊,大大提高了危重患儿的筛查率,同时,儿科门诊还设置了入口、出口单行道,患儿及家长从入口进入从出口走出,更好的保证了就诊秩序。

达到了标准要求,流程也更加合理,我们一步步提高了工作效率,而JCI国际医院质量认证标准在我们面前慢慢揭开了面纱。

让抢救快一点,再快一点

文化建设办公室 马澍扬

医院对急重症的抢救能力,直接反映了医疗及管理水平。

济医附院早在2000年就陆续开设了针对急性心脑血管疾病、急性创伤、颅脑外伤等六大急危重症绿色通道,抢救成功率大幅提高。但是医护人员并不因此而满足,JCI国际医院标准的认证,为医疗质量与安全的持续改进拓宽了视野。而急诊作为医院的窗口,也开始了针对抢救绿色通道的整改。

以前的绿色通道虽然已经很高效率,但是有些流程仍不顺畅,例如,需要手术的病人要先办理住院,收入病房或者监护室,由病房或监护室的护士完成抽血、心电图等术前检查以及备皮、导尿等术前准备,还要等各项化验结果才能将病人接到手术室。虽然这些程序也是为了手术的严谨和患者的安全,但颅脑外伤这类急症面前,救命才是重中之重。

这次绿色通道改进,不再教条、刻板的执行流程,而是把抢救病人的生命放在首位,最大限度的争取一切

抢救时间。急诊科配有一名神经外科的值班医生,一旦有颅脑外伤的病人来到急诊,值班医生会根据诊断结果判断是否开启绿色通道。“一旦启动绿色通道,我需要做的就是打4个电话,下一个通知。”神经外科急诊值班医生说。

首先,值班医生要打给听班的手术医生,不管当时几点、对方在哪里,都要在10分钟之内赶到,并了解病人病情,进行术前谈话。第二个电话打给科室的值班医生,对方将在2分钟内赶到,进行文书处理,书写病历。第三个电话打给急诊化验室,对方会立即到病人床前抽血、做心电图的检测,通常1分钟之内赶到。第四个电话打给手术室,让护士立即着手准备手术室、手术器械,麻醉师准备手术麻醉,同时下一个通知,通知急诊室护士协助办理住院手续、做导尿、备皮等术前准备。

四个电话,一个通知,所有相关医护人员同时行动,不用病人找医护人员,医护人员第一时间来到急诊抢救室病人的床前,各就其位,各司其责。

病情早识,防范于未然

急诊科 谢佩

2015年7月30日上午8点,急诊观察室刚刚交完班,一天的忙碌即将开始。8点20分,张向芬护士长将一位这在打点滴的肥胖男孩引到观察室。

在与孩子的奶奶交流中,护士长抬眼看向了,我眼里有一丝疑惑。我正纳闷,只见她依旧保持刚才的微笑,问男孩的奶奶:“您的孩子之前有血糖高的情况吗?”得到奶奶否定的回答后护士长又问:“在急诊看病时抽血了吗?让我看看血糖结果吧。”奶奶低头找化验单的时候,护士长靠近我说:“你有没有闻到一股酸腐的气味?”当我靠近孩子与他交流时,一股浓烈的烂苹果味扑向我的鼻腔。

这时奶奶把化验单拿给我们,看来只查了血常规,没有血糖结果。我转身回治疗室拿出床旁血糖仪给患者检测,结果竟是23.3mmol/L。就在这时患者正在输的液体没了,我看到第二袋液体是5%葡萄糖加维生素C,得知这种情况,护士长立即与接诊医生沟通,按照新的医嘱,换了袋生理盐水给患者维持上。

这一切似乎在验证着我们的诊断:糖尿病酮症酸中毒!糖尿病酮症酸中毒是糖尿病典型的急性并发症,患者可能会有精神萎靡倦怠,肢软无力,呼吸急促喘加重,甚至脱水、昏迷……危及生命。

望着张护士长离开的那个绿色背影,深深的敬佩油然而生。脑海里一直在跳跃的几个字逐渐清晰:病情早期识别。通过对患者的交流和观察识别到危急的病情,结合自身的经验迅速锁定检查方向,及时检测出结果验证自己的判断,立即采取措施避免更危急的情况发生,张护士长所做的一切无不在贯彻着我们的病情早期识别制度。张护士长能在这么细微之处发现患者的病情,足可见她有多么仔细的观察和相当丰富的经验。病情早期识别就存在我们日常护理工作的细节中,通过严密的观察和经验的结合,很多危急的病情能避免发生,更大的减轻患者疾病的痛苦,也使我们体会到工作的价值。护理工作繁琐而劳累,因为我们肩负的是生命,是健康,是人类最殷切也最真实的希望,这就更要求我们认真观察,做好沟通,最大程度的服务患者。

济宁医学院附属医院通过了JCI国际医院标准认证

盖上“金印章”,咱家门口也有了“国际范”医院

本报记者 李倩 康宇 通讯员 张勇

9月8日,济宁医学院附属医院盖上了全球医疗界的“金印章”——JCI(国际医院标准)认证。作为我省首家通过JCI认证的大型综合医院,济医附院不仅仅是多了一道金色的光环,患者享受到的诊疗服务也发生了质的提升。

细节体现尊重,人性化设计无处不在

在济医附院门诊楼一楼大厅的宣传栏上,“患者权利及义务”的内容条理清晰,印有JCI认证医院倡导的患者9大权利,涉及患者从入院到出院的每个阶段应该享受的服务和自由。“一进门就是患者权利及义务的宣传栏,虽然不大,但让患者有一种被尊重的感觉。就诊中,一医一患诊室也充分保证了患者的隐私权。”在济医附院就诊的郭女士说。

“许多医患纠纷都与患者权利的宣教力度不够有关,如医生没告知患者就擅自检查等。而JCI认证明确规定,‘必须对所有患者都

他们能理解的方式主动告知其权利’,让患者知晓并参与到医疗中。”济医附院JCI办公室主任王爱亮说。

“在公共场所不能随意谈论患者病情”,“医院投诉程序与方式”……类似体现保护患者隐私与权利的细节很常见。在候诊区,电子叫号屏隐去了患者的部分个人信息;抽血时,各窗口间人性化的设置的小挡板,有效避免了患者抽血时褪去部分衣物的尴尬。真正体现“尊重患者权利”,“以患者为中心”的服务理念。

院内紧急情况,专人5分钟内赶到现场

“有人晕倒啦……”日前,在济医附院餐厅门口的台阶处,随着一声呼救,路过的创伤骨科医生迅速跑来,“患者无意识,心跳、呼吸消失,马上进行心肺复苏……”医生李笑颜检查后,即刻进行徒手心肺复苏,王海滨主任现场指挥,科室助理李冬梅拨打医院应急专线“6995”,2分钟后,急救小组到位,与前期参与抢救的人员进行现场交接,并组织进一步抢救。

“在医院的任何位置,哪怕是楼顶,一旦发生患者及家属需要急救,只要拨打院内急救电话

2906995,接线人员会快速的根据患者的位置,通过消防广播呼叫就近的急救点人员,在最短的时间内赶到现场。”王爱亮表示。

2014年10月开始,医院成立8个紧急医疗救护小组并划分责任区域,设置应急专线“2906995”,消防控制中心响铃3次内必须接起电话并播放应急广播,播放内容为“xx楼xx层xx病区,6995”,所属区域紧急医疗救护小组成员听到广播后5分钟内赶赴现场,实现高级生命支持。

静脉注射药物,至少核对4次才能出库

JCI标准的核心是降低风险,保障安全与医疗质量的持续改进,它的每一个细节要素都贯穿了“保证医疗质量和病人安全”的准则。

“医院药房所使用的静脉注射药物都来自这里,每天都要配药10000余袋,每一份静脉用药的医嘱都要经过数次核对。”济医附院静配中心的护士长王芳说,首先是药师核对,无误后进行配药前的二次核对,配药完毕之后进行第三次核对,药品才能发放到病房。而在病房,发药的护士还要进行用药前的第四次核对。与此同时,对于高警示药品同样“严防死守”,从采

购、运送、储存、配置、使用、召回六大环节采取了有效措施加以规范。

在以往,诊疗区域高浓度电解质如氯化钾随手可及,可能导致患者输注不当引起的生命危险,也可能对医护人员造成伤害。目前,济医附院静配中心要先对高浓度电解质进行预配,降低浓度。同时,药品的管理上用四种不同颜色的标识来区分常规药品、高危药品,相似药品、易跌倒药品。高危药品统一放置,有明显的标识,存放于适应的温度区域,药师每天早晚监测2次。将药品交给病人时,也要双药师核对才行。



共同启动彩球,见证医院发展史上这一重要的历史时刻。



入院与病员服务中心。本报记者 张晓科 摄



双药师核对取药。本报记者 李岩松 摄

济宁医学院附属医院院长陈东风——

有了金招牌,更得提升服务

对于一所医院来说,60年的时间并不长。但作为山东省第一家取得JCI认证的公立医院,年轻的济医附院在点滴之处闪闪发光。

站在新的国际赛道上,济医附院院长陈东风表示,医院将坚持“以患者为中心”,持续改进医疗服务质量,让更多患者享受“国际标准”下的优质医疗服务。

2011年,济医附院率先通过新三甲医院标准评审,对于为何还要接受JCI这一“国际级”认证的挑战,陈东风说,济医附院多年来一直坚持“一切为了大众健康”的服务宗旨,不

断提高医疗技术、服务质量,患者安全、环境设施等方面的水平,一些急危重症、疑难复杂疾病的诊治也已经达到了国内先进水平。

面临着每年超过200万人次的门诊量、近14万的出院人数和8万余手术量的巨大挑战,如何更好地保障患者安全,实现医院的可持续发展,需要一个强有力的标杆和抓手,而这个抓手,就是医院国际认证。

“我们开展JCI认证的目的正是要建设基于国际标准,陈东风说,济医附院多年来一直坚持“一切为了大众健康”的服务宗旨,不

断提高医疗技术、服务质量,患者安全、环境设施等方面的水平,一些急危重症、疑难复杂疾病的诊治也已经达到了国内先进水平。

化、精细化管理体系,提高医疗质量,保障患者安全,全面提升医院管理和服务水平,使我院成为质量持续改进的优质品牌医院、名副其实的区域内医疗中心。”陈东风表示,通过JCI认证,不仅仅是得到了一张证书、一块金牌,而是打造出真正的国际品牌,让服务质量和就医流程更加安全、便捷、舒适。

“我们将以国际认证为契机,推进医院标准化和精细化管理,打造省级区域医疗中心与国际标准化的学术医疗中心,让更多患者享受国际标准下的优质医疗服务。”陈东风坚定地说。