

Contents

目錄 I

最新國際醫院評鑑—JCI實戰經驗分享

通過JCI國際醫院評鑑之國家及其醫院	I
全體照相	VI
序言	VII
再版緣起	XIII
致謝	XIV

第一章 JCI與國際醫療

JCI的沿革	2
JCI評鑑的啟蒙與發展	3
臺灣國際醫療及各國特色	5
國際醫療與JCI	7

第二章 JCI簡介

什麼是JCI評鑑	10
為什麼要進行JCI評鑑	12
2008年JCI新標準內容重點	13
JCI評鑑委員之邏輯思維	15
JCI評鑑的計分準則	16
JCI最新導入之評鑑方法—追蹤方法學 (Tracer methodology)	18
追蹤方法學的執行步驟及追蹤重點	21
JCI評鑑新發展	26

第三章 觀摩學習

JCI專家的訪問及演講	28
標竿學習—借鏡新加坡醫院經驗	30
參加新加坡實務操作訓練實錄	32
新加坡JCI醫院第二次觀摩學習	36

目錄 II

芝加哥JCI進階研習會學習之旅.....	43
新加坡JCI第三版新制標準研習經驗摘要.....	46

第四章 執行期

JCI評鑑之運作樞紐—JCI專案小組.....	50
鐫刻歷史的軌跡—JCI評鑑醫療組準備過程.....	52
管理組於執行期之運作.....	56
JCI評鑑—護理部總動員.....	59
書面審查—Document Review.....	62
病歷審查—Patient Records Interview.....	65
麻醉及手術照護（ASC）.....	67
藥物管理及使用（MMU）.....	69
品質改善與病人安全—QPS.....	72
病歷紀錄審核—Chart Review.....	75
設施管理與安全—Facility Tour.....	77
病人照護面談—Patient Care Interview.....	80
員工資格與教育—SQE.....	83
JCI電子快報.....	85
JCI文件整理.....	89
運用教戰手冊進行全院訓練.....	91
追蹤方法學（Tracer Methodology）之實務經驗—準備期.....	93
JCI全院說明會.....	95
醫院的內部稽核.....	97
RCA—應用於醫療安全與風險管理的工具.....	99
醫院失效模式與效應分析—HFMEA.....	104

第五章 JCI模擬評鑑JCI Mock Survey

事前聯絡—JCI Mock Survey.....	110
---------------------------	-----

Contents

目錄 III

JCI模擬評鑑—醫療組	112
JCI模擬評鑑—管理組	115
JCI模擬評鑑—護理組	119
行動規劃團隊—設施管理與安全 (FMS)	123
行動規劃團隊—員工資格與在職教育 (SQE)	124
行動規劃團隊—病人醫療照護 (COP)	126
行動規劃團隊—醫院領導者的領導與決策方向、品質改善與 病人安全 (GLD、QPS)	129
行動規劃團隊—可近性及連續性的醫療照護服務、病人及家屬 權利、病人與家屬之教育 (ACC、PFR、PFE)	131
行動規劃團隊—溝通與資訊管理 (MCI)	133

第六章 JCI Survey 正式評鑑

JCI評鑑前的事前溝通	138
如何安排正式評鑑	139
正式JCI評鑑五天的過程	141
管理組實地評鑑	145
JCI評鑑陪同心得分享	148
領導面談—Leadership Interview	152
急重症的評鑑分享	155
簡訊傳遞之運用	158
評鑑總結—Leadership Exit Interview	160
每日報告—Daily Report	163

第七章 口譯人員的教育訓練與心得分享

口譯人員的選取與訓練	166
JCI口譯經驗分享	168
JCI口譯心得	170

目錄 IV

JCI口譯經驗	172
JCI口譯人員心得	175
醫療口譯心得分享	177
口譯心得	178
第八章 JCI評鑑心得分享—來自各單位的聲音	
JCI評鑑的驚奇與喜悅	182
豐富之旅	184
JCI評鑑就是打破傳統，向習慣挑戰的評鑑	185
維護病人安全與良好就醫環境是我們的責任	187
向極限挑戰	188
攀越顛峰	190
發現潛能無堅不克	191
改革是為了更好的未來而努力	194
JCI評鑑—成功不一定有我，但失敗絕不可在我	196
JCI—空前未有的評鑑洗禮	198
JCI開闊了我的視野	199
JCI評鑑歷程心得分享	201
附件	
附件一 萬芳醫院參與JCI大事紀	204
附件二 JCI評鑑標準	207
附件三 英中文對照表	224
作者簡介	227