我们为何选择CARF？

福建中医药大学附属康复医院

1. 您的机构为何会寻求CARF认证？

杨珊莉：希望提高机构的康复服务品质，与更多的同行交流，在认证中获得进步，使服务对象得到最优的康复结局。

2. 在准备 CARF认证的过程中，您在哪些方面更深入地了解了您的机构？

杨珊莉：在准备过程中，从很多方面重新审视了我们自己的职能和服务，例如：健康与安全、文化多样性、可及性服务等。

3. 在认证过程中，机构收获的最有益的改变是什么？

杨珊莉：有很多的改变，首先是思想意识的改变，通过认证，以患者为中心的理念深植于医院员工的心里，落实到医院工作的方方面面，不再是浮于表面的应付；其次是提供的康复服务规范化。认证给机构提供了了解如何规范康复服务的方法和途径，尤其是一些可供参考的案例和推荐方式。第三是大大提高了医院员工的自信心，以通过认证为自豪。

4. 对于那些希望通过CARF认证的机构，您会对他们提出哪些建议?

杨珊莉：不同的机构有着不同的认证动机和原因，无论怎样，把CARF的理念灵活应用到实际工作中，才是真正体现认证的价值。虽然对于中国的机构来说，也许会与很多的CARF标准存在差距，但是只要开始了，一点一滴，都能看到改变、获得收获。

我们为何选择CARF？

济华骨科医院

1. 您的机构为何会寻求CARF认证？

济华: 在康复行业的路上，济华骨科医院一直在追求极致。但是在努力中我们缺乏具体的方法论，大家的努力不能很好地形成合力。CARF就是康复行业的方法论，她铸就了很多成功的康复医疗机构，拥有着全球最多的成功的康复行业人才。我们需要用CARF来验证我们走出的路，也需要进一步规范我们的标准，走向极致，所以我们选择了CARF认证。我们希望通过CARF认证，实现规范医院管理和医疗的标准化制度和流程，服务好每一位患者，所以我们选择了CARF认证。

2. 在准备 CARF认证的过程中，您在哪些方面更深入地了解了您的机构？

济华: CARF引导我们梳理了医院的战略规划、目标、现有开展的工作，并指导我们成立了质量管理与改进委员会、健康与风险管理委员会、无障碍管理委员会來从医院的各个方面发现问题、解决问题。通过工作的开展，我们进一步的了解到我们在行政工作中和临床工作中存在的问题，并通过统计分析，了解员工、患者及利益相关者的意见，为我们的问题找到了客观的答案，进一步的指导我们的工作。通过CARF手册可以详细了解医院每个部门、科室、岗位等的制度流程和职责。我们还认识到了机构的医疗安全、患者满意度、医疗质量。我们医院的使命是做一家无论从服务还是医疗技术方面，一切围绕患者需求的医院。通过对医院工作中一点一滴的改进，使我更加深入地理解并认同了医院认真做事，把事情做到极致的精神。

3. 在认证过程中，机构收获的最有益的改变是什么？

济华:

1) 第一是统一标准、统一思想、步调一致；第二是了解国际标准、执行国际标准知道如何做是对的，少走弯路；第三是学会了工作中记录、统计、改进的方法，建立了持续改进的运营机制。医院有统一的战略规划和目标。每个部门、科室、岗位等有统一规范的制度流程和职责。各部门制度流程规范，各岗位职责明确。关键点CARF理念的统一和执行。一切都有章可循的规范化的管理。
2) 与患者的有效沟通，使患者在医院的体验以及出院后的进一步治疗方面能够很好的交流。
3) 所有服务治疗都有了很好和很明确的记录，所有流程制度明确。让医院更规范，记录信息更佳完善，患者的满意度提高，来院治疗的患者更多了。

4. 对于那些希望通过CARF认证的机构，您会对他们提出哪些建议?

- 统一思想，充分认识到CARF认证的重要性、困难程度并决心去100%落地贯彻到位。医院一把手必须全力支持，调动人财物克服种种困难。CARF不能保证你的机构在认证之后就实现营业额的递增，但它可以使你的机构从此走在迈向卓越的道路上。
- CARF的价值在于其核心价值观，而不在于金黄色的LOGO，她不是宣传的工具，但必将成为康复行业患者喜闻乐道的选择标准。
- 让CARF理念落实在日常工作中，按照CARF要求，不断持续改进。如果想清楚自己要干什么，怎么干，就认真做CARF吧。
- CARF认证在中国的地位越来越受到重视，选择CARF认证可以证明提前一步与国际接轨。认真的做好CARF要求的每一处。从软件硬件着手，追求卓越。
- 要想做好，CARF的流程制度和改进比较好的选择。
- 努力学习CARF的理念，严格按照CARF管理条例执行工作。

我们为何选择CARF？

十堰市太和医院康复中心

1. 您的机构为何会寻求CARF认证？

太和：我院康复院区成立以来，一直遵循以病人为中心的理念，为更好地服务于患者，提升服务质量和医疗质量，医院领导想通过以评促建的方式提升康复院区的整体水平，在同行的推荐下，在医院的考证下，选择进行CARF认证。

2. 在准备 CARF认证的过程中，您在哪些方面更深入地了解了您的机构？

太和：通过准备CARF认证，深入了解康复院区的管理架构和各种流程，进一步加大对医院患者和员工健康和安全的关爱，突显风险管理，人力资源管理，财经管理和绩效评估的作用。

3. 在认证过程中，机构收获的最有益的改变是什么？

太和：将患者作为医护技团队的一份子，融入一个整体，参与制定方案，更好地了解自身的病情，真正体现以人为本的理念。

4. 对于那些希望通过CARF认证的机构，您会对他们提出哪些建议?

- 根据以人为本的理念，进行环境改造
- 将医院的文化和核心价值观融入到员工的心里
- 让患者真正成为医护技团队的一份子。

我们为何选择CARF？

湘雅博爱康复医院

1. 您的机构为何会寻求CARF认证？

1) 医院建设的需要。

湘雅博爱康复医院是在国家深化医药卫生体制改革、鼓励和支持社会力量举办医疗机构的大政策背景下兴建的三级康复医院。医院由湘雅医院全面托管。努力建设好医院，能为患者提供更好的服务打下基础。

2) 群众健康的需要。

在健康需求多元化、人口老龄化与城镇化、慢性疾病高发的今天，医院在我省率先开启综合医院、康复专科医院、社区卫生服务机构共同组成的三级康复服务体系建设，共同开展“分层级诊疗、分阶段康复”的新型医疗服务模式探索。为适应一个快速变化的医疗环境，我院必须时刻明确并关注国内外康复服务的动态发展状态。

3) 医院使命的需要。

湘雅博爱康复医院的核心价值为患者创造尊严和品质生活。医院引进CARF认证，可增强管理能力、提高服务质量、优化服务流程、完善患者康复结局、提升患者满意度，以及改善医患关系等，能很好地帮助医院践行其使命、愿景、院训及价值。

4) CARF是完善医院发展的动力。

CARF始终致力于提供国际标准的康复服务质量认证，提高服务对象的生活水平；CARF以最新研究成果或循证医学实践为基础，参考经同行评议的科学或健康类出版物、临床实践指南和专家共识，帮助被认证机构制定战略方案和政策措施。因此，CARF的使命、愿景及价值与我院发展建设的理念高度契和，完全能助力我院提高康复服务质量。我院需要把国际公认的CARF认证标准作为推动医院康复医疗质量控制工作的抓手，加以引进和实施。

2. 在准备 CARF认证的过程中，您在哪些方面更深入地了解了您的机构？

1) 医院的定位发展与康复服务。

在“为患者创造尊严和品质生活”的医院核心价值指导下，医院开设神经康复中心、骨与关节康复中心、脊柱脊髓损伤康复中心、儿童康复中心等八大特色康复专科，同时开设内、外、妇、儿科等基本医疗科室。打造三个国家级平台：国家临床重点专科（康复医学）、国家干细胞临床药物试验基地、国家工伤康复区域示范中心。

2) 医院的运营与管理。
包括医院的领导与决策、医院的运营与风险控制、行政管理与后勤保障、国家医疗保险政策、医院的安全与保洁工作、满意度评估等 。
3) 医院的康复医疗工作。
全面掌握医院康复临床亚专科、康复治疗亚专科、康复护理亚专科的资源情况，包括科室机构、人员组成、工作制度与流程、医疗服务内容、疾病分布、团队合作情况、患者随访、优势与缺点等。
4) 医院员工。
了解医院员工的工作模式和习惯、对CARF认证的知晓与态度，重点掌握科主任、护士长及优秀员工的思想动态、个人的专业特长、沟通技巧等。

3. 在认证过程中，机构收获的最有益的改变是什么？

1) 首先是更新与完善医院的文化理念。CA R F标准的核心: 以人为本，以患者为中心。通过CARF认证，树立“以人为本”的医院文化，注重“患者的健康与安全”，把“以患者为中心”的理念贯穿服务的全过程。在这一原则下，不拘泥于统一的具体要求，而是要求医院各单元与员工以开放性思维，主动创新和完善各自的管理体系，使患者和家属获得持续的、安全的、无障碍可及的康复服务。
2) 其次形成以患者为中心的跨学科团队服务体系。康复服务重视患者的便利、需求及感受，邀请患者与家属成为团队的成员，并增加协调人（Coordinator）和社会工作者（Social Worker），使团队更加完善与团结。在团队服务的模式下，明确各康复亚专科的服务范畴并规范服务流程，专注于提高服务质量，同时加强医疗安全控制和风险管理，保障患者获得最佳的康复结局。
3) 还可以提升员工的人文与学术素质，帮助员工实现持续的专业发展；促进员工、患者和其他利益相关者的沟通交流，改善医患关系，提升三方或多方的满意度，从而提升医院的康复服务能力、管理效率及品质效益。最终提升医院声誉，并通过CARF桥梁与国际接轨等。
4) 通过CARF认证后，湘雅博爱人将秉承“快乐工作，与爱同行”的人文精神与“以患者为中心”的CARF理念，竭诚为广大康复患者奉献安全、可及、专业、优质的康复医疗服务！

4. 对于那些希望通过CARF认证的机构，您会对他们提出哪些建议?

1) 首先秉承CARF“以人为本，持续改进、追求卓越”的理念。加入CARF认证体系，使医院信息和数据融入世界康复体系，有利于扩大影响。
2) 寻找医院与CARF认证标准的差距。CARF认证是规范医院管理、完善康复服务流程的强有力抓手。学习CARF医学标准，对比医院各方面的现状，找出差距并一一列出。
3) 寻求资源专家的支持。根据医院的服务项目、所在区域，资源专家能帮助解读标准，协助实施调查，完善医院管理体系与专业技术，并协助申请机构落实相关制度流程，使医院的文档和实际医疗工作都能尽可能符合CARF标准的要求，并持续改进。
4) 将CARF标准融入日常医疗工作中，在医疗质量管理、服务水平、环境改造等方面持续改进，提高医院的管理水平和康复医疗服务水平。

华润置地 悦年华颐养中心（北京黄村）

悦年华颐养中心（北京黄村）是一家位于北京南郊大兴区的独立养老社区，是首都地区三家悦年华颐养中心其中之一。这个社区的独特之处在于以认知症长者照护为核心的服务定位。

社区临河而建，因其优美的自然环境而被称为“花园中的记忆护理中心”。养老中心有两栋二层建筑，一个独立庭院，以及四个住户专属的主题花园。社区地理位置交通便利，周边 1 公里内医院、商场、公园、地铁站配套齐全。

***愿景**: 悦国 悦家 悦年华*

***使命**: 让万千长者悦享幸福晚年*

关键信息

- 2019 年 9 月开业
- 40 名员工
- 院内长者平均年龄 81 岁
- 女性长者占比 36%
- 与法国、日本和瑞典的养老机构和专家合作
- 自开业以来入住率达到 80%

对品质的承诺

2021 年，悦年华颐养中心（北京黄村） 成为中国首家获得 CARF 认证的失智症专科人本长期照护社区。随着中国老龄服务业的快速发展，客户的期望和要求也越来越高。悦年华意识到只有通过持续的质量改进，才能吸引和留住住户。

“通过 CARF 认证，我们的团队工作更有条理，工作效率提高。CARF 认证还帮助我们更明确地以客户为中心提供服务。这为公司可持续发展奠定基石。”

carf INTERNATIONAL ACCREDITATION MATTERS

结局和影响

- 悦年华（北京黄村）是中国首家获得 CARF 认证的人本长期照护社区项目。与此同时，悦年华在武汉及深圳的两个养老社区也分别以其辅助生活和独立老年生活项目获得了 CARF 认证。通过认证实现的标准化使企业巩固了整体质量框架，并更有效地落实战略。
- 经过理念、标准和技能培训，颐养中心的服务团队更加敬业和凝聚。CARF 认证过程培养了善于沟通和协作的工作文化。
- 总体住户满意度相比之前的 80%, 在认证后达到 90% 。更值得注意的是，膳食和餐饮的满意度大为提升，从 65% 提高到 88%。

机构图片

有关 CARF 国际和 CARF 养老服务认证的更多信息，敬请联系 carfinfochina@carf.org.

CR Land Enjoy Ages Care Center (Beijing Huangcun)

Enjoy Ages Care Center (Beijing Huangcun) is a free-standing community located in Daxing District, a southern suburb of Beijing, and is one of the three Enjoy Ages care centers in the Capital area. Unique to this community is their focus on services for elders with dementia.

.

Neighbors refer to the community a "memory care center in a garden" due to the lovely surroundings including a river view. The care center has two, 2-floor buildings, an independent courtyard, and four themed gardens for residents. Conveniently located, there are hospitals, shopping malls, parks, and subway stations within 1 KM

***Vision**: Make the country, family, and the elderly better.*

***Mission**: Help every elderly enjoy aging with happiness.*

Facts and figures

- Opened in September 2019
- 40 employees
- Average age of residents is 81+ years
- 36% of residents are female
- Collaborated with organizations and experts from France, Japan, and Sweden in development
- Achieved 80% occupancy upon opening

Commitment to quality

In 2021, the Enjoy Ages Care Center (Beijing Huangcun) became the first CARF accredited Person-Centered Long-Term Care Community (PCLTCC) with the Dementia Care Specialty designation in China. With the rapid growth of China's aging services sector, customers have increasingly higher requirements and expectations. The organization recognized that only through continuous quality improvement could they continue to attract and retain residents.

"CARF accreditation helped our teams to be more organized and to work more efficiently. It also helped us to more clearly focus on person-centered care. This has laid the cornerstones for the sustainable development of our organization."

carf INTERNATIONAL
ACCREDITATION MATTERS

Outcomes and impact

- As the first CARF accredited PCLTCC program in China, alongside other two accredited programs in Wuhan (Assisted Living) and Shenzhen (Independent Senior Living), the organization enhanced their holistic quality framework and is better implementing a cohesive strategy.
- The team in the care center is more harmonious and engaged following trainings on philosophy, standards and skills. This has fostered a culture of communication and collaboration.
- Overall resident satisfaction rate is up to 90% compared with that of 80% before accreditation. Most notably, the satisfaction rate for meals and catering has improved considerably, increasing from 65% to 88%.

Photo Gallery

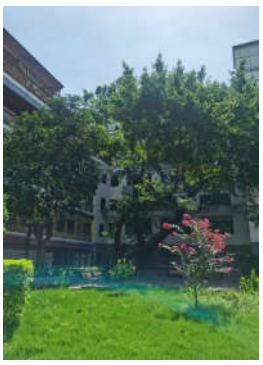
For additional information regarding CARF International and Aging Services accreditation, please contact carfinfochina@carf.org.

广州颐园养老有限公司

广州颐园养老有限公司（越秀银幸晓园北养护院）是一间坐落于广州市海珠区的辅助生活项目。养护院可容纳 203 位住户，目前入住长者 163 人 。作为深圳市银幸现代养老服务有限公司旗下的“城市养老综合体”系列的旗舰社区， 越秀银幸晓园北养护院为长者群体提供了现代化的“方便子女探望的新家” 。该项目位于广州市中心 6000 平方米的独立院落（见右图），闹中取静。该社区与广东省第二人民医院、广州医科大学第二附属医院建立了合作共建管理，是海珠区首个医养结合的养老机构。

关键数据

- 2017 年 6 月开业
- 67 名员工
- 院内长者平均年龄 85 岁
- 女性长者占比 66%
- 广东省首批开业半年内通过广东省民政厅颁发的五星级评定



愿景: 打造现代品质养老生活方式，提供居家、社区、机构养老一站式服务。

使命: 让更多的长者安享健康、快乐、便利的幸福生活。

carf INTERNATIONAL ACCREDITATION MATTERS

对更高质量的不懈追求

广州颐园养老有限公司寻求 CARF 认证的主要原因是认同 CARF 国际以人为本、持续改进的核心理念，以及 ASPIRE to Excellence® （追求卓越®）质量框架 。创始人兼总经理何洪涛表示：“认证的标准比较全面而系统，对于提升养老服务质量，提高院内管理水平有很大的帮助，获得服务的满意度以及影响整个行业的服务标准。”

结局和影响

- 作为中国首批获得 CARF 认证的辅助生活项目之一，银幸颐园为养老服务领域树立了开创性的里程碑。组织不仅通过获得 CARF 认证提升了品牌知名度，以实践为导向的认证准备过程也提升了团队成员的荣誉感和凝聚力。
- 在 CARF 标准指导下，机构对于运营的各版块内容开展了更系统的教育、培训以及数据分析，比如入住率、员工队伍的发展、不良事件发生率、伤口治愈率、活动完成情况等，均有一定的提升和改善，同时对于多样性文化、可及性与可近性理念在项目服务中不断的融入。
- 机构每半年委托第三方进行一次正式的满意度调查，帮助入住长者及家属反馈真实的服务体验。自 CARF 认证标准实施以来，长者及家属满意度超过 90%。机构将继续每年进行两次监测，目标是提高投诉响应率并持续提高整体质量水准。
- 通过密切关注住户反馈的每一条意见建议，工作人员对意见快速响应，投诉率持续降低。
- 疫情下的过去三年里，机构的总体 入住率保持稳定。

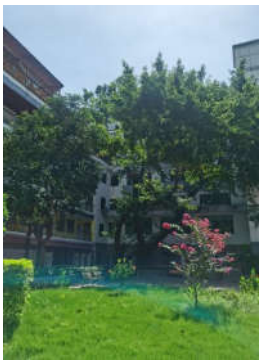
有关 CARF 国际和 CARF 养老服务认证的更多信息，敬请联系 carfinfochina@carf.org

Guangzhou YiYuan Pension Co. LTD

Located in Haizhu District, the center of Guangzhou city, this assisted living program is currently home to 163 residents with a total capacity of 203. As part of its Urban Aging Service Complex, the community provides a modern new home that is convenient for families and friends to visit. The residence is like a peaceful oasis in the midst of the hustle and bustle of a major city. Distinctive features include an independent courtyard of 6,000 square meters. The community is the first medical rehabilitation/aging services combined program in Haizhu District, highlighted by YiYuan's collaboration with both Guangdong Second Provincial General Hospital and the Second Affiliated Hospital of Guangzhou Medical University.

Facts and figures

- Opened in June 2017
- 67 employees
- Average age of residents is 85 years
- 66% of residents are female
- One of the first cohort in Guangdong Province to receive a 5-star rating from the Department of Civil Affairs of Guangdong Province



Vision: To create a modern, quality senior care lifestyle, and to provide one-stop services for home, community, and residential senior care

Mission: To help more seniors to enjoy a heathy, happy, and convenient life

Commitment to quality

Guangzhou YiYuan Pension CO. LTD sought accreditation primarily because of CARF International's core concepts of person-centered care and continuous improvement, along with the ASPIRE to Excellence® quality framework. Founder and Managing Director He Hongtao said, "We found the standards to be comprehensive, assisting us in applying a systematic approach that continues to enhance both the quality of care as well as the satisfaction of our residents, their families, and our employees. As an organization, we 'ASPIRE' to be the very best in our industry."

Outcomes and impact

- As one of the first assisted living programs in China to achieve CARF accreditation, this has been a pioneering milestone for the aging services field. It has not only enhanced the organization's brand reputation, but has also brought a strong sense of honor and cohesion to its team members.
- Guided by the CARF standards, the organization has carried out enhanced education and training along with detailed analysis. As a result, the residential community has significantly improved its occupancy rate, workforce development, incidence rate of adverse events, wound healing rates, activity engagement, and completion rate. The organization has also continuously embedded the concepts of cultural diversity and accessibility in program development and service delivery.
- The organization implemented a formal resident and family experience survey conducted by a third party. The initial analysis resulted in overall responses exceeding 90% positive. This will continue to be monitored twice per year with the goal of both increasing the response rate and increasing the overall quality rating.
- By paying close attention to each comment received from residents, staff responsiveness has improved and the volume of complaints continues to decrease.
- Despite the COVID-19 pandemic, overall occupancy rates have been stable over the past three years.

For additional information regarding CARF International and Aging Services accreditation, please contact carfinfochina@carf.org.