

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、无障碍管理委员会来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。
- 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。