

# 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 and 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合，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。CARF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。