

现代医院管理系列丛书

Emergency
workflow
management manual



急诊科工作 流程管理手册

主 编 李长罗 邓长辉



科学技术文献出版社
SCIENTIFIC AND TECHNICAL DOCUMENTATION PRESS

现代医院管理系列丛书

急诊科工作流程管理手册

主 编 李长罗 邓长辉

副主编 宋 昆 龙 勇 谢文忠

作 者 (以姓氏笔画为序)

丁 宁 王伟偶 龙 勇 邓长辉

李 华 李长罗 李朝晖 何 芳

向延根 宋 昆 汤丰宁 刘增粮

杨 宏 杨志伟 易 征 罗 丹

邵启兵 周世方 徐术根 袁 锋

赫留党 谢 明 谢文忠

主 审 杨 励

 科学技术文献出版社
SCIENTIFIC AND TECHNICAL DOCUMENTATION PRESS

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

急诊科工作流程管理手册 / 李长罗, 邓长辉主编. —北京: 科学技术文献出版社, 2016.1

(现代医院管理系列丛书)

ISBN 978-7-5023-9224-6

I. ①急… II. ①李…②邓… III. ①急诊—手册 IV. ①R459.7-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第161171号

急诊科工作流程管理手册

策划编辑: 薛士滨 责任编辑: 张宪安 责任校对: 许艳 责任出版: 张志平 申建

出版者 科学技术文献出版社

地 址 北京市复兴路15号 邮编 100038

编 务 部 (010) 58882938, 58882087 (传真)

发 行 部 (010) 58882868, 58882874 (传真)

邮 购 部 (010) 58882873

网 址 www.stdp.com.cn

发 行 者 科学技术文献出版社发行 全国各地新华书店经销

印 刷 者 湖南雅嘉彩色印刷有限公司

版 印 2016年1月第1版 2016年1月第1次印刷

开 本 710 × 1000 1/16

字 数 239千

印 张 16.5

书 号 ISBN 978-7-5023-9224-6

定 价 58.00元



版权所有 违法必究

购买本社图书, 凡字迹不清、缺页、倒页、脱页者, 本社发行部负责调换

内容提要

本书论述了急诊临床诊断思维和危急重症病情评估与预后预测，急诊科医疗质量与安全，医护人员岗位职责、培训与考核，工作制度及急诊科绿色通道管理，常见危重症病人急诊抢救流程和急诊日常工作流程，急诊常用诊疗技能操作规范，急诊相关临床检验及常用抢救药物的用法与用量。

本书具有科学、先进、实用、可操作性强等特点，具有很好的急诊科工作管理指导意义和临床学术价值，供各级医院管理人员和急诊科医护人员阅读使用，可作为医学院校急诊医学课程的辅导教材和基层医师急诊急救的培训教材。

序 言

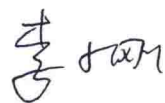
急诊科是医院保证急救医疗工作顺利进行，及时、迅速、准确抢救急危重症病人生命的第一线。急诊科是一个特殊的综合学科，涉及病种范围广，急诊病人具有急、危、重、难等特点。要在较短时间内实施有效抢救，提高抢救成功率，急诊科就要有严密的组织机构，就必须加强规范管理，保证在救治疑难危重病人、重大意外伤亡事故或大规模抢救时能及时组织人力、物力，共同协作完成急救任务。有鉴如此，由长沙市中心医院急诊科主任李长罗、邓长辉两位主任医师主编的这本《急诊科工作流程管理手册》，以他们临床急诊抢救工作的经验教训，以循证医学研究的新成果和现代医院流程管理的新理念，全面系统介绍了急诊诊断思维和急危重症病情评估与预后预测，急诊科医疗质量与安全，急诊科医护人员岗位职责、培训与考核，急诊科工作制度及急诊科绿色通道管理，常见危重症病人急诊抢救流程和急诊日常工作流程，急诊常用诊疗技能操作规范，急诊相关临床检验及常用抢救药物使用剂量。

本书内容详实、图文并茂、条理分明、文字简洁，具有科学、先进、实用、可操作性强等特点，有很强的急诊科工作管理指导意义和临床学术价值。可供各级医院管理人员和急诊科医护人员阅读使用，可作为医学院校急诊医学课程的辅导教材，社区基层医护人员急诊急救的培训教材。

急诊抢救工作是繁重而复杂的，需要运用科学的思维方式和科学的管理模式，在急、乱、琐、杂中抢时间、争进度、求质量、讲效率，各级医院都要加强急诊科的建设与管理。

相信本书的出版对广大医务工作者的临床急诊实践，对急诊科的建设与管理将会有很大帮助，为促进我国急诊医学的发展做出新贡献。

中南大学湘雅医院教授 急诊科主任
湖南省医学会急诊专业委员会主任委员
湖南省急诊科质量控制中心主任



前 言

医疗技术、优质服务、科学管理是医院改革创新，成功发展的三个要素，其中最核心的是全心全意为病人提供优质服务。作为发展中的长沙市中心医院一直坚持打好服务牌，在服务上谋赶超、谋突破。为了更好地服务病人，我院主动适应医改，积极探索提高医疗技术、服务质量和服务能力的新型医院管理模式，努力打造全新服务体系，推动医院科学快速发展。

优质服务必须用优质医疗技术来诠释，否则让病人满意和感动就只是一句空话。我院努力构筑医疗技术发展高地，注意整合医院内部资源，加快学科建设。我们将医疗业务和后勤服务的各项工作予以总结、提炼、完善，以流程图的形式，编制医院工作管理流程图集。医院各部门的工作流程都必须围绕服务病人这个中心不断加以完善，尤其在一些细节的安排上，力求以人为本，把流程管理作为医院管理的核心方法与技术，使医院各项工作制度化、规范化、标准化、程序化有条不紊地运行。与此同时，各个科室和部门，也制定了自己的工作流程管理手册，如《护理风险防范应急预案与处理流程》、《急诊科工作流程管理手册》、《康复医学工作管理手册》等。通过理顺优化科室医疗工作流程，明确流程责任人，将工作任务结构化，诊疗技术规范，流程管理精细化，考核评价标准化，使科室工作有效安全运行。运用信息系统，实现信息的集成与共享，从而提升了医院工作效率和整体管理水平。

为患者提供及时、便捷、安全、有效的医疗服务是医疗质量管理的核心。无论是一个医院还是一个科室，医务人员必须克服随意性，遵循科学、合理的路径及规范的操作流程，才能实现上述质量目标。我院通过了湖南省卫生厅的评审，成为长沙市首家三级甲等综合医院，各项工作得到了评审专家和省卫生厅的好评。由此可见，医院实行流程管理是医院提升医疗和管理品质，实现资源成本最小化，改善时效，提高效益的有力方法和途径。

流程管理作为现代医院管理的重要方法和支持技术，在规范诊疗行为、提

高医疗质量、保证医疗安全、提升医院业绩和患者满意度等方面正在发挥越来越大的作用。我相信流程管理方法与技术将会得到更多医院管理者的重视，在更多的医院得到成功应用。

湖南省长沙市中心医院院长
2016年1月8日



目 录

第一章 急诊科的任务与范围、组织领导、人员和设置建设	(1)
一、急诊科的任务与范围	(1)
二、急诊科的组织领导	(2)
三、急诊科的人员建设	(2)
四、急诊科的设置与布局要求	(3)
五、急诊科的工作特点和急诊科医护人员的素质要求	(3)
六、急诊科工作人员必读	(4)
第二章 急诊临床诊断思维和危重病病情评价与预后预测	(6)
一、急诊科医师的临床思维	(6)
二、急诊临床诊断思维	(9)
三、疾病特异性严重程度评分	(10)
四、非特异性病情严重程度评分系统	(24)
五、急诊潜在危重病评分	(34)
第三章 急诊科医疗质量与安全	(37)
一、急诊科医疗质量与安全管理小组	(37)
二、急诊科医疗质量与安全管理小组工作制度	(37)
三、急诊科医疗质量与安全管理小组职责	(38)
四、急诊科医疗质量与安全管理小组工作计划	(39)
第四章 急诊科医师准入、培训与考核	(42)
一、急诊科医师准入和培训制度	(42)
二、急诊科医师基本操作技能培训与考核制度	(43)
三、急诊科护理人员培训与考核制度	(44)
四、急诊科医护人员急救技术和技能要求	(44)
第五章 急诊科医护人员岗位职责	(46)
一、急诊医师岗位职责	(46)

二、急诊护理人员岗位职责	(48)
第六章 急诊科工作制度	(51)
一、急诊科服务规范	(51)
二、急诊科工作制度	(52)
三、急诊抢救室工作制度	(55)
四、急诊重症监护室管理制度	(56)
五、急诊留观室工作制度	(58)
六、急诊预检分诊制度	(59)
七、急诊就诊患者分级管理制度	(59)
八、急诊科首诊负责制	(60)
九、急诊抢救制度	(61)
十、急诊会诊制度	(62)
十一、急诊科抗菌药物临床应用管理制度	(63)
十二、给药后护士观察患者生命体征与反应的规定	(65)
第七章 急诊绿色通道管理	(66)
一、急诊绿色通道制度	(66)
二、急诊“绿色通道”患者分级管理标准	(68)
三、危急重症优先处置制度	(69)
四、急诊科危重病人抢救制度	(69)
五、危急重症患者先抢救后付费制度	(71)
六、危急重症患者抢救协作协调优先住院制度	(71)
第八章 急诊常见危重症病人抢救流程	(73)
一、急性创伤伤员急诊处理流程	(73)
二、急性颅脑创伤急诊处理流程	(74)
三、急性脑卒中急诊处理流程	(75)
四、急性左心衰竭急诊处理流程	(76)
五、急性呼吸衰竭急诊处理流程	(77)
六、急性心肌梗死急诊处理流程	(78)

七、有机磷农药中毒急诊处理流程	(80)
八、急性便血诊断处理流程	(81)
九、发热诊断处理流程	(82)
十、感染性休克急救流程	(83)
十一、高血压急症急救流程	(84)
十二、过敏性休克急救流程	(85)
十三、昏迷患者急救流程	(86)
十四、咯血急救处理流程	(87)
十五、急性血尿急救流程	(88)
十六、急性腹痛急救处理流程	(89)
十七、急性腹泻急救处理流程	(90)
十八、急性呕吐急救处理流程	(91)
十九、烧伤急救流程	(92)
二十、失血性休克急救流程	(93)
二十一、黄疸急救流程	(94)
二十二、糖尿病酮症急救流程	(95)
二十三、心肺脑复苏急救流程	(96)
二十四、快速性心律失常急救流程	(97)
二十五、妇科急腹症急救流程	(98)
第九章 急诊日常工作流程	(99)
一、急诊鉴别分级分诊流程	(99)
二、急诊留观流程	(100)
三、急诊抢救流程	(101)
四、普通急诊患者就诊流程	(102)
五、急诊科处理“三无”人员工作流程	(103)
六、急诊科与住院连贯的医疗服务规范与流程	(104)
七、急诊患者与手术室交接流程	(105)
八、基层医疗机构与急诊科患者交接流程	(106)

九、院前急救与院内急诊有效衔接流程	(107)
十、特殊人群、特殊病种人员工作流程	(108)
十一、给药流程	(109)
十二、口服药的发放程序、服药时间	(114)
第十章 急诊科应急预案	(115)
一、急诊科接受大规模抢救应急预案及处理流程	(115)
二、急诊群体外伤应急预案及处理流程	(118)
三、急诊科群体中毒应急预案及处理流程	(118)
四、可疑呼吸道传染病应急预案及处理流程	(121)
五、急诊科节假日、晚夜班及高峰时段合理分流患者工作预案	(124)
六、发生严重输血反应紧急处理预案	(124)
第十一章 急诊常用技能操作规范	(127)
一、穿脱隔离衣操作规范	(127)
二、感染伤口换药操作规范	(129)
三、清创缝合术操作规范	(131)
四、胸腔穿刺术操作规范	(133)
五、腹腔穿刺术操作规范	(135)
六、腰椎穿刺术操作规范	(137)
七、简易呼吸器心肺复苏技术操作规范	(139)
八、徒手心肺复苏技术操作规范	(141)
九、电除颤技术操作规范	(143)
十、气管插管术操作规范	(145)
十一、心肺复苏四人配合流程与操作规范	(146)
十二、外伤肢体包扎操作规范	(148)
十三、骨髓腔穿刺静脉输液操作规范	(150)
十四、肠外溢包扎固定操作规范	(152)
十五、环甲膜穿刺术操作规范	(154)
十六、接生术操作方法及操作规范	(156)

十七、经皮中心静脉穿刺置管术操作规范 -----	(158)
十八、颈椎损伤固定与搬运操作规范 -----	(161)
十九、颈椎骨折固定与搬运操作规范 (伤员仰卧位) -----	(163)
二十、气管切开术操作规范 -----	(165)
二十一、四肢骨折与关节损伤止血包扎固定操作规范与流程	(167)
二十二、洗胃操作规范 -----	(169)
二十三、胸外心脏非同步电除颤操作规范 -----	(170)
第十二章 优质护理服务知识 -----	(173)
一、优质护理服务概念 -----	(173)
二、优质护理服务目标 -----	(173)
三、优质护理服务内涵 -----	(173)
第十三章 压疮诊疗与护理规范 -----	(175)
一、多器官衰竭压疮诊疗与护理规范 -----	(175)
二、外科手术后压疮诊疗与护理规范 -----	(177)
第十四章 急诊相关临床检验 -----	(179)
一、急诊临床血液学检验 -----	(179)
(一) 血液学常规检验 -----	(179)
(二) 血栓和止血检验 -----	(192)
二、急诊临床体液检验 -----	(195)
(一) 尿液检测 -----	(195)
(二) 粪便检测 -----	(201)
(三) 脑脊液和胸腹水检测 -----	(205)
(四) 特殊标本革兰氏染色 -----	(208)
三、临床免疫学检验 -----	(209)
(一) 肝炎免疫学检查 -----	(209)
(二) 感染性疾病免疫学检查 -----	(210)
(三) 免疫比浊检验 -----	(212)
(四) B型心钠素测定 -----	(213)

四、急诊临床生化检验	(214)
(一) 血清蛋白测定	(214)
(二) 血清糖类测定	(215)
(三) 血清无机离子测定	(216)
(四) 血清酶活性测定	(220)
(五) 血清非蛋白含氮类化合物检测	(226)
(六) 血气与酸碱分析	(229)
五、急诊临床血培养微生物检验	(232)
标本采血要求和培养方法	(232)
六、急诊临床输血检验	(234)
(一) 血型鉴定	(234)
(二) 交叉配血	(235)
第十五章 常用抢救药物使用剂量	(236)
参考文献	(252)

第一章 急诊科的任务与范围、组织领导、人员和设置建设

一、急诊科的任务与范围

急诊科作为医院临床学科的一线科室，担负着重要的医疗任务，它包括：

（一）各种急性病症的诊断、鉴别诊断、危险评估及处置和进一步治疗。

（二）急性心脑血管疾病的判定，评估急诊处置：如急性冠脉综合征、急性脑卒中、心脏骤停、休克等。

（三）各种创伤、多发伤患者，同时伴休克、出血、血气胸等时可进行高级创伤生命支持 (ATLS) 和进一步救治。

（四）对农药中毒、酒精中毒、药物中毒等各类急性中毒进行诊断评估救治。

（五）内科、外科各个亚专业急性病，如心衰、上呼吸道感染、肺炎、消化道出血、急腹症、阴囊肿痛、尿潴留等的诊断处理。

（六）对红眼病、牙痛、宫外孕大出血、药疹、过敏等妇产科、儿科、眼科、耳鼻喉科、口腔科和皮肤科急性病进行处理。

（七）诊治环境理化因素造成的疾病，如中暑、冻伤、蛇咬伤、狗、猫咬伤、触电、溺水等。

（八）性虐待、强暴、性伤害、遗弃等社会行为急诊。

（九）盲流、无钱无主和无家可归患者及罪犯自残者的接诊。

（十）紧急医疗救护服务 EMSS：病人从出事地点由 120 急救车送到医院急诊科时的紧急医疗救护及急诊室救治。

（十一）在出现地震、火灾、水灾等突发公共卫生事件产生大批伤员时进行灾难医学紧急医疗救护，快速奔赴一线检伤分类、现场急救、快速安全转运，

急诊科有足够的空间和仪器设备接诊这些病人，并进一步救治分流。

(十二) 重大事件的医疗卫生保障:重大体育赛事、集会、医院内外突发急、危、重病人紧急救护及抢救。

二、急诊科的组织领导

急诊科与门诊部是同级平行关系，急诊科作为独立科室的组织机构，应直接受院长领导，实行科主任负责制。设行政主任一名，由热心于急诊医学并具有一定管理水平的德才兼备的专家担任，设副主任 1-3 名分管急诊科医、教、研。急诊科各区域（急诊诊区、抢救室、急诊观察室等）实行主治医师负责制，主治医师岗位主要由急诊医学专科主治医师承担，当人员紧张时，可从相关的临床科室中，选派责任心强、技术熟练、身体健康的主治医师以上人员作为急诊科专职的主治医师和技术骨干，主要负责相关区域的临床和管理的工作，组织指挥危重者的救治，参与急诊科的科研与教学任务。

三、急诊科的人员建设

(一) 增加具备硕士、博士学历医疗人才梯队，并进行强化培养。

(二) 加强医务人员素质建设

选拔具有反应敏捷，情绪稳定，自控能力强，思维宽泛、较强的人际关系能力，高度的责任心，爱心，同情心及奉献精神的医务人员，并且具有专业知识广泛，基础扎实，实际操作能力强，经验丰富，成为一专多能人才。

加强业务训练，使其掌握急诊医学的基本理论、基础知识和基本操作技能、具备独立工作能力。急诊科应有相对固定的急诊医师，且不少于在岗医师的 75%，医师结构梯队合理。

(三) 急诊科可根据实际需要配置行政管理、保安和其他人员。

四、急诊科的设置与布局要求

急诊科应位于医院的大门附近，日夜间标志醒目，设有专用通道和宽敞的出入口，路标清晰，便于识别。急诊科环境应宽敞、明亮、整洁，便于患者就诊和救治。布局原则：临街，显著位置，相对独立。鲜明的标识，有独立的进出口，方便汽车进出与停放。急诊大厅要宽敞，可以停放推车与轮椅。各科室与辅助科室，有鲜明的标识，便于治疗和观察。

急诊科均设有护士站、预检处、诊疗室、抢救室、监护室、观察室、清创室、治疗室、处置室等，并配有挂号室、药房、辅助检查室、收费室等，形成一个在医院内相对独立的单元。内部单元安排既要考虑医疗的流程，也要考虑人员的有效利用。分诊室、抢救室、治疗室应毗邻，抢救室、留观室、医护办公室应相近，分诊挂号处、交费处与取药处应分开。

五、急诊科的工作特点和急诊科医护人员的素质要求

急诊临床工作为时间依赖性，强调第一时间的诊断正确率与抢救成功率。临床医生在最短的时间内综合利用各种临床信息得出结论并能正确处置的能力是最重要的，医生的组织管理能力，以及各级医院间与院内各科室间、与家属之间等的协调合作的能力的培训是必需的。急诊工作包括快接诊、快诊断、快处置。

（一）基本要求

1. 高尚的职业道德，从患者角度出发，一切为了患者，尽量满足患者要求。
2. 熟练的业务水平，有扎实的基础知识，熟练掌握各种抢救仪器设备的使用，以便在急救过程中能及时、准确、快速、有效地完成工作任务。
3. 健康的身心素质。
4. 良好的团队精神。

（二）执业医疗技术素质要求

1. 急诊医师应具有3年以上临床工作经验，具有独立处理内、外科常见急诊处理的基本能力，熟练掌握心肺复苏、气管插管、深静脉穿刺、动脉穿刺、

电除颤、呼吸机使用及创伤急救等基本技能，并定期接受急救技能的再培训，间期以2年为宜。

2. 急诊科主任应由具备急诊医学中级以上专业技术职务任职资格并应具有5年以上急诊临床工作经历的医师担任；三级医院急诊科主任应由具备急诊医学中级以上专业技术职务任职资格并应具有8年以上急诊临床工作经历的医师担任。急诊科主任负责本科的医疗、教学、科研、预防和行政管理工作，是本科诊疗质量与病人安全管理和持续改进第一责任人。

3. 急诊科护士长应由具备护师以上任职资格并至少从事急诊临床护理工作5年以上人员担任；三级医院急诊科护士长应由具备护师以上任职资格并至少从事急诊临床护理工作8年以上人员担任。护士长负责本科的护理管理工作，是本科护理质量的第一责任人。

4. 从事急诊工作的护士，必须接受过正规护理学历教育，并取得护士执业证书和急诊护士上岗证。急诊科应有相对固定的急诊护士，且不少于在岗护士的75%，护士结构梯队合理。急诊护士应具有2年以上临床护理工作经验，经规范化培训考核合格，掌握急诊、危重症患者的急救护理技能，常见急救操作技术的配合及急诊护理工作内涵与流程，并定期接受急救技能的继续培训，间期以2年为宜。

5. 值班人员能守岗尽责，严密观察病情，遇到病情突变能及时处理。

六、急诊科工作人员必读

急诊科在我国医疗卫生事业的发展中发挥着不可替代的作用，医护人员在协助临床诊疗、救治生命、促进康复、减轻痛苦以及增进医患和谐等方面担负了大量的工作。急诊医学属临床医学的二级学科，作为一门多专业多学科交叉渗透的综合性学科，近年来发展迅猛。现代急诊医学要求急诊医师具有多学科理论知识和操作技术，能够迅速地对各专业急症作出准确诊断并给予及时、有效的治疗。新的诊疗技术也在不断地更新。现代医疗技术的发展也势必带动急诊医学的提高，同时临床对医护人员素质的要求也越来越高。培养技术全面、合格的急诊人才，不仅需要有专业的医学基础知识，更要具