

借

北京协和医院

医院临床护理质量 安全评审指南

(第二版)

北京协和医院护理部

主编 吴欣娟

中国协和医科大学出版社

医院临床护理质量 安全评审指南

(第二版)

北京协和医院护理部

主编 吴欣娟

副主编：刘绍金 张晓静

编委：(以拼音为序)

段丽丽	高玉华	郭勤	侯颖
李春厚	李艳梅	刘绍金	马玉芬
宋春燕	宋书梅	孙红	王俊清
吴欣娟	相敏	阎亚东	余媛
张青	张红梅	张晓静	张占杰
赵玉芳	郑建萍	周力	

中国协和医科大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

医院临床护理质量安全评审指南 / 吴欣娟主编. —2 版.
—北京: 中国协和医科大学出版社, 2005. 5

ISBN 7-81072-686-2

I. 医… II. ①吴…②刘… III. 护理学-质量管理体系-指南 IV. R47-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 042540 号

医院临床护理质量安全评审指南 (第二版)

主 编: 吴欣娟

责任编辑: 刘建春 孙 逾

出版发行: 中国协和医科大学出版社

(北京东单三条九号 邮编 100730 电话 65260378)

网 址: www.pumcp.com

经 销: 新华书店总店北京发行所

印 刷: 北京竺航印刷厂

开 本: 787×1092 毫米 1/32 开

印 张: 7.5

字 数: 140 千字

版 次: 2005 年 6 月第二版 2005 年 10 月第二次印刷

印 数: 3001—8000

定 价: 15.00 元

ISBN 7-81072-686-2/R·679

(凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页及其他质量问题, 由本社发行部调换)

序

提高全民族健康素质是党的十六大提出的全面建设小康社会奋斗目标的重要内容之一。改革开放以来,我国医疗卫生事业取得了巨大成就,医疗护理质量及管理水平的提高。护理工作是我国卫生事业的重要组成部分。近些年我国护理专业在学科建设、临床实践、质量管理、护理法规、科研教育、新技术新设备的开发应用等方面均有长足的进步,但与世界先进水平相比我们还有一定的距离,需要广大护理同仁加倍努力,提高临床护理及护理管理水平。

北京协和医院是一所具有悠久历史和优良传统的医院。协和护理继承和发扬了老一辈的光荣传统,始终坚持以患者利益为工作的最高标准,多年来具有完善的管理体制和严格的管理制度,为广大患者提供了高质量的护理服务。2003年卫生部开展了第二周期医院评审工作,此次评审的核心是医疗安全与持续改进,评审的重点是医疗质量和医疗安全的管理和改进服务质量。作为评审试点医院之一的北京协和医院,通过医院评审工作更加明确了护理管理思路,使护理管理水平上了一个新的台阶。结合此次医院评审及多年的护理管理经验,护理部总结编写了《医院临床护理质量安全评审指南》一书,本书从护理质量管理、质量控制、护理质量安全流程、护理缺陷管理及护理防护等多方面阐述了护理管理

工作方法，完善了护理管理模式，体现了护理管理的科学化、制度化。本书可作为各医院护理部准备医院评审时的参考用书及学习资料。

吴人健

2004年5月13日

前 言

进入 21 世纪, 人类对健康和医疗服务质量提出了更高的要求。医院面临着如何改进服务、提高医疗护理质量的重要问题。近些年来, 医疗行政管理部门针对评审工作制定了相关评价标准, 并对全国各医疗单位进行了检查、评审, 以确保医疗服务质量。护理工作是医疗服务中重要的组成部分, 护理工作及服务质量直接影响着医疗质量, 是医疗质量最基本的保证。护理管理者积极应用科学的管理方法, 对临床护理人员进行评价考核, 以持续改进护理工作及服务质量, 使广大患者能够得到最优的护理及最好的服务。

本书以护理安全管理为主题, 结合我院多年质量安全管理的经验及体会, 介绍了有关护理安全管理的多方面内容, 主要包括护理紧急风险预案、护理质量安全管理关键流程、患者护理安全保证、护理缺陷管理及护理防护管理, 内容丰富, 具有较强的实用性和可操作性。

2003 年春, 肆虐中华大地的“非典”疫情向中国人民的生命安全提出了严峻的考验, 广大的医务工作者表现出了崇高的道德情操和无私的奉献精神, 临危受命, 沉着应战, 在抗击非典的战斗中做出了巨大的贡献, 最终取得了全面胜利。突发的疫情也使医疗领域的管理者们思考一个问题, 即作为医务工作者和医疗单位在各种灾难面前应如何更有效的

面对，具体到护理管理，应具有一整套的应对措施，加强管理，提高工作效率，减少突发事件对人民生命安全的损害。本书对突发传染病疫情的紧急应对及组织管理进行了详细的介绍，对广大临床护理管理者有一定的参考和借鉴价值。

考虑到目前在临床工作中年轻护士多的特点，尤其是在他们独立工作时，如出现紧急情况，往往不知道如何应对，有些护士还会出现紧张、慌乱的情况。本书在重点章节介绍了紧急突发事件的应急措施，并在叙述的基础上增加了简单的图示，使广大的读者能够清楚地了解应对各种突发事件的步骤，可有效地提高工作效率，减少紧急事件对患者及工作的损失。

由于时间仓促，书中难免存在不足之处，希望广大读者及护理同仁提出批评指正。

编 者

2004年5月13日

目 录

第一章 护理质量及护理质量管理

第一节 护理质量管理概述·····	(1)
护理质量·····	(1)
护理质量管理的目的·····	(1)
护理质量管理·····	(1)
护理质量管理的原则·····	(1)
护理质量管理的组织结构·····	(2)
护理质量管理工作的模式·····	(2)
临床护理质量标准指标及要求·····	(2)
第二节 护理质量管理控制·····	(3)
护理部质控组的工作职责·····	(3)
护理质控检查工作安排·····	(3)
护理质控检查的内容·····	(4)
护理缺陷控制·····	(4)
护理缺陷的处理程序·····	(5)
护理质量管理持续改进方案·····	(6)

第二章 护理紧急风险预案

第一节 抢救及特殊事件报告处理制度·····	(8)
第二节 住院患者紧急状态时的护理应急程序·····	(9)
患者突然发生病情变化时的应急程序·····	(9)
患者突然发生猝死时的应急程序·····	(10)

患者有自杀倾向时的应急程序·····	(11)
患者自杀后的应急程序·····	(11)
患者坠床/摔倒时的应急程序 ·····	(12)
患者外出或外出不归时的应急程序·····	(13)
患者发生输血反应时的应急程序 ·····	(14)
患者发生输液反应时的应急程序·····	(16)
患者发生静脉空气栓塞的应急程序·····	(16)
输液过程中出现肺水肿的应急程序·····	(17)
患者发生化疗药液外渗时的应急程序·····	(19)
患者发生误吸时的应急程序·····	(19)
患者发生躁动时的应急程序·····	(20)
患者发生精神症状时的应急程序·····	(21)
住院患者发生消化道大出血时的应急程序·····	(22)
手术及各种创伤检查准备流程·····	(24)
病房发现传染病患者时的应急程序·····	(25)
病房发现确诊或疑似 SARS 患者时应急程序 ·····	(26)
SARS 护理指挥系统专项职能	
小组职责·····	(27)
一、人员培训组职责·····	(27)
二、人力调配组职责·····	(28)
三、质量管理组职责·····	(29)
四、物资保障组职责·····	(29)
五、信息管理组职责·····	(30)
六、SARS 护理应急队要求及职责 ·····	(31)
第三节 意外事故紧急状态时的护理应急程序·····	(31)
停水和突然停水的应急程序·····	(31)
泛水的应急程序·····	(32)

停电和突然停电的应急程序·····	(33)
失窃的应急程序·····	(34)
遭遇暴徒的应急程序·····	(35)
火灾的应急程序·····	(36)
地震的应急程序·····	(37)
化学药剂泄漏的应急程序·····	(38)
有毒气体泄漏的应急程序·····	(38)

第三章 护理质量安全管理关键流程

第一节 住院患者安全管理·····	(40)
患者出入院安全管理·····	(40)
患者办理陪住流程及相关规定·····	(46)
第二节 住院患者分级护理管理制度·····	(48)
分级护理病情依据及护理要求·····	(48)
护理级别检查评分标准·····	(50)
第三节 健康教育制度·····	(53)
健康教育形式·····	(54)
健康教育内容·····	(54)
健康教育流程·····	(55)
第四节 整体护理实施管理·····	(55)
整体护理病房认定程序·····	(55)
患者入院评估表的书写要求·····	(57)
整体护理病房考核标准·····	(60)

第四章 患者护理安全保障

第一节 病室基本安全措施·····	(61)
病房安全制度·····	(61)

病室规范要求	(62)
病室内医疗仪器及设备的安全使用	(62)
第二节 药品安全管理	(71)
病房药品管理制度	(71)
病房药品的保管要求	(72)
病房药品分类管理基本要求	(73)
抢救药品、物品检查评分标准	(75)
药物请领的管理要求	(75)
发药及用药的管理要求	(76)
加强病房药品管理的安全措施	(76)
第三节 消毒隔离管理	(77)
病房消毒隔离制度	(77)
病室消毒隔离措施	(79)
消毒隔离质量评分标准	(80)
第四节 操作安全制度管理	(82)
操作安全制度	(82)
输血查对制度	(82)
各项护理操作前告知制度	(83)
应用保护性约束告知制度	(83)
CPR 培训制度	(84)
护理新技术、新业务准入管理制度	(84)
第五节 无菌及一次性使用医疗用品安全管理	(90)
无菌物品使用安全保证措施	(90)
一次性使用医疗用品使用期限的规定	(91)
一次性无菌物品使用及用后处理规定	(92)
第六节 护理表格书写规范管理	(92)
护理表格内容	(93)

护理文件书写要求·····	(93)
护理表格书写的基本要求·····	(93)
第七节 SARS 病区安全管理 ·····	(101)
SARS 病区结构设置 ·····	(101)
SARS 病区区域划分 ·····	(101)
SARS 病区主要仪器设备的配置 ·····	(102)
SARS 病区隔离要求 ·····	(102)
SARS 病区人流及物流管理 ·····	(103)
SARS 患者出院流程 ·····	(104)
终末消毒流程·····	(105)
药品运送流程·····	(105)
患者饮食运送流程·····	(105)
各类医疗及生活用品运送流程·····	(106)
患者标本转运流程·····	(106)
各种布类处理流程·····	(106)
各种垃圾运送流程·····	(106)
患者家属所送物品传送流程·····	(106)
护目镜消毒流程·····	(106)
氧气湿化瓶消毒流程·····	(107)
死亡患者尸体处理流程·····	(107)

第五章 护理缺陷的管理

第一节 医疗护理差错、事故防范措施 ·····	(108)
护理差错及事故防范的基本措施·····	(108)
给药差错的预防措施·····	(109)
第二节 护理差错、事故的管理 ·····	(110)
护理差错、事故登记报告制度·····	(110)

给药差错登记表·····	(111)
压疮危险性评估表·····	(113)
皮肤压疮观察记录表·····	(114)
患者跌倒登记表·····	(116)
患者管路滑脱登记表·····	(117)
第三节 护理投诉的管理·····	(119)
护理投诉管理制度·····	(119)
护理纠纷评价量表·····	(120)
第四节 医疗护理纠纷或事故处理规定·····	(121)
医疗护理纠纷或事故处理程序·····	(121)
医疗纠纷或事故处理途径·····	(121)
纠纷病历的管理·····	(122)

第六章 特殊科室的护理管理

第一节 手术室护理管理·····	(124)
手术室管理规则·····	(124)
手术室管理制度·····	(124)
手术间管理制度·····	(126)
术前访视制度·····	(127)
手术室整体护理·····	(127)
第二节 供应室的护理管理·····	(129)
供应室功能、任务及服务目标·····	(129)
供应室人员组织结构·····	(130)
供应室环境管理·····	(130)
供应室质量安全管理制度·····	(131)
供应室征求意见表·····	(137)
供应室质量检查标准及程序·····	(137)

供应室工作质控检查标准·····	(140)
各类器械的检查标准·····	(142)
供应室主要风险防范及措施·····	(144)

第七章 护理防护管理

第一节 化学治疗的防护措施·····	(147)
第二节 护理人员的职业伤害的防护管理·····	(148)
医疗锐器伤的防护·····	(148)
职业暴露的防护·····	(149)
临床护士锐器伤登记表·····	(151)
第三节 SARS 医护人员的防护 ·····	(152)
总体要求·····	(152)
医护人员着装要求·····	(153)
工作人员手的消毒·····	(153)
第四节 艾滋病护理防护·····	(154)
艾滋病防护措施·····	(154)
医疗锐器的处理·····	(155)
血渍处理·····	(155)
血标本的处理·····	(155)
医疗废物处理·····	(156)
意外暴露后或针刺后的处理·····	(156)

附：北京市护理技术操作考核评分标准

身体健康评估技术操作考核评分标准·····	(157)
铺麻醉床技术操作考核评分标准·····	(159)
铺备用床技术操作考核评分标准·····	(160)
为卧床患者更换被单技术操作考核评分标准·····	(162)

体温、脉搏、呼吸测量技术操作考核评分标准·····	(163)
体温单记录绘制技术操作考核评分标准·····	(165)
血压测量技术操作考核评分标准·····	(166)
预防背部褥疮护理技术操作考核评分标准·····	(168)
晨、晚间护理技术操作考核评分标准·····	(169)
患者保护性约束技术操作考核评分标准·····	(171)
口腔护理技术操作考核评分标准·····	(172)
床上洗头技术操作考核评分标准·····	(174)
床上擦浴技术操作考核评分标准·····	(175)
会阴冲洗技术操作考核评分标准·····	(177)
帮助患者平车移动技术操作考核评分标准·····	(178)
冷湿敷技术操作考核评分标准·····	(180)
酒精擦浴降温技术操作考核评分标准·····	(181)
口服给药技术操作考核评分标准·····	(182)
皮内注射技术操作考核评分标准·····	(184)
肌内与皮下注射技术操作考核评分标准·····	(185)
静脉采集血标本技术操作考核评分标准·····	(187)
静脉注射技术操作考核评分标准·····	(189)
静脉穿刺套管针留置技术操作考核评分标准·····	(191)
密闭式静脉输液技术操作考核评分标准·····	(192)
PICC置管技术操作考核评分标准·····	(194)
输液泵使用技术操作考核评分标准·····	(195)
肝素帽的使用技术操作考核评分标准·····	(196)
无菌技术操作考核评分标准·····	(198)
穿、脱隔离衣技术操作考核评分标准·····	(200)
女患者导尿技术操作考核评分标准·····	(201)
男患者导尿技术操作考核评分标准·····	(202)

心肺复苏技术操作考核评分标准·····	(204)
鼻塞(鼻导管)吸氧技术操作考核评分标准·····	(205)
使用呼吸机患者吸痰技术操作考核评分标准·····	(207)
气管切开伤口换药技术操作考核评分标准·····	(208)
口、鼻腔内吸痰技术操作考核评分标准·····	(210)
气管切开套管内吸痰技术操作考核评分标准·····	(211)
负压引流技术操作考核评分标准·····	(213)
超声雾化吸入技术操作考核评分标准·····	(214)
气囊三腔管压迫止血配合技术操作考核评分 标准·····	(215)
鼻饲技术操作考核评分标准·····	(217)
大量不保留灌肠技术操作考核评分标准·····	(218)
肛管排气技术操作考核评分标准·····	(220)
婴儿沐浴技术操作考核评分标准·····	(221)
新生儿抚触技术操作考核评分标准·····	(223)

第一章 护理质量及护理质量管理

第一节 护理质量管理概述

护理质量

护理质量是指护理人员为患者提供护理技术和生活服务的效果、优劣程度；是衡量护理人员素质、护理领导管理水平、护理业务技术和工作效果的重要标志。

护理质量管理的目的

1. 满足服务对象的需求。
2. 规范护理人员的行为。
3. 有利于管理者发现问题，进一步改进工作。
4. 为教育者提供有针对性的在职教育的理论依据。
5. 为医院节省资金、降低成本、提高经济效益。

护理质量管理

护理质量管理也可称为护理质量控制，是要求医院护理系统中各级护理人员层层负责，用现代科学管理方法，建立完善的质量管理体系，满足以患者为中心的护理要求，保证护理质量的服务过程和工作过程。护理质量管理是医院质量管理中的一个重要的子系统，护理质量的提高是取得良好医疗效果的重要保证。护理质量管理是护理管理的核心，建立质量管理体系是现代化管理的重要标志。

护理质量管理的原则

护理质量管理是以“患者第一”“预防为主”“事实和数