

国家
临床

项目



急诊科 科室管理手册

JIZHENKE KESHI GUANLI SHOUCHE

首都医科大学附属北京朝阳医院 编

主 编 李春盛



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

急诊科
科室管理手册

第1版



急诊科 科室管理手册

EMERGENCY MEDICAL DEPARTMENT HANDBOOK

首都医科大学附属北京世纪坛医院 编

主 编 傅海霞



人民军医出版社
RENMING JIYU CHUBANSHE

国家临床重点专科出版项目

临床专科科室管理系列

急诊科·科室管理手册

JIZHENKE · KESHI GUANLI SHOUCHE

首都医科大学附属北京朝阳医院 编

主 编 李春盛

副主编 刘颖青 金 铭 梅 雪 何新华

编 者 (以姓氏笔画为序)

刘颖青 许 丽 李春盛 吴瑞青

何新华 沈露晖 金 铭 殷文朋

唐子人 梅 雪 韩跃辉

秘 书 左冬晶



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

北 京

图书在版编目(CIP)数据

急诊科·科室管理手册/李春盛主编. —北京:人民军医出版社, 2012. 6

(临床专科科室管理系列)

ISBN 978-7-5091-5791-6

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 119496 号

策划编辑: 黄建松 文字编辑: 刘婉婷 责任审读: 王三荣
姚磊 李欢

出版人: 石虹

出版发行: 人民军医出版社

经销: 新华书店

通信地址: 北京市 100036 信箱 188 分箱

邮编: 100036

质量反馈电话: (010)51927290; (010)51927283

邮购电话: (010)51927252

策划编辑电话: (010)51927300—8057

网址: www.pmmp.com.cn

印、装: 三河市春园印刷有限公司

开本: 850mm×1168mm 1/32

印张: 10.75 字数: 269 千字

版、印次: 2012 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

印数: 0001—4000

定价: 38.00 元

版权所有 侵权必究

购买本社图书, 凡有缺、倒、脱页者, 本社负责调换

内容提要

Summary

本书是首都医科大学附属北京朝阳医院急诊科多年的专科建设和管理经验的总结。该书共分4章,分别介绍了该院急诊科现行的制度及规定,应对重大、紧急、意外事件处理预案,急诊科工作程序及工作流程,急诊科护理工作规范及流程等,提供了一整套保障急诊科室正常、高效运转的成功经验,内容科学、严谨、实用,非常值得兄弟单位急诊科主任学习借鉴,也可供医院相关管理人员参考阅读。

前 言

Preface

急诊医学是一门对急性伤病病情进行及时识别、判断、评估并给予适当处置,避免病情进一步恶化或死亡的临床专科。它不单指日常的急性疾病,也包括应对突发公共卫生事件等。急诊医学是近 20 余年兴起的,到目前为止还没有一整套完备无缺的临床管理规章制度,各医院急诊科多是根据各自在医院的定位及角色特点制定了一些相应的管理规章制度,各有特点,但很不统一,也多没有系统性。

在国际、国内没有现成模板及范例可循的基础上,首都医科大学附属北京朝阳医院急诊科于 2001 年与美国霍普金斯医院急诊科开展了合作项目:就急诊科构建模式、运行管理、规章制度、住院医师培养等进行了为期三年的合作。期间,我科派多人到霍普金斯医院急诊科进行访问学习。在借鉴该医院急诊科规范管理的基础上,我们也在同年率先在国内提出了急诊科病人 A、B、C 分诊、分层、分区、分组救治的理念,并纷纷被国内各医院接受或借鉴。此后,我们又根据“三甲”医院复审、卫生部医疗质量万里行、卫生部急诊科建设管理指南规范及国家级重点临床专科建设项目评审的要求和相关文件,以及运行中发现的问题,不断进行分析原因、完善制度,以确保急诊病人在急诊科能够得到安全、有效、连续、便捷的服务。通过十多年的经验、教训积累,我们逐渐完善形成了“首都医科大学附属北京

朝阳医院急诊科管理制度及规范”。

承蒙人民军医出版社的厚爱,愿将此管理制度及规范结集出版,并命名为《急诊科·科室管理手册》以飨广大急诊科及相关业界人士。我们深知此书中还有很多不完善或亟需要改进的地方,但在目前无模板、无范本的情况下,我们勇做第一个吃螃蟹的人,进行初步尝试,不足或谬误之处敬请各位同道给予包涵并批评指正。该书将与《北京朝阳医院·急诊医疗护理常规》一同出版,如两书对急诊医学界同行有所裨益的话,我们深感欣慰。

首都医科大学
北京朝阳医院

李春盛

目 录

Contents

第 1 章 急诊科制度及规定

1

第一节 急诊科组织管理制度及岗位职责 / 2

急诊科组织领导体制及工作标准 / 2

急诊科组织管理制度 / 5

急诊科主任岗位职责 / 7

急诊科副主任岗位职责 / 8

急诊科护士长岗位职责 / 8

急诊科流水护士长岗位职责 / 10

急诊科观察室护士长岗位职责 / 11

EICU 护士长岗位职责 / 13

急诊科副护士长岗位职责 / 14

急诊科主任医师、副主任医师岗位职责 / 15

急诊科主治医师岗位职责 / 15

急诊科住院医师岗位职责 / 16

急诊科各班医师岗位职责 / 17

急诊科二线医师岗位职责 / 17

EICU 组长职责(医疗组长岗位职责) / 18

EICU 责任护理组长岗位职责 / 20

急诊科流水主 1 班岗位职责 / 20

- 急诊科流水主 2 班岗位职责 / 21
- 急诊科流水治疗班岗位职责 / 22
- 急诊科流水抢救 1 班岗位职责 / 23
- 急诊科流水抢救 2 班岗位职责 / 25
- 急诊科流水抢救 3 班岗位职责(责任护士) / 26
- 急诊科流水抢救 4 班岗位职责(责任护士) / 27
- 急诊科流水抢救 5 班岗位职责(责任护士) / 27
- 急诊科流水抢救 6 班岗位职责(责任护士) / 28
- 急诊科流水抢救 7 班岗位职责 / 29
- 急诊科流水总务班工作职责 / 30
- 急诊科观察室护士周重点工作 / 30
- 急诊科观察室主班岗位职责 / 31
- 急诊科观察室治疗班 1 岗位职责 / 32
- 急诊科观察室治疗班 2 岗位职责 / 32
- 急诊科观察室责任护理 1 班岗位职责 / 32
- 急诊科观察室责任护理 2 班岗位职责 / 33
- 急诊科观察室护理员岗位职责 / 33
- 急诊科 ICU 周重点工作 / 34
- 急诊科重症监护病房治疗班岗位职责(8-6 班) / 35
- 急诊科重症监护病房主班岗位职责 / 35
- 急诊科重症监护病房夜班岗位职责 / 36
- EICU 护理员工作职责 / 36
- EICU 护理员工作八不准 / 37
- 急诊科感染控制小组构架及工作职责 / 38
- 急诊科质量安全管理组织规定 / 38
- 第二节 急诊科工作制度及规范 / 40**
 - 急诊科首诊医师负责制度 / 40
 - 急诊科病情分级、重症优先诊治制度 / 41

急诊科关于患者在急诊就诊流程中的规定 / 42
急诊诊(疗)区工作规范 / 43
急诊科抢救室工作规范 / 44
急诊科观察室工作规范 / 45
EICU 工作规范 / 46
急诊科医护人员行为规范 / 47
急诊科内科、外科组长工作制度 / 48
急诊科 A 班医师工作制度 / 49
急诊科流水医师规章制度 / 50
急诊科留观医师规章制度 / 51
急诊科二线医师规章制度 / 53
急诊科抢救室医师规章制度 / 55
急诊科流水区域医疗管理规定 / 56
急诊科观察室医疗管理规定 / 59
急诊科外科医疗管理规定 / 60
急诊科抢救制度 / 62
急诊科治疗室工作制度 / 63
急诊科医嘱制度 / 64
急诊科执行医嘱查对制度 / 65
急诊科抢救医嘱执行制度 / 65
急诊科输血规范及制度 / 66
急诊科医务人员诊疗告知、知情同意工作管理规定 / 66
急诊科工作人员值班与交接班制度 / 67
急诊科参加院晨会交班制度 / 69
急诊科急诊病历紧急封存制度 / 69
急诊科死亡证明管理规定 / 70
急诊科死亡病历管理规定 / 71
急诊科对无钱、无家属患者医疗救治制度 / 71

- 急诊科关于死亡患者尸体解剖制度 / 72
- 急诊科特殊状况下诊疗费用处理规定 / 73
- 急诊科医务工作请示报告制度 / 74
- 急诊科疑难病例诊疗方案确立的有关规定 / 74
- 急诊科危重及死亡病例讨论制度 / 75
- 急诊科传染病上报制度 / 75
- 急诊科传染病转诊制度 / 76
- 急诊科病历书写制度 / 77
- 急诊科三级查房制度 / 78
- 急诊科住院医师查房制度 / 79
- 急诊科主治医师查房制度 / 79
- 急诊主任医师、副主任医师查房制度 / 80
- 急诊科关于处理患者投诉医疗护理纠纷的规定 / 81
- “绿色通道”科际会诊制度 / 82
- 院内医师会诊制度 / 83
- 急诊科关于患者知情同意的有关规定 / 84
- 急诊科“危急值”的报告制度 / 84
- 急诊科实施手术核对及风险评估管理制度 / 85
- 急诊科实施急诊手术的规定 / 85
- 严重创伤联合抢救制度 / 86
- 急诊科分诊登记制度 / 87
- 急诊科专人转送危重患者入院的管理规定 / 88
- 急诊科对抢救及特殊事件的报告制度 / 88
- 急诊科开展新技术、新业务的规定 / 89
- 医师轮转急诊科的规定 / 90
- 急诊科与“120”急救车工作人员的交接制度 / 91
- 急诊科对患者的识别查对制度 / 91
- 急诊科流水与接诊室仪器设备使用交接规定 / 92

急诊科化学品中毒洗消设备管理规定 / 93	
急诊科洗消设备操作流程 / 94	
急诊科进修人员管理制度 / 97	
急诊科关于科基金、奖金的管理规定 / 98	
急诊科奖惩制度 / 99	
急诊科工作人员出国学习规定 / 100	
急诊科工作人员外出参加学术会议与短期学习的规定 / 100	
第三节 急诊科安全管理制度 / 101	
急诊科急救药品管理制度 / 101	
急诊科药品安全使用原则 / 102	
急诊科毒麻药品管理制度 / 102	
急诊科特殊药品使用管理制度 / 103	
急诊科自费药品管理制度 / 104	
急诊科贵重药品管理制度 / 104	
急诊科医疗仪器管理制度 / 104	
急诊科药品安全监测管理制度 / 105	
急诊科一次性防护物品发放及使用规定 / 106	
急诊科安全保卫工作规定 / 107	
急诊科预防火灾、意外事件处置预案 / 108	
急诊科医疗质量安全组织管理规定 / 109	
急诊科不良事件、差错与事故登记报告制度 / 111	
第四节 EICU 管理制度及工作规范 / 112	
EICU 工作制度 / 112	
EICU 质量管理规定 / 114	
EICU 医疗安全制度 / 116	
EICU 综合管理制度 / 117	
EICU 收住及转出患者标准 / 120	

- EICU 人力资源构架 / 122
- EICU 护理质量安全标准 / 123
- 收住 EICU 的患者及家属须知 / 124
- EICU 患者转出、转送制度 / 125
- EICU 转科患者交接程序 / 126
- EICU 患者转入流程 / 128
- EICU 患者转出流程 / 129
- EICU 转送患者至病房工作规定 / 129
- EICU 患者变更科室出现意外情况的处置预案 / 131
- EICU 患者变更科室出现意外情况的流程 / 132
- EICU 仪器设备管理制度 / 133
- EICU 抢救物品管理制度 / 133
- EICU 贵重、高危药品管理制度 / 134
- EICU 自备药品管理制度 / 134
- EICU 护理不良事件报告制度 / 135
- EICU 用药后病情观察制度 / 135
- EICU 预防院内感染管理制度 / 136
- EICU 医院感染管理规定 / 137
- EICU 抗生素合理使用及管理规定 / 138
- EICU 呼吸机相关性肺炎的预防措施 / 139
- EICU 预防导管相关性血流感染措施 / 140
- EICU 预防尿路感染措施 / 140
- EICU 医务人员执行手部卫生标准 / 141
- EICU 各级医师查房制度 / 144
- EICU 进修护士培训制度 / 146
- EICU 安全输血操作规程 / 147
- EICU 口服药操作流程 / 149
- EICU 预防和应对火灾、突发事件的处置预案 / 150

EICU 紧急疏散预案 / 150
EICU 死亡病例讨论制度 / 152
EICU 使用监护仪巡视制度及巡视内容 / 152
EICU 使用输液泵、注射泵巡视制度及巡视内容 / 153
EICU 病房优质护理服务标准 / 154
EICU 护士周重点工作 / 155
EICU 护士准入制度 / 156
EICU 医嘱查对制度 / 156
EICU 腕带使用规范 / 157
EICU 各种登记本的记录规定 / 158
EICU 护理病历书写规范 / 159
EICU 患者情况统计表 / 160
EICU 病房预防投诉问题的规定 / 161
EICU 接收危重患者入院的护士工作流程 / 162
EICU 物品、药品、器材管理制度 / 162
EICU 护理交接班流程 / 163
EICU 优质护理工作规章制度 / 164
EICU 护士技术能力要求及培训实施方案 / 165

第 2 章 急诊科应对重大、紧急、意外事件处理 预案

168

急诊科应对灾难启动急救医疗服务体系(EMSS)方案 / 169
医院启动预案流程 / 175
急诊科人员准备及职责 / 176
急诊科区域设备——区域、设备、物资、人力 / 177
急诊科物资耗材储备管理规范 / 177
急诊科突发群体化学药品中毒救治实施方案 / 178

- 急诊科突发批量意外事件医疗工作流程 / 179
- 急诊科突发批量意外事件护理工作流程 / 180
- 急诊科医护人员空缺的紧急替代程序 / 181
- 急诊科应对群体性受伤、生病、中毒的应急预案 / 182
- 急诊科流水紧急疏散风险预案 / 183
- 急诊科流水疏散示意图 / 185
- 急诊科留观室紧急疏散风险预案 / 186
- EICU 紧急疏散预案 / 187
- 急诊科发生流行性疑似传染病的应急程序及工作流程 / 188
- 急诊科启动 EMSS 流程图 / 189
- 严重创伤救治工作流程 / 190
- 急诊科抢救小组通讯通畅及到位时间的规定 / 191
- 急诊科高峰时段人员安排及患者分流工作预案 / 191
- 严重创伤抢救预案 / 192
- 急诊科发生各种紧急状态时的应急程序 / 194
- 急诊科通讯网络 / 198

第 3 章 急诊工作程序及流程

199

-
- 急诊科转送患者工作流程 / 200
 - 急诊抢救室 ACCS 工作流程(ACLS) / 201
 - 急诊科发生流行性疑似传染病的应急程序及工作流程 / 202
 - 急诊科职业防护工作流程 / 202
 - 急诊科诊疗中发现传染病患者的工作流程 / 204
 - 严重创伤、急性冠状动脉综合征(ACS)和脑血管意外手术优先安排原则 / 205

严重创伤、ACS 及脑血管意外绿色通道 / 206
急诊科急性缺血性脑卒中绿色通道救治流程 / 207
急诊科急性心肌梗死绿色通道规程 / 208
脑血管意外救治工作流程 / 209
急性冠脉综合征救治工作流程 / 210
严重创伤救治工作流程 / 211
急诊科不良事件、隐患、缺陷上报工作流程 / 212
急诊科查对工作流程 / 213
急诊科分诊工作流程 / 214
急诊科接“危急值”报告工作流程 / 215
急诊科保障仪器设备完好状态的工作流程 / 216
急诊科紧急抢救危重患者就诊的工作流程 / 217
急诊科患者入住手术室、ICU 的工作流程 / 218
急诊科手术风险评估工作流程 / 219
急性中毒抢救工作流程 / 220
院前急救与院内急诊心血管类疾病、脑血管类疾病、 中毒、创伤以及综合类急救工作流程 / 221
急诊科与院前急救医疗机构接收患者工作职责 / 222
急诊院内“绿色通道”科室间密切协作工作机制 / 225
急诊科在转运患者途中的注意事项及紧急情况的 处理流程 / 228
急诊科对“三无人员”接诊工作流程 / 229
遇酒后患者就诊的工作流程 / 230
急诊科患者需要退费的工作程序 / 230
非留观患者来急诊输液的工作流程 / 231

第4章 急诊护理工作规范及流程

232

第一节 急诊护理工作规范 / 233

- 急诊护士工作环节流程服务用语 / 233
- 接诊室与急诊、病房之间的交接工作制度 / 235
- 急诊科护理安全制度 / 236
- 急诊科各种登记本的登记规范 / 237
- 急诊科抢救室“患者登记本”的管理规定 / 239
- 急诊科护理交接班记录本管理规定 / 240
- 急诊科药品及无菌物品存放规范 / 242
- 急诊科外用药领取规范 / 242
- 急诊科呼吸机使用及消毒规范 / 243
- 急诊科护理人员输血技术规范 / 243
- 抗凝血药临床应用规范 / 245
- 急诊科各种皮试液配制规范 / 246
- 急诊科皮试液、胰岛素保存规范 / 248
- 急诊科冰箱内各种药品安全存放规定 / 248
- 急诊科观察室巡视卡填写规范 / 249
- 急诊科一次性耗材管理规定 / 250
- 急诊科基数药品管理规定 / 250
- 急诊科抢救室抢救床、被服使用管理规定 / 251
- 急诊科抢救室基础护理服务标准 / 251
- 急诊科观察室基础护理服务标准 / 253
- 口咽通气道使用规范 / 254
- 急诊科护士对留置导尿操作的规定 / 254
- 急诊科抢救护理记录书写规范 / 255
- 急诊科护理质量管理方案 / 257
- 急诊流水护士资质及工作要求标准 / 259