

医院护理管理系列丛书



肿瘤内科护理全过程 质量控制手册

ZHONGLIU NEIKE HULI QUANGUOCHENG
ZHILIANG KONGZHI SHOUC

主编 / 罗云建 赵文婕 刘雪莲



辽宁科学技术出版社

LIAONING SCIENCE AND TECHNOLOGY PUBLISHING HOUSE

医院护理管理系列丛书

肿瘤内科护理全过程 质量控制手册

主 编 罗云建 赵文婕 刘雪莲

 辽宁科学技术出版社
LIAONING SCIENCE AND TECHNOLOGY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

肿瘤内科护理全过程质量控制手册/罗云建等主编. —沈阳:
辽宁科学技术出版社, 2016. 12
(医院护理管理系列丛书)

ISBN 978 - 7 - 5381 - 9997 - 0

I. ①肿… II. ①罗… III. ①肿瘤学—护理学—质量控制—手册 IV. ①R473.73 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 269689 号

肿瘤内科护理全过程质量控制手册

版权所有 侵权必究

出版发行: 辽宁科学技术出版社

(地址: 沈阳市和平区十一纬路 29 号 邮编: 110003)

联系电话: 024-23284376/010-88019650

传 真: 010-88019377

E - mail: fushichuanmei@mail.lnpgc.com.cn

印 刷 者: 北京亚通印刷有限公司

经 销 者: 各地新华书店

幅面尺寸: 140mm × 203mm

字 数: 260 千字

出版时间: 2017 年 1 月第 1 版

印 张: 9.625

印刷时间: 2017 年 1 月第 1 次印刷

责任编辑: 李俊卿

封面设计: 永诚天地

版式设计: 天地鹏博

责任校对: 梁晓洁

封面制作: 永诚天地

责任印制: 高春雨

如有质量问题, 请速与印务部联系 联系电话: 010-88019750

ISBN 978 - 7 - 5381 - 9997 - 0

定 价: 32.00 元

总 序

随着医院评审工作以及优质护理服务活动的深入开展，护理质量管理与控制工作逐渐走向规范化、专业化、标准化、精细化。为顺应当代护理学发展趋势，昆明市延安医院通过长期实践经验的积累，同时借鉴国际护理质量管理新理论、新方法，主编并出版了《医院护理管理系列丛书》。该丛书有三大特点。

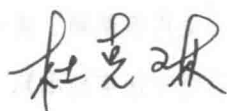
一是内容新颖、重点突出。本套丛书紧紧围绕《二级、三级综合医院评审标准》，紧密结合医院评审实践，对与护理相关的评审条目进行了梳理和汇总，按照 PDCA 循环（戴明环）原理，以“追踪法”作为主要评价手段，形成通俗易懂的护理质量管理理论，做到总结过去、立足现在、面向未来、综合创新，给人以启迪和耳目一新的时代气息。

二是科学严谨、适用范围广。本套丛书的编写结合临床专科建设与管理指南，形成各专科相互联系的一整套原理、原则、概念、方法和技术等，各分册以及各篇章有机结合，构成了系统、

完整的学科体系。

三是实用性及操作性强。本套丛书本着科学性、指导性的原则，从不同角度，全方位阐述并深化了护理质量与安全管理、人力资源管理，脉络清晰、层次分明，紧密结合临床，相信对各级各类医院提高护理管理水平和护理服务质量都能起到很好的指导作用。

医学发展日新月异，护理专业也面临着服务理念、技能水平、人才培养、管理模式和市场经济等诸多方面的挑战，希望广大护理工作者努力学习，不断开拓、创新，将理论与实际工作相结合，为加速护理学科的发展进程、保障人民群众的身心健康、推进卫生事业又好又快地发展做出新的更大贡献！



2016 年 2 月

前 言

随着现代医学模式的转变，护理模式也发生了巨大变化，从工作性质到工作范围及工作内容都对护理人员提出了更高的要求。随着医学科学的飞速发展和人民生活水平的提高，疾病谱也发生了变化，肿瘤已成为严重威胁人类生命的常见病、多发病。肿瘤病人的护理已不仅仅局限于对身体状况的护理，而是扩展到心理护理，以及帮助肿瘤病人重新适应社会等方面。这就要求护理人员不但要掌握一些有关的医学知识，还要学习心理学、社会医学、营养学等方面的知识，以便解决由肿瘤及其治疗引发的一系列问题，体现综合护理的优越性，提高患者的生活质量。为了便于肿瘤护理在职人员的继续教育学习、专业教师阅读参考，也为了提高临床护理水平，我们编写了《肿瘤内科护理全过程质量控制手册》。作者均为具有丰富临床经验的资深护士，参考了大量的肿瘤学专著、文献及肿瘤科护理领域里的研究成果，同时结合自己的临床护理经验编写而成本书。

本书内容丰富，集作者所在医院全体护理管理工作者的管理经验、护理理论及方法于一体，收集了临床一线护理人员多年的实践经验，始终“坚持以患者为中心的护理理念，改革护理模

式，夯实基础护理，发展专科护理，调动护士工作的积极性，增进医患和谐，履行护理职责，提高护理水平，提供满意服务。”从临床实际工作出发，突出了肿瘤护理的可操作性及实用性。全书共分七章，分别介绍了肿瘤内科专科护理人力资源管理；护理质量与安全管理；肿瘤内科专科感染控制管理；肿瘤内科专科岗位职责、质量考核标准；肿瘤内科护理人员分层培训；肿瘤内科优质护理服务等内容。本书适合各级医院护理人员阅读参考，为肿瘤内科护理管理提供了有效的指导。

限于编者的能力和水平，书中难免存有不妥和疏漏之处，恳请使用本书的同仁惠予指正。

编 者

2016 年 8 月

目 录

第一章 肿瘤内科人力资源管理	(1)
第一节 肿瘤内科人力资源弹性调配案	(1)
第二节 肿瘤内科护理绩效考核方案	(4)
第三节 肿瘤内科护士岗位职业防护制度	(14)
第四节 护理人员职业健康监督制度	(15)
第二章 肿瘤内科质量与安全管理	(17)
第一节 一般工作制度	(17)
第二节 肿瘤内科病房管理制度	(22)
第三节 肿瘤内科出入院管理流程	(30)
第四节 护理安全管理	(35)
第五节 肿瘤内科应急管理	(48)
第六节 仪器设备管理	(70)
第三章 肿瘤内科感染管理	(88)
第一节 肿瘤内科感染管理制度	(88)
第二节 肿瘤内科隔离技术规范	(89)
第三节 手部卫生管理制度与规范	(99)
第四节 常见多重耐药菌感染患者的隔离和措施	(101)
第五节 导管相关性血行感染预防控制措施	(102)

第六节	导尿管相关尿路感染的预防控制措施	(104)
第四章	肿瘤内科危重患者规范化管理	(108)
第一节	肿瘤内科急危重症患者规范化流程管理规定	(108)
第二节	肿瘤内科专科护理常规	(118)
第三节	肿瘤内科单病种和临床路径管理	(150)
第四节	肿瘤内科癌痛及生存质量评估	(173)
第五章	肿瘤内科岗位职责、工作标准和工作流程	(180)
第一节	主任、副主任护师岗位职责	(180)
第二节	主管护师岗位职责	(181)
第三节	护师岗位职责	(181)
第四节	护士岗位职责	(182)
第五节	护理员岗位职责	(183)
第六节	肿瘤科护理组长岗位职责、工作标准和工作 流程	(183)
第七节	白班责任护士岗位职责、工作标准和工作流 程	(187)
第八节	夜班责任护士岗位职责、工作标准和工作流 程	(191)
第九节	办公室护士岗位职责、工作标准和工作流程	(194)
第十节	护理教学秘书岗位职责	(197)
第十一节	护理组长、临床护理实践教学秘书岗位管 理及考核方案	(198)
第六章	肿瘤内科护理人员分层培训	(204)

第一节	肿瘤内科护理“三基”培训计划	(204)
第二节	肿瘤内科在职培训计划	(206)
第三节	肿瘤护士专科培训方案	(224)
第四节	肿瘤内科护士接触化疗药物的自我防护培训	(228)
第五节	肿瘤内科业务学习与小讲课	(230)
第六节	肿瘤内科新护士培训计划	(233)
第七章	肿瘤内科优质护理服务	(237)
第一节	肿瘤内科优质护理承诺书	(237)
第二节	肿瘤内科分级护理标准和服务内涵	(238)
第三节	肿瘤内科优质护理服务实施计划	(241)
第四节	肿瘤内科责任制整体护理工作方案	(245)
第五节	肿瘤内科护理健康教育	(248)
第六节	肿瘤内科血管评估	(253)
附录 1	肿瘤内科病区环境管理质量评价标准	(259)
附录 2	肿瘤内科护士长管理质量评价标准	(262)
附录 3	肿瘤内科危重症病人的管理质量评价标准	(264)
附录 4	肿瘤内科一级护理质量评价标准	(266)
附录 5	肿瘤内科健康教育和出院随访质量管理	(270)
附录 6	患者身份识别与沟通管理质量评价标准	(272)
附录 7	肿瘤内科微创手术围手术期管理质量评价标准 (病区)	(276)
附录 8	肿瘤内科静脉给予抗肿瘤药物评价标准	(279)
附录 9	肿瘤内科癌性疼痛管理质量评价标准	(281)
附录 10	肿瘤内科住院患者压疮管理质量评价标准	(283)
附录 11	肿瘤内科预防 PICC 导管堵塞质量评价标准 ...	(285)

附录 12 肿瘤内科预防放疗/化疗口腔炎质量评价标准	(287)
附录 13 肿瘤内科处理放疗/化疗口腔炎质量评价标准	(289)
附录 14 肿瘤内科仪器设备管理质量评价标准	(291)

第一章

肿瘤内科人力资源管理

第一节 肿瘤内科人力资源弹性调配案

为确保护理人员能在短时间内及时应对突发公共事件、紧急医疗抢救、特殊急危病人护理、病房值班护士突发急病无法继续工作等紧急突发事件,保证科室护理工作高效、安全、有序地开展,肿瘤科成立了护理人力资源库。凡遇到突发公共卫生事件、突发重大伤亡事故及其他严重威胁人群健康的紧急医疗抢救、特殊急危重病人护理等突发事件时,由护理部及科室统一调配。

一、成立护理人力资源库

(一)应急小组

1. 护理部机动护士成员 科室推荐护理人员承担由护理部布置的院内应急工作,完成护理部任务。
2. 护理部应急小组成员 科室推荐护理人员承担由护理部布置的急救工作,完成护理部应急任务。

(二)应急小组成员要求

1. 职称、学历要求 护理师以上职称,大专及以上学历。
2. 工作经历 从事临床护理工作5年以上。
3. 体能要求 工作能力强、业务精、思想素质高、身体健康,具有奉献、慎独精神。

4. 专业技能 ①具有全面的护理专业理论知识,熟练掌握各种急救药品、器材的应用;②熟练掌握各种抢救技术,对危、急、重症患者的抢救处置流程正确;③具有一定的预见性,能发现病人存在的和潜在的问题,及时解决,必要时上报;④工作严谨、认真,尊重患者,保护患者隐私,应急处理能力强。

(三) 应急小组工作职责

1. 需大量人员应急或持续时间相对较长的应急,如遇到“突发公共卫生事件、传染病流行,突发重大伤亡事故及其他严重威胁人群健康的紧急医疗抢救、特殊急危重病人护理”时,由科室统一调配,确保护理安全。

2. 应急小组成员应随时待命,保持 24 小时通讯畅通,接到应急通知及时参与应急工作。凡接到应急通知不能及时到岗者,将追究各护理组组长及个人的责任,并纳入科室质量考核及年度考核,情节严重者根据医院及科室规章制度及相关法律法规处置。

(四) 管理要求

1. 科室护理人员应本着以大局为重的原则,统一服从调配,不得以任何理由推诿、拒绝,确保紧急状态下护理安全与护理质量。

2. 护士长外出开会、学习、休假等,需填写《离院报告单》报护理部。

3. 应急小组成员请病、事假必须提前告知护士长,护士长未安排好之前,不得离岗。在岗人员有突发情况不能工作时,首先通知科室护士长,安排人员到岗。

4. 护士长遇外出学习、长期病假由护理部统一安排、调配,护理人员请假由护士长协调安排,确保工作不受影响。

5. 应急小组、机动护士成员每年度依据个人综合情况,必要时作出调整。

二、护理人力资源库调配原则

1. 各护理组根据科室患者病情、危重病人数、病人收住人数、护理难度和技术要求等工作需要,严格按照《护理人员弹性排班制度》实行弹性排班。
2. 确定在特殊情况下的替代人选,节假日时安排备班,备班者要求电话保持畅通,做到随叫随到(一线备班正休备、二线备班下休备)。
3. 在紧急情况下,护士长无法调整时应及时上报护理部,由护理部在全院统一调配,以确保科室工作安全。
4. 科室如发生重大抢救等特殊事件需临时调配人员,由科护士长上报护理部后在所管辖的各护理单元间进行调配。
5. 若遇特殊情况,科护士长不能在所管辖护理单元内调配护理人员时,可上报护理部,由护理部统一调配。

三、护理人力资源库调配流程

(一) 报告程序

1. 正常上班时间:护理组长→护士长、科主任→科护士长→护理部主任→分管院长。
2. 夜班、双休、节假日:护理组长→护士长、科主任→总值班→护理部主任→分管院长。
3. 特别紧急情况下,护理人员可根据具体情况越级上报护理部,请求紧急援助。

(二) 调配程序

1. 接到报告后,由护理人力资源库领导小组统一指挥,根据紧急事件情况、危重病例数、病情、护理人员缺编情况等因素合理配备,协调各方面的工作。
2. 遇到紧急情况时,护士长直接与科主任、科护士长联系,安

排可调用人员及时、有效地上岗。

四、紧急护理人力资源调配方案和流程

为促进肿瘤科护理工作高效、安全、有序地开展,保障危重病人护理以及病房值班护士缺编等突发事件应急,具体实施方案:

1. 科内制定管理要求 全科护士本着以大局为重的原则,服从调配,不得以任何理由推诿、拒绝,确保紧急状态下护理安全与护理质量。

2. 请假管理 请病假、事假严格按照医院假期管理制度执行,提前告知护士长,护士长未安排好以前,不得离岗。产假、长期病假由科室上报护理部,外调、辞职等必须经护理部审核同意。

3. 调配流程 护士→护士长→机动调配人员到达→根据实际情况调整工作职责。

4. 调配方案 ①办公室班由当天备班调配;②夜班由各责任小组当天休息护士调配;③白班由责任小组组间调配;④超出本科室护理人力资源的突发事件,由护士长上报护理部请示确保人力资源。

第二节 肿瘤内科护理绩效考核方案

按照《三级医院“优质护理病区(房)”验收标准(试行)》要求,为深入开展责任制整体护理,落实优质护理“改模式、重临床、建机制”的工作原则,保证护士收入分配向临床一线倾斜,充分体现多劳多得、优绩优酬、同工同酬,提高护理工作质量和工作效率,特制定护理绩效考核方案。

一、考核原则

1. 公开 严格按照考核制度执行。

2. 沟通 护士聘后考核小组在绩效考核过程中,应与医护人员进行充分沟通,听取被考核人员的意见,保证考核结果公正、合理。

3. 时效性 次月5日前完成护理人员绩效考核工作。

二、组织管理

(一) 医院成立护理人员绩效考核工作小组

由院领导、护理部、财务科、人力资源部、信息科和微机中心联合成立工作小组,各负其责,协同完成。

(二) 科室成立护理人员绩效考核小组

科内成立护理人员绩效考核小组,对护理人员进行考核,并根据考核结果对科室护理绩效进行分配。

三、考核办法

为保证护理绩效体现侧重护士的实际工作能力,包括“护理工作数量、质量、技术难度、患者满意程度”等,护理人员绩效考核实行“360度绩效考核法”,通过“患者、科室护理质量管理小组、医师、护士间”实施多方位、多维度考核,通过全面评价护理人员工作的整体水平,使护理人员获得多种角度的反馈,便于清楚地知道自己的不足、长处与发展需求,有助于主动、积极提升全方面的能力。

护士个人绩效 = 夜班津贴 + 工作量津贴

四、夜班津贴

(一) 夜班岗位

夜班岗位划分为三类:见表1-2-1。

表 1-2-1 护理单元工作负荷分级标准

工作负荷等级	分类标准
甲级科室	工作量大,风险高,危重病人多
乙级科室	工作量较大,风险较高,有危重病人
丙级科室	工作量一般,风险一般,危重病人不多

(二) 护理人员夜班津贴

护理人员夜班津贴 = 夜班津贴(元/个) × 夜班考核成绩/100 × 夜班天数

(三) 各护理单元工作负荷分级及夜班津贴

护理单元工作负荷分级及夜班津贴见表 1-2-2。

表 1-2-2 护理单元工作负荷分级及夜班津贴

工作负荷等级	数量	科室	后夜 夜班津贴 (每个)	前夜 夜班津贴 (每个)
甲级 科室	5	急诊科、中心 ICU、胸外 ICU、神经科、新生儿病房	100 元	50 元
乙级 科室	21	儿科、肾内科、血液科、消化科、呼吸一科、呼吸二科、妇科、爱婴病房、产科、普外科、骨科、乳腺外科、血管外科、泌尿科、手术室、心内一、心内二、心内三、胸一科、胸二科、血透室	80 元	40 元
丙级 科室	12	内分泌、五官科、眼科、胸手术室、干二、干三、干四、干五、干六、儿科门诊、注射输液室、急诊综合病房、感染科、临床护理支持中心	60 元	30 元

注:甲类科室、开展“责任制整体护理”排班模式的乙级科室夜班津贴为前夜 + 后夜夜班津贴。