

医院医疗辅助服务 作业指南

主 审 王斌全

主 编 杨 辉 张月明



人民卫生出版社

PEOPLE'S MEDICAL PUBLISHING HOUSE

医院医疗辅助服务 作业指南

主 审 王斌全

主 编 杨 辉 张月明

副 主 编 甄兰英 菅平女 安雪霁

参编人员 (以姓氏笔画为序)

弓玉红	马艳芳	王红梅	王靖茹	牛丽荣
石春敏	乔春丽	延 娟	任小芳	刘 莉
刘云娥	刘勇跃	刘晓俊	闫 慧	米世瑜
安雪霁	许源原	许仲燕	李丽清	李莎莎
杨 辉	杨艳花	杨艳丽	张月明	张爱民
张静文	陈田田	武沛丽	赵 帅	柳启慧
拜佩佩	段婷婷	徐 茜	黄 鑫	菅平女
曹泽斌	韩小梅	程琰淋	甄兰英	冀文丽

人民卫生出版社

图书在版编目(CIP)数据

医院医疗辅助服务作业指南/杨辉,张月明主编.—北京:人民卫生出版社,2017

ISBN 978-7-117-24825-9

I. ①医… II. ①杨… ②张… III. ①医院-卫生服务-中国-指南 IV. ①R197.32-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 171394 号

人卫智网	www.ipmph.com	医学教育、学术、考试、健康, 购书智慧智能综合服务平台
人卫官网	www.pmph.com	人卫官方资讯发布平台

版权所有,侵权必究!

医院医疗辅助服务作业指南

主 编:杨 辉 张月明

出版发行:人民卫生出版社(中继线 010-59780011)

地 址:北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编:100021

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线:010-59787592 010-59787584 010-65264830

印 刷:三河市潮河印业有限公司

经 销:新华书店

开 本:850×1168 1/32 印张:9

字 数:226 千字

版 次:2017 年 8 月第 1 版 2017 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号:ISBN 978-7-117-24825-9/R · 24826

定 价:26.00 元

打击盗版举报电话:010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社市场营销中心联系退换)



前言

医疗辅助服务是临床医疗工作的组成部分,也是开展优质护理服务的重要内容。为此,全国各大医院相继成立了医疗辅助服务部(医辅部)。做好医疗辅助服务既可增强患者医疗体验,又可增进医患感情,大大减少医患纠纷,从而,实现把“护士长还给病房”“把护士还给病人”的服务目标,真正把护士长从“管家婆”转变为专业的管理者。

我们在学习中工作,在工作中学习,不断总结经验教训,不断修改,不断完善,把工作变成文字,让文字指导工作。进一步规范每一项作业,确保外勤人员安全、高效地完成工作,实现医院外勤作业的制度化、标准化,因此我们编写了本书。

本书共7章。主要对员工素质要求和工作要求、客户服务作业指南、各科常见疾病的陪检要求及注意事项、标本作业指南、领药作业指南、接诊作业指南以及不良事件应急预案等内容进行了整理、归纳、总结,并将其流程化、规范化、科学化,以便医疗同仁共同学习,促进医辅行业的发展。

因学识和水平所限,疏漏之处,敬请批评指正。

编者

2017年7月



目 录

第一章 总则	1
一、服务意识	1
二、员工素质要求	2
三、各岗位工作要求	7
第二章 客户服务中心岗位作业指南	11
第一节 宾客接待作业指南	11
一、引导接待	11
二、受理咨询	12
第二节 受理投诉作业指南	13
一、受理投诉的基本原则	13
二、受理投诉的类型	13
三、受理投诉的程序	15
四、受理投诉的处理	15
第三节 各种公章加盖作业指南	16
一、住院患者信息更正的办理	16
二、出生医学证明盖章流程	17
第四节 患者满意度调查和费用项目分类汇总表打印 作业指南	17
一、住院患者满意度调查	17
二、出院患者满意度调查	18
三、出院患者费用项目分类汇总表打印	18
第五节 大厅宣传文化作业指南	18
一、通知的张贴、摘取	18

二、表扬信及锦旗的公示与摘取	19
三、报纸宣传栏的张贴与摘取	20
四、住院楼大厅广播	20
五、电子屏的管理	20
六、介绍陪护中心	21
第六节 日常管理作业指南	21
一、晨会主持、主管带班通知	21
二、心情加油站管理及资料收集保存	22
三、文案保存	22
四、健康促进日责任排定	22
第三章 陪检作业指南	23
第一节 确认陪检风险作业指南	23
一、陪检过程风险评估	23
二、应急预案	24
三、危重病人陪检	27
四、陪检的合作与支持	28
第二节 陪检工作流程作业指南	31
一、平诊陪检流程	31
二、急诊陪检流程	32
三、床旁检查流程	33
第三节 呼吸科陪检作业指南	34
一、支气管哮喘	34
二、慢性阻塞性肺疾病	35
三、原发性支气管肺癌	36
四、肺栓塞	37
五、睡眠呼吸暂停低通气综合征	38
六、咯血	38
七、肺炎	39
八、肺源性呼吸困难	40

九、陪检特殊注意事项	41
第四节 心内科陪检作业指南	42
一、冠心病	42
二、原发性高血压	43
三、心律失常	43
四、心肌病	44
五、心力衰竭	45
六、心瓣膜病	45
七、感染性心内膜炎	46
八、急性心包炎	47
九、心绞痛	47
十、心肌缺血	48
十一、心肌梗死	49
十二、三尖瓣关闭不全	50
十三、陪检特殊注意事项	51
第五节 消化科陪检作业指南	53
一、肝硬化	53
二、上消化道出血	54
三、消化道溃疡	55
四、胃食管反流病	55
五、急性胰腺炎	56
六、陪检特殊注意事项	57
第六节 肾内科陪检作业指南	57
一、慢性肾小球肾炎	58
二、肾病综合征	58
三、慢性肾衰竭	59
四、急性肾衰竭	61
五、陪检特殊注意事项	62
第七节 血液科陪检作业指南	63

一、白血病	63
二、特发性血小板减少性紫癜	64
三、陪检特殊注意事项	65
第八节 内分泌科陪检作业指南	65
一、糖尿病	65
二、低钾血症	66
三、低血糖	67
四、甲状腺功能亢进症	68
五、甲状腺功能减退症	69
六、单纯性甲状腺肿	70
七、甲状旁腺功能亢进症	70
第九节 风湿科陪检作业指南	71
一、系统性红斑狼疮	71
二、干燥综合征	72
三、类风湿关节炎	73
四、强直性脊柱炎	74
五、创伤性关节炎	75
六、皮炎	76
七、自身免疫性肝病	77
八、血管炎	77
九、陪检特殊注意事项	78
第十节 普外科陪检作业指南	79
一、急性胆囊炎	79
二、急性阑尾炎	80
三、急性胰腺炎	81
四、肠梗阻	81
五、急性化脓性腹膜炎	82
六、下肢静脉曲张	83
七、血栓闭塞性脉管炎	84

八、陪检特殊注意事项	84
第十一节 心胸外科陪检作业指南	85
一、胸部损伤	85
二、脓胸	85
三、食管癌	86
四、先天性心脏病	87
五、陪检特殊注意事项	88
第十二节 泌尿外科陪检作业指南	89
一、泌尿系统损伤	89
二、泌尿系结石	89
三、肾结核	90
四、膀胱肿瘤	91
五、陪检特殊注意事项	91
第十三节 骨科陪检作业指南	92
一、骨折	92
二、骨髓炎	94
三、陪检特殊注意事项	95
第十四节 整形美容烧伤科陪检作业指南	96
一、唇裂	96
二、陪检特殊注意事项	97
第十五节 神经外科陪检作业指南	97
一、垂体瘤	97
二、动脉瘤	98
三、蛛网膜下腔出血	99
四、脑损伤	100
五、腰椎间盘突出性腰痛	101
六、胶质瘤	102
七、三叉神经痛	102
八、陪检特殊注意事项	103



第十六节 神经内科陪检作业指南	104
一、脑出血	104
二、脑栓塞	105
三、癫痫	106
四、短暂性脑缺血	107
五、神经衰弱	108
六、头痛	110
七、眩晕	111
八、意识障碍	111
九、运动障碍	112
十、颈动脉狭窄	113
十一、陪检特殊注意事项	114
第十七节 妇科陪检作业指南	116
一、子宫肌瘤	116
二、卵巢肿瘤	117
三、慢性盆腔炎	119
四、宫外孕	120
五、葡萄胎	120
六、陪检特殊注意事项	122
第十八节 产科陪检作业指南	122
一、正常孕妇	122
二、妊娠合并高血压	123
三、妊娠合并心脏病	123
四、胎膜早破	124
五、陪检特殊注意事项	125
第十九节 儿科陪检作业指南	125
一、先天性心脏病	125
二、小儿肺炎	127
三、肾病综合征	128



四、陪检特殊注意事项	128
第二十章 耳鼻喉头颈外科陪检作业指南	129
一、中耳炎	129
二、梅尼埃病	129
三、鼻出血	130
四、阻塞性睡眠呼吸暂停低通气综合征(鼾症)	130
五、喉阻塞	131
六、食管异物	132
七、鼻息肉	132
八、喉肿物	133
九、突发性耳聋	134
十、陪检特殊注意事项	135
第二十一章 口腔科陪检作业指南	135
一、唇腭裂	135
二、陪检特殊注意事项	136
第二十二章 眼科陪检作业指南	136
一、白内障	136
二、眼外伤	136
三、陪检特殊注意事项	137
第二十三章 皮肤科陪检作业指南	137
一、脓疱疮	137
二、接触性皮炎	138
三、带状疱疹	139
四、银屑病	139
五、陪检特殊注意事项	140
第二十四章 康复科陪检作业指南	140
一、脊髓损伤	140
二、骨折术后	141
三、颈椎病	142

四、腰椎间盘突出症	143
五、脑卒中	143
六、骨性关节炎	144
七、脊髓压迫症	144
八、陪检特殊注意事项	145
第二十五节 精神卫生科陪检作业指南	146
一、精神分裂症	146
二、焦虑症	147
三、强迫症	148
四、恐惧症	149
五、躯体形式障碍	151
六、抑郁障碍	152
七、应激相关障碍	153
八、躁狂症	155
九、双相情感障碍	156
十、酒精所致精神障碍	157
十一、陪检特殊注意事项	158
第二十六节 肿瘤科陪检作业指南	159
一、胃癌	159
二、肺癌	160
三、肠癌	161
四、食管癌	162
五、乳腺癌	163
六、陪检特殊注意事项	163
第二十七节 中医科陪检作业指南	165
一、感冒	165
二、压疮	166
三、头晕	166
第二十八节 介入科陪检作业指南	167



一、肝癌	167
二、陪检特殊注意事项	168
第二十九节 传染科陪检作业指南	169
一、流行性感冒	169
二、麻疹	170
三、病毒性肝炎	171
附:检查项目及注意事项	172
第四章 标本作业指南	174
第一节 标本工作流程作业指南	174
一、平诊标本递送工作流程	174
二、特殊标本递送工作流程	175
三、急查标本递送工作流程	175
四、配血标本递送工作流程	175
五、输血科取血工作流程	176
六、手术通知单递送工作流程	176
七、会诊单递送工作流程	177
八、各种报表递送工作流程	177
九、手术器械递送工作流程	179
十、手术室冰冻递送工作流程	180
十一、摘挂隔帘、窗帘递送工作流程	180
十二、消毒包递送工作流程	181
十三、维修物品递送工作流程	181
十四、一次性物品递送工作流程	182
第二节 平诊标本作业指南	182
一、平诊标本收取范围	182
二、平诊标本具体项目	182
三、平诊标本收取注意事项	183
四、平诊标本应急处理	184
第三节 各化验室平诊标本作业指南	184

一、妇科实验室标本收取要求及注意事项	184
二、消化科实验室标本收取要求及注意事项	185
三、神经内科实验室标本收取要求及注意事项	186
四、内分泌科实验室标本收取要求及注意事项	186
五、皮肤科实验室标本收取要求及注意事项	187
六、肾内科实验室标本收取要求及注意事项	187
七、血液科实验室标本收取要求及注意事项	188
八、高科技实验室标本收取要求及注意事项	188
九、病理科实验室标本收取要求及注意事项	188
十、骨髓室标本收取要求及注意事项	189
十一、核医学科实验室标本收取要求及注意事项	189
十二、风湿科实验室标本收取要求及注意事项	190
十三、呼吸科实验室标本收取要求及注意事项	190
十四、血气分析室标本收取要求及注意事项	190
十五、传染科实验室标本收取要求及注意事项	190
第四节 急查标本作业指南	191
一、急查标本收取范围	191
二、急查标本具体项目	191
三、急查标本注意事项	191
四、急查标本应急处理	192
第五节 配血标本作业指南	192
一、配血标本注意事项	192
二、配血标本应急处理	193
第六节 输血科取血作业指南	193
一、输血科取血注意事项	193
二、输血科取血应急处理	194
第七节 标本运送作业指南	195
一、静脉血标本运送	195
二、尿液标本运送	198

三、粪便标本运送	199
四、前列腺液标本运送	201
五、精液标本运送	201
六、阴道分泌物标本运送	202
七、脑脊液标本运送	203
八、浆膜腔积液标本运送	203
九、微生物实验室样本运送	204
十、脊髓标本运送	210
十一、分子生物室检验标本运送	210
附1:检验周期一览表	212
附2:申请附加检验的项目及时限	229
附3:急诊结果回报时间	230
十二、标本运送注意事项	231
第八节 手术通知单递送作业指南	234
一、手术通知单递送注意事项	234
二、手术通知单递送应急处理	235
第九节 会诊单递送作业指南	235
一、会诊单递送注意事项	235
二、会诊单递送应急处理	235
第十节 各种报表递送作业指南	235
一、防保卡递送注意事项	235
二、死亡证明递送注意事项	236
三、设备科和手术室报表递送注意事项	236
四、压疮报表、院感报表、病危(重)递送注意事项	236
五、各种报表递送应急处理	237
第十一节 手术室冰冻递送作业指南	237
一、手术冰冻递送注意事项	237
二、手术冰冻递送应急处理	237
第十二节 手术室器械递送作业指南	238

一、手术器械递送注意事项	238
二、手术器械递送应急处理	238
第十三节 摘挂隔帘、窗帘作业指南	238
一、摘挂隔帘、窗帘注意事项	238
二、摘挂隔帘、窗帘应急处理	239
第十四节 消毒包递送作业指南	239
一、消毒包递送注意事项	239
二、消毒包递送应急处理	240
第十五节 维修物品递送作业指南	240
一、维修物品递送注意事项	240
二、维修物品递送应急处理	240
第十六节 一次性物品递送作业指南	241
一、一次性物品递送注意事项	241
二、一次性物品递送应急处理	241
第五章 领药作业指南	242
第一节 领药工作流程作业指南	242
一、领取门诊中、西药工作流程	242
二、领取住院西药的工作流程	244
三、领取全胃肠外营养(TPN)的工作流程	244
四、领取结核菌素试验(PPD)的工作流程	245
五、取送配液中心药品的工作流程	245
第二节 领取门诊药品作业指南	246
一、领取门诊中、西药的注意事项	246
二、领取门诊中、西药的应急处理	246
第三节 领取住院西药作业指南	247
一、领取住院西药的注意事项	247
二、领取住院西药的应急处理	248
第四节 领取全胃肠外营养(TPN)作业指南	249
一、领取全胃肠外营养(TPN)的注意事项	249

二、领取全胃肠外营养(TPN)的应急处理	249
第五节 领取结核菌素试验(PPD)作业指南	250
一、领取结核菌素试验(PPD)的注意事项	250
二、领取结核菌素试验(PPD)的应急处理	250
第六节 取送配液中心药品作业指南	250
一、取送配液中心药品的注意事项	250
二、取送配液中心药品的应急处理	251
第六章 接诊岗位作业指南	252
第一节 迎接新病人作业指南	252
一、入院接诊流程	252
二、入院接诊注意事项	253
第二节 卫生处置作业指南	254
一、普通病的处置	254
二、传染病的处置	254
第三节 入院宣教作业指南	254
一、医院布局介绍	254
二、医院常规工作程序与时间	255
三、安全告知	255
第四节 病号服发放作业指南	256
一、病号服发放的要求	256
二、病号服管理制度	256
第五节 患者腕带标识佩戴作业指南	256
一、腕带标识佩戴的方法和要求	256
二、腕带标识佩戴的注意事项	256
第六节 危重病人接诊作业指南	257
一、危重病人记录	257
二、护送程序及注意事项	257
第七节 接诊情景职业用语作业指南	257
一、迎接病人	257