

医务人员医疗质量和医疗安全教育读本

医务人员如何提高医疗质量 和保障医疗安全

邵根法 陈曙光 何国钊 主编



YIWU RENYUAN
RUHE TIGAO YILIAO ZHILIANG
HE BAOZHANG
YILIAO ANQUAN

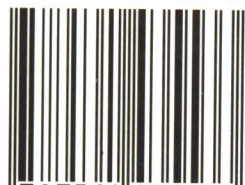


四川大学出版社

封面设计: **Book** Design 书籍装帧

YIWU RENYUAN
RUHE TIGAO YILIAO ZHILIANG
HE BAOZHANG
YILIAO ANQUAN

ISBN 7-5614-3553-3



9 787561 435533 >

ISBN 7-5614-3553-3/R · 133
定价: 22.00元

医务人员医疗质量和医疗安全教育读本

医务人员如何提高医疗质量 和保障医疗安全

YIWU RENYUAN RUHE
TIGAO YILIAO ZHILIANG
HE BAOZHANG YILIAO ANQUAN

主审 钟道友

主编 邵根法 陈曙光 何国钊



四川大学出版社

责任编辑:庄 剑
责任校对:李 静 吴 昀
封面设计:吴 强
责任印制:杨丽贤

图书在版编目(CIP)数据

医务人员如何提高医疗质量和保障医疗安全 / 邵根法, 陈曙光, 何国钊主编. — 成都: 四川大学出版社, 2006.10

ISBN 7-5614-3553-3

I. 医... II. ①邵... ②陈... ③何... III. 医务道德 IV. R192

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 119406 号

书名 医务人员如何提高医疗质量和保障医疗安全

主 编 邵根法 陈曙光 何国钊
出 版 四川大学出版社
地 址 成都市一环路南一段 24 号 (610065)
发 行 四川大学出版社
印 刷 郫县犀浦印刷厂
成品尺寸 140 mm × 202 mm
印 张 10.25
字 数 222 千字
版 次 2006 年 9 月第 1 版
印 次 2006 年 9 月第 1 次印刷
定 价 22.00 元

◆ 读者邮购本书, 请与本社发行科联系。电话: 85408408/85401670/85408023 邮政编码: 610065

◆ 本社图书如有印装质量问题, 请寄回出版社调换。

◆ 网址: www.scupress.com.cn

版权所有 ◆ 侵权必究

前 言

“医乃仁术”，自古以来，人们给予医务人员崇高的评价，把医务人员称为“白衣天使”。我国广大的医务人员，在平凡的工作岗位上，尽心尽责，辛勤工作，为提高广大人民的健康水平作出了很大的贡献。

由于医疗活动是具有高风险性的活动，加之医学的高技术性、疾病的复杂性、人体的个体差异性、医疗活动的多环节和医学的局限性等因素，医疗活动稍有疏忽，就有可能给患者带来健康甚至生命安全方面的损害。

近几年来，医疗质量和医疗安全已成为医院管理中的重要议题，也是医务人员在执业过程中不中回避的问题。一方面，由于少数医务人员医疗质量和医疗安全意识淡薄，在医疗活动中违反医院工作制度和医疗技术规范，导致医疗差错和医疗事故的发生，不仅引发了医疗纠纷，有的还对患者造成了伤害；另一方面，患者及其亲属对医院及其医务人员的医疗质量的要求越来越高。患者及其亲属一旦认为医务人员的医疗行为对其权利有所损害，就会提出异议，从而引发医疗纠纷。有的医疗纠纷发生后，患者一方采取种种手段向医院施加压力，大闹医院，甚至伤害医务人员，严重干扰了医院的正常工作秩序，影响了医务人员的身心健康。

因此，提高医疗质量和保障医疗安全，是医务人员在医

疗活动中十分重要的任务。卫生部发布的《医院管理评价指南（试行）》也把持续改进医疗质量和保障医疗安全作为医院管理的核心内容。但是，由于我国医院对医务人员的医疗质量和医疗安全教育严重滞后，医务人员缺乏系统的医疗质量和医疗安全管理方面的知识。在医院质量管理中，迫切希望有一本供医务人员学习和掌握相关知识的读物。

本书就是根据《医院管理评价指南（试行）》的要求，结合现阶段医院医疗质量管理和医疗安全管理的实际，针对医务人员的学习需要，比较系统地介绍医务人员如何提高医疗质量和保障医疗安全的书籍，是指导医务人员提高医疗质量和保障医疗安全的实用读物。

虽然本书的编审人员做了大量的工作，但是谬误之处在所难免，诚请读者指正。

编者

2006年9月

目 录

第一章 医疗质量与医疗安全	(1)
第一节 正视患者安全问题	(2)
一、患者安全是全球关注的问题	(2)
二、我国患者安全面临的问题	(3)
第二节 保障医疗安全的意义	(4)
一、医疗安全是医疗活动的本质要求	(4)
二、医疗安全影响医院的社会信誉	(5)
三、医疗安全关系到社会的安定	(5)
四、医疗安全影响医务人员的身心健康	(6)
五、医疗安全影响医院的经济效益	(6)
第三节 医务人员确保医疗安全的途径	(7)
一、提高医疗质量和医疗安全意识	(7)
二、提高医疗技术水平	(8)
三、遵守医院工作制度和规范	(9)
四、加强医疗质量控制	(10)
第四节 医务人员专业精神与医疗质量	(13)
一、医务人员专业精神的基本原则	(13)
二、医务人员的职业责任	(14)
第二章 影响医疗安全的因素	(19)
第一节 医疗风险与医疗安全	(19)

一、医院有过失的医疗风险	(19)
二、医院无过失的医疗风险	(20)
第二节 医务人员与医疗安全	(23)
一、医务人员技术水平与医疗安全	(23)
二、医务人员规范意识与医疗安全	(26)
三、医务人员工作态度与医疗安全	(27)
四、医务人员责任心与医疗安全	(29)
第三节 医院管理与医疗安全	(30)
一、医疗协作与医疗安全	(30)
二、医疗设施与患者安全	(32)
第三章 医疗质量特性和构成要素	(34)
第一节 医疗质量的概念	(34)
一、质量	(34)
二、医疗质量	(35)
第二节 医疗质量特性和内容	(36)
一、医疗质量特性	(36)
二、医疗质量特性的内容	(36)
第三节 医疗质量的构成要素	(38)
一、运用医疗技术的先进性	(39)
二、提供医疗服务的工作人员的素质	(39)
三、医疗设备的先进性和可供程度	(40)
四、医疗服务使用的药品和器械的质量	(40)
五、医疗质量管理水平	(41)
第四章 医疗质量管理和基础工作	(42)
第一节 医疗质量管理的发展和内容	(42)
一、医疗质量管理的发展	(42)

二、医疗质量管理的内容	(45)
第二节 医疗质量管理的基本原则	(47)
一、以患者为中心	(47)
二、领导高度重视	(48)
三、全体员工积极参与	(49)
四、重视医疗服务过程质量控制	(50)
五、进行系统的质量管理	(51)
六、持续改进医疗质量	(52)
第三节 医疗质量管理的基础工作	(52)
一、医疗质量责任制	(53)
二、医疗质量标准化工作	(54)
三、医疗质量管理教育	(55)
四、医疗质量检查	(56)
五、医疗质量管理小组活动	(56)
六、医疗质量管理信息工作	(57)
第四节 医务人员的质量管理责任	(59)
一、遵守法律、法规和技术规范	(59)
二、遵守职业道德	(60)
三、提高专业技术水平	(60)
四、关心和尊重患者	(61)
五、提高患者自我保健能力	(62)
第五章 医疗质量管理方法	(63)
第一节 医院全面医疗质量管理	(63)
一、医院全面医疗质量管理的含义	(64)
二、医院全面医疗质量管理的内容	(65)
三、PDCA 管理循环	(69)

第二节 ISO9000 国际质量管理标准与医疗质量管理	(71)
一、ISO9000 国际质量管理标准简介	(71)
二、ISO9000 国际质量管理标准的特点	(72)
三、医院贯彻 ISO9000 国际质量管理标准的意义	(73)
四、医院贯彻 ISO9000 国际质量管理标准的主要内容	(75)
第三节 临床路径与医疗质量	(78)
一、实施临床路径的目的和意义	(79)
二、实施临床路径的方法和步骤	(80)
第四节 循证医学与医疗质量	(83)
一、循证医学的内容	(83)
二、循证医学的临床应用	(84)
三、证据的来源和分级	(86)
第六章 医疗作业流程管理	(87)
第一节 医疗作业流程管理的概念	(87)
第二节 医疗作业流程管理的步骤	(88)
一、识别医疗作业流程	(88)
二、确定医疗作业流程的顺序和衔接	(89)
三、制定医疗作业流程运作和控制的准则和方法	(92)
四、确保必要的资源和信息	(93)
五、对医疗作业流程实施控制和改进	(94)
第三节 医疗作业流程管理的实施	(95)
一、医疗作业流程的策划和识别	(95)

二、医疗作业流程管理的实施	(96)
附：住院诊疗作业流程管理	(98)
第七章 临床科室医疗安全与医疗质量控制	(110)
第一节 内科医疗安全及医疗质量控制	(110)
一、内科医疗风险	(110)
二、内科医疗安全及医疗质量重点控制环节	(115)
第二节 外科医疗安全及医疗质量控制	(116)
一、外科医疗风险	(116)
二、外科医疗安全及医疗质量重点控制环节	(119)
第三节 妇产科医疗安全及医疗质量控制	(121)
一、妇产科医疗风险	(121)
二、妇产科医疗安全及医疗质量重点控制环节	(125)
第四节 儿科医疗安全及医疗质量控制	(126)
一、儿科医疗风险	(126)
二、儿科医疗安全及医疗质量重点控制环节	(129)
第五节 输血安全及质量控制	(130)
一、输血风险	(130)
二、输血安全及质量重点控制环节	(132)
第六节 麻醉安全及质量控制	(137)
一、麻醉风险	(137)
二、麻醉安全及质量重点控制环节	(139)
第八章 医技科室医疗安全与质量控制	(142)
第一节 检验科医疗安全及质量控制	(142)
一、检验检查风险	(142)
二、检验科医疗安全及质量重点控制环节	(144)

医务人员如何提高医疗质量和保障医疗安全

第二节 放射科医疗安全及质量控制·····	(147)
一、放射检查中的风险·····	(148)
二、放射科医疗安全及质量重点控制环节·····	(149)
第三节 药剂科医疗安全及质量控制·····	(150)
一、药剂科的风险·····	(151)
二、药剂科医疗安全及质量重点控制环节·····	(153)
第九章 护理安全与护理质量控制·····	(156)
第一节 护理工作风险·····	(156)
一、错误治疗·····	(156)
二、观察病情失误·····	(157)
三、护理操作失误·····	(157)
四、执行医嘱有误·····	(158)
五、履行职责不到位·····	(159)
第二节 护理质量与安全重点控制环节·····	(160)
一、树立风险意识, 强化安全观念·····	(160)
二、严格执行查对制度·····	(161)
三、加强护理巡视·····	(161)
四、控制急症护理质量·····	(162)
五、遵守值班与交接班制度·····	(162)
第三节 医护复合性过错的防范·····	(163)
一、医护复合性过错·····	(163)
二、医护复合性过错的防范·····	(164)
第十章 急诊医疗安全及医疗质量控制·····	(166)
第一节 院前急救质量与安全·····	(166)
一、院前急救出诊与安全·····	(167)
二、现场急救质量与安全·····	(168)

三、途中救护质量与安全·····	(169)
第二节 院内急救质量与安全·····	(171)
一、急诊患者诊疗质量与安全·····	(171)
二、留观患者诊疗质量与安全·····	(173)
三、转院与患者安全·····	(173)
第三节 医务人员在急诊中的义务·····	(177)
一、首诊负责制·····	(177)
二、医务人员急救义务·····	(178)
三、遵循急救医学规律·····	(178)
第十一章 用药安全与抗菌药物临床应用·····	(181)
第一节 患者用药安全及重点控制环节·····	(181)
一、患者用药风险·····	(181)
二、用药安全与重点控制环节·····	(185)
第二节 抗菌药物临床应用·····	(186)
一、滥用抗菌药物的危害·····	(186)
二、抗菌药物临床应用的基本原则·····	(188)
第三节 抗菌药物临床应用的管理·····	(198)
一、抗菌药物实行分级管理·····	(198)
二、病原微生物检测·····	(199)
三、管理与督察·····	(200)
第十二章 医院感染管理与医疗安全·····	(202)
第一节 医院感染与医疗安全·····	(202)
第二节 医院感染管理的职责·····	(204)
一、院级医院感染管理组织和职责·····	(204)
二、医院相关部门和科室的职责·····	(206)
三、医务人员的职责·····	(207)

第三节 医院感染的控制	(208)
一、医院感染散发的报告与控制	(208)
二、医院感染流行、暴发的报告与控制	(209)
第四节 消毒灭菌与隔离	(210)
一、医疗器材和物品消毒	(210)
二、手部皮肤的清洁与消毒	(211)
三、地面的清洁与消毒	(212)
第五节 重点部门的医院感染管理	(212)
一、临床科室医院感染管理	(212)
二、医技科室医院感染管理	(218)
三、后勤科医院感染管理	(222)
第十三章 患者的权利保障与医疗质量	(224)
第一节 保障患者的医疗权利	(224)
一、患者的医疗权	(225)
二、患者的急救权	(226)
三、患者的转院权	(227)
四、患者连续医疗权	(230)
第二节 尊重患者的隐私权	(231)
一、保护患者隐私权的法律规定	(232)
二、现行法律对患者隐私权的保护	(233)
三、医务人员如何尊重患者的隐私权	(234)
第三节 尊重患者的知情权	(237)
一、尊重患者医疗知情权	(237)
二、尊重患者消费知情权	(238)
第四节 保障患者的自主权	(239)
一、患者自主权是法律赋予的权利	(239)

二、患者自主权的体现以真实知情为前提·····	(240)
第十四章 医疗告知同意与医疗质量 ·····	(241)
第一节 告知后同意的法律意义 ·····	(241)
一、告知后同意法则·····	(241)
二、法律对患者知情同意权的保护·····	(242)
第二节 医务人员的告知义务 ·····	(243)
一、患者知情同意权的法律规定·····	(243)
二、医务人员的告知义务·····	(245)
第三节 医疗告知同意的实施 ·····	(246)
一、医疗告知和同意的主体·····	(246)
二、医疗活动告知的内容·····	(248)
三、告知同意的范围·····	(250)
四、医疗告知的要求·····	(252)
第十五章 医疗活动的举证责任和医疗文书的证据作用 ·····	(255)
第一节 举证责任倒置对医疗活动的影响 ·····	(255)
一、举证责任倒置的定义·····	(255)
二、举证责任倒置对医疗机构的影响·····	(257)
第二节 病历的证据作用 ·····	(259)
一、病历作为证据的实质要件·····	(260)
二、病历作为证据的形式要件·····	(263)
第三节 医务人员适应举证责任倒置的对策 ·····	(269)
一、强化证据意识·····	(269)
二、认真书写和管理医疗文书·····	(269)
第十六章 医疗纠纷和医疗事故的处理与防范 ·····	(275)
第一节 医疗纠纷及其处理 ·····	(275)

一、医疗纠纷产生的原因·····	(276)
二、医疗纠纷的分类·····	(282)
三、医疗纠纷对医院的影响·····	(283)
四、医疗纠纷的接待与处理·····	(285)
第二节 医疗事故及其处理·····	(287)
一、医疗事的定义和分级·····	(287)
二、医疗事的认定·····	(287)
三、医疗事的法律责任·····	(291)
四、医疗事故发生后的处理·····	(297)
第三节 医疗纠纷和医疗事的防范·····	(302)
一、遵守卫生法律和诊疗护理规范·····	(303)
二、提高医疗服务质量·····	(305)
三、密切医患关系·····	(307)
四、充分尊重患者的权利·····	(310)
五、加强医患沟通·····	(312)

第一章 医疗质量与医疗安全

医疗活动是以医学科学技术为患者提供医疗服务的一项技术性活动，医疗活动的对象主要是具有生命、具有情感、具有思维的患者。医疗活动的结果，直接关系到患者的健康和生命安全。由于医学的高技术性、疾病的复杂性、人体的个体差异性、医疗活动的多环节性和风险性，医疗活动稍有疏忽，就有可能给患者带来健康甚至生命安全方面的损害。

医疗安全就是指医院及其医务人员，不会因主观方面的过失，直接给患者带来健康甚至生命方面的损害，使患者得到合理、安全的治疗。

医疗质量与医疗安全是息息相关的，医疗安全是医疗质量的基本要求。同时，医疗质量是保障医疗安全的前提，没有优良的医疗质量，医疗安全就不可能有保障。所以，要保障医疗安全，必须从提高医疗质量入手。

因此，提高医疗质量和保障医疗安全是医疗活动最基本的要求。医务人员在医疗活动中，应该把医疗质量和医疗安全放在第一位，努力避免医疗差错和医疗事故的发生，为患者提供优质的医疗服务，充分发挥医疗的救死扶伤、增进人民健康的神圣作用。