

HULI CHANGGUI PEIXUN SHOUC

主编◎杨淑芬 李真 周玉珠

护理常规培训手册

 **HULI CHANGGUI** 
PEIXUN SHOUC

 军事医学科学出版社

护理常规培训手册

主 编 杨淑芬 李 真 周玉珠

副主编 (以姓氏笔画为序)

王玉莲 李英林 陈红菊

张海玲 荆 卉 高春喜

编 委 (以姓氏笔画为序)

于洪英 王艳娟 许金平

宋春玲 张 伟 张 萍

周 平 周 静 杨国华

韩瑞英

军事医学科学出版社

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

护理常规培训手册/杨淑芬,李真,周玉珠主编.

- 北京:军事医学科学出版社,2006

ISBN 7-80121-863-9

I. 护… II. ①杨… ②李… ③周… III. 护理学 - 技术培训 - 手册 IV. R47-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 080550 号

出 版:军事医学科学出版社

地 址:北京市海淀区太平路 27 号

邮 编:100850

联系电话:发行部:(010)63801284

63800294

编辑部:(010)66884418,66884402 转 6213,6216,6315

传 真:(010)63801284

网 址:<http://www.mmsp.cn>

印 装:京南印装厂

发 行:新华书店

开 本:850mm×1168mm 1/32

印 张:12.125

字 数:309 千字

版 次:2006 年 10 月第 1 版

印 次:2006 年 10 月第 1 次

定 价:24.00 元

本社图书凡缺、损、倒、脱页者,本社发行部负责调换

前 言

随着社会的不断发展,法制观念不断完善,中国加入世界贸易组织后,医疗卫生事业面临着极大的机遇与挑战。为了适应新形势及现代化医疗护理服务的要求,提高护理人员的政治素质和业务水平,以达到工作标准化、管理制度化、技术操作规范化,确保患者安全、促进疾病康复,我们编写了《护理常规培训手册》一书,供实习护生、进修护士、临床护士参考。

本书共分五章,内容包括:护士应具备的素质和行为规范、护理人员职责、常用护理管理制度、常用技术规范、各种护理常规及检查诊疗技术配合、护理文书的书写、常用检验正常值、医嘱用拉丁语缩写式等。希望通过本书的出版能给广大护理人员带来帮助。

由于编者水平有限,再者护理学科的发展日新月异,书中难免有不当或不全面的地方,望广大护理界同仁不吝赐教。

编者

2006年3月

目 录

第一章 护士应具备的素质及行为规范	(1)
第二章 护理人员职责	(7)
第三章 常用护理管理制度	(26)
第四章 常用护理技术操作考核评分标准	(70)
第五章 护理常规	(99)
第一节 常见内科疾病护理常规	(99)
第二节 外科护理常规	(147)
第三节 妇产科护理常规	(210)
第四节 儿科护理常规	(254)
第五节 眼、耳鼻喉科及皮肤科护理常规	(295)
第六节 传染病护理常规	(323)
第七节 精神科疾病护理常规	(337)
附录一 护理文书书写	(349)
《山东省精神科护理文书书写基本要求及格式》 (试行)	(349)
《山东省卫生专业护理文书书写基本 要求及格式》	(351)
附录二 常用化验正常值	(366)
附录三 医嘱用拉丁语缩写式	(381)

第一章 护士应具备的 素质及服务规范

一、护士应具备的素质

1. 政治思想

(1)拥护中国共产党的领导,坚持党的四项基本原则,执行党的路线、方针政策,政治上要求进步。

(2)热爱祖国、热爱医院、热爱岗位、尊重患者,具有同情心及奉献精神。

(3)具有自尊、自爱、自强、自制的思想品质,为护理学科发展做出自己的贡献。

2. 业务技术

(1)具有扎实的护理专业理论知识和熟练的操作技能。努力学习医学护理基础知识、专科理论知识以及新知识、新技术,不断提高业务水平。

(2)随着护理专业范围的扩展,护士应具有预防医学、老年医学、公共卫生学、营养学、心理学、伦理学等多学科的知识,更好地满足患者医疗、护理上的需求。

(3)具有刻苦钻研、勇于探索的精神,工作中善于总结经验及教训。完成临床护理、教学、科研及预防保健工作。

3. 工作作风

(1)护士要以救死扶伤、实行革命人道主义为宗旨,一切以患者为中心,想患者所想、急患者所急、做患者所需,做好患者心理护理及健康教育。当患者病情危重时,要积极参与抢救。搞好医、护、患三者之间的关系。

(2)在工作中爱岗、敬业,严肃认真、一丝不苟,处理问题沉着、冷静、机智、灵敏。

(3)严格执行各项规章制度和各项操作规程,以保证护理工作顺利进行。在工作中一旦发生差错,应及时报告,不得隐瞒。

4. 语言态度

(1)对患者一视同仁,态度和蔼,服务热情周到,解释耐心,杜绝冷、硬、顶、推的现象。

(2)对各级领导、参观人员、检查人员、来访者要礼貌热情,主动接待。

(3)作风正派、廉洁奉公、服从分配、关心集体、严格要求自己,与周围同志关系融洽、团结协作。

5. 仪容仪表

(1)上班时精神饱满,举止端庄大方,佩戴胸牌。

(2)衣帽整洁、穿戴符合规范要求。戴燕帽,着短袖工作装时,袖不露内衣,裙不过膝,不挽裤脚。

(3)不留长指甲,头发不过肩,长发戴发网。不戴耳环、戒指、手镯,淡妆上岗。

(4)在工作中,始终做到“说话轻、走路轻、关门轻、操作轻”,以保持病室、院区的安静。

6. 劳动纪律

(1)遵守劳动纪律,不脱岗、不迟到、不早退、不无故请假。

(2)上班时不看电视,不打游戏机,不看小说、杂志等与业务无关的书籍。

(3)工作时间或参加会议、讲座等正式场合,自觉将手机、呼机调至无声或关闭。

(4)工作时间内不干私活,不扎堆聊天,不得带家属和孩子值班。

(5)坚守岗位,尽职尽责,不准擅自离岗。

(6)穿护士鞋(不穿高跟硬底鞋,不裸脚穿硬底鞋,不穿

拖鞋)。

二、护士道德准则

1. 护士应为促进患者健康、为人民群众提高健康水平和维护患者的权利而奋斗。

2. 工作时间要有饱满热情,尊重每一位患者,不因社会地位、贫富之分、个人特征、疾病性质不同而有差异。

3. 护士的基本职责是服务于患者,满足患者的正常需求。

4. 护士对待别人应该像对待自己一样负责,养成诚实、正直、慎独、上进的品格和沉着、机敏、严谨的工作作风。

5. 护士应对个人的护理行为负责,努力为患者提供最佳、最适宜的护理服务。

6. 护士应参与建立、保持和提高有益于护理工作质量和患者安全的工作环境和工作程序。

7. 护士应通过实践、学习、管理、教育等方式提高专业水平。

8. 护士的使命是体现护理工作的价值,促进人类健康;护士应与其他卫生保健人员合作,为提高整个社会及人类的健康水平而努力。

三、护士文明服务规范要求

护士要经常和患者交流沟通,与患者交流时,态度和蔼,语言清晰,耐心听取患者倾诉和要求,尊重并尽可能满足患者和家属的合理需求。碰到不懂的问题时,请患者谅解,待搞清楚后再回答。严禁出现斥责患者或与患者争吵的现象。

1. 接听电话

(1) 电话铃响两声后接听,迟接要有致歉声,铃响3~5次接听应说:“让您久等了”,5次以上要说:“很抱歉,让您久等了”。

(2) 问候“你好”,并介绍自己的科室。声调柔和、悦耳、热情。

(3) 询问对方找谁、有何事,态度耐心、和蔼、亲切。

(4)接听找人电话时,应说:“对不起,请稍等”(等候时间一般为30秒,不宜超过1分钟)。向某人传呼电话时,应走到跟前轻声转达,不要大声喊叫。如所找的人不在,应礼貌告知对方其去向或询问对方是否需要转达留言,并记下来电话者的姓名、事由,对方留言要复诵。

(5)谈话结束时说“再见”,等对方挂机后再轻放电话。

(6)避免在单位打私人电话,即使是私人电话也应简便叙述,不应超过3分钟。

(7)若对方拨错电话,也应亲切应对说“对不起,这里是××医院××科,请问您拨的是××号码吗?”。

(8)若电话声音听不清,应立即告知对方说“对不起,也许是我的电话出了问题,您再复诵一遍好吗?”

2. 与院内人员交往

(1)院内同事见面点头示意或主动打招呼问候您好(8am~10am 早上好,10am~11am 上午好,11am~1pm 中午好,1pm~5pm 下午好,6pm以后晚上好),面带微笑,自然站立。

(2)见到领导、检查人员、参观者、维修人员等来到科室,应热情接待,当对方询问时应起身回答。

(3)使用“请”、“麻烦您”、“谢谢”、“对不起”、“打扰了”等礼貌用语。

(4)使用礼貌、尊敬、贴切的称呼。

(5)尊重对方,微笑待人,表情和善。

3. 迎接新患者入院

(1)患者被送至病区时,遇到的第一个护士应行点头礼,问“您好。”引领患者道:“请这边走,到护士站”、“请向前走,到护士站”。

(2)当患者到达护士站,值班护士应起身迎接,主动、热情、友好、面带微笑地迎接患者,道:“您好。”

(3)使用礼貌用语:“请您到这里称一下体重。”

(4) 称呼应使用恰当尊称,如“先生”、“女士”、“同志”、“大爷”、“大妈”、“同学”、“小朋友”等。

(5) 对体弱、老人、重患者、幼童应予必要的搀扶。

(6) 热情引导患者,送患者到床旁,然后有礼貌的进行入院三介绍:①介绍自己,介绍主管医生、科主任及护士长;②介绍病区环境、床单位配置、住院规则、生活制度、探视制度等;③介绍患者所住床位、同室病友等,尽快与患者沟通,掌握患者病情与生活的需要。

(7) 需要向患者说明的规章制度,应客气地告知,如“因为使用手机会干扰医疗仪器的正常运行,所以请您在病房内关闭您的手机。”

(8) 进行治疗、护理及各项操作时,均应“请”字当头,“谢”字结尾,如操作失误,应向患者表示歉意,说“对不起,让您受疼了,实在抱歉。”得到患者谅解后,征求患者意见,是否可以继续操作,如患者紧张,可让患者休息片刻或换人操作。

4. 送患者出院

(1) 专业护士按计划做好健康指导,祝贺患者康复出院,语调热情、真诚。如“您要出院了,我们真为您高兴。出院后您要注意饮食和功能锻炼,希望您恢复得更好”。

(2) 热情地请患者对护理工作提出批评、建议。

(3) 如患者提出某些看法,应诚恳接受,并表示改进。如“感谢您的宝贵意见,我们会不断改进工作”。

(4) 送患者到病房门口,微笑道别,并使用道别语,如“再见”、“请慢走”、“保重”等。

5. 接待急诊患者

(1) 患者来就诊时,护士应及时、热情迎接,如“请问您哪里不舒服?”

(2) 面对站立的患者应起立接待。

(3) 耐心、明确地为患者指明就诊地点及方位,必要时护送

患者。

(4) 安慰患者及家属,如“您请坐,医生马上就来”;“请您别紧张,安静一下,我们马上送您到诊室”。

(5) 急救车送来的患者,应立即推平车迎接患者,送至抢救室或诊室。

6. 接待门诊患者

(1) 开诊时先问好,如“大家好”、“大家早上好”、“大家下午好”、“病员及家属同志们早上好”等,并做必要的就诊说明。

(2) 热情迎接患者,微笑服务,态度和蔼,如“请问您哪里不舒服?”,“请问需要我帮助您做些什么?”。

(3) 回答患者问题简明、易懂;态度认真、耐心,如“很抱歉,今天患者比较多,请您到座位上等候,我会叫您”;“刘大夫到外地出差了,如果您一定要找他看,请您下周二或周五上午来好吗?”。

(4) 为患者指路明确、具体,如“请您先到一楼收费处交费,再到二楼化验室抽血。”

(5) 如果不能回答或解决患者的问题,不要说“不知道”,应向患者指明到相关科室或部门询问或解决。

7. 路遇患者或家属

(1) 院内路上遇到患者或家属询问,不要流露出急躁、不耐烦或充耳不闻的样子。

(2) 停下脚步,耐心指引患者,方位准确,如“急诊观察室就在旧门诊楼一层西头,请您右转弯,就能看到急诊观察室的牌子。”

(3) 如无力解决患者的问题,使用客气词语,语气应较委婉,如“对不起”、“真抱歉”、“请您再询问一下咨询台好吗?”

第二章 护理人员职责

一、各级护理管理人员职责

(一) 护理部主任职责

1. 在院长领导下负责全面护理工作,拟订全院护理中、远期规划、工作计划,经院长、副院长审批后实施,定期检查护理质量,按期总结汇报。

2. 负责拟订和组织修改全院护理常规并严格督促执行,检查指导各科室做好基础护理和分级护理制工作。

3. 深入科室对抢救危重病员的护理工作进行技术指导。

4. 负责拟订在职护士培训进修计划及落实措施,组织全院护理人员的业务技术训练,定期进行业务技术考核。

5. 掌握全院护理人员工作、思想、学习情况。负责院内护理人员的调配,并向院长提出护理人员升、调、奖、惩的意见,对于护理人员发生的差错事故须与各科室共同研究处理。

6. 审查各科室提出的有关护理用品的申报计划和使用情况。

7. 提请总务科安排护士生活上有关问题。

8. 检查、指导门诊、急诊、病房、手术室、供应室管理,使之逐步达到制度化、常规化、规范化。

9. 担任护士教学,实习任务的医院应负责贯彻护士学校的教学及临床实习计划。

10. 主持召开全院护士长会议,分析护理工作情况,并定期组织护士长相互检查、学习和交流经验,不断提高护理质量。

11. 组织领导全院护理科研工作,推广护理新技术。

护理部副主任协助主任负责相应的工作。

(二) 护理部干事职责

1. 在护理部主任的直接领导下进行工作。负责护理部日常工作。
2. 负责接待医院内外来访人员,做好记录,及时汇报。
3. 做好各种文件、信件的登记、收发、传阅工作。
4. 及时完成各种护理资料的收集、分类、登记、保管、存档工作,向主任提供各种信息及统计数据。
5. 负责护理部有关文件的打印、复印、分发等工作。
6. 负责护理部有关会议、事宜的通知和各种会议记录的整理、归档工作。
7. 协助护理部主任完成一些文字书写工作。
8. 负责全院护士注册及护士继续教育学分登记等具体工作。
9. 认真办理来院进修、实习护理人员的各种手续。
10. 完成主任交办的各项临时性工作。

(三) 科护士长职责

1. 全面负责所属科室的临床护理、教学、科研及护士继续教育的管理工作。
2. 根据护理部对全院护理工作标准、工作计划及各病房护士长制定的护理工作计划,按期督促、检查、组织实施并总结。
3. 负责督促本科各病房认真执行各项规章制度、护理技术操作规程,严防差错事故的发生。
4. 负责督促检查本科各病室护理工作质量,发现问题及时解决,把好质量关。
5. 解决本科护理业务上的疑难问题,指导危重、疑难患者护理计划的制定及实施。
6. 参加科主任查房,并有计划地组织科内护理查房,及时总结本科护理工作中的经验和教训,密切医、护、患之间的关系。
7. 每月安排全科业务学习一次,注意护士素质的培养。
8. 根据教学目标安排临床带教和实习工作。

9. 负责组织本科护理科研、护理革新计划的制定和实施,指导本科室护士及时总结护理经验及撰写护理文章。

10. 对科内发生的护理问题和差错,及时了解原因,总结经验教训,采取防范措施,并及时上报护理部。

11. 科学管理病房,做好文字记录及数学统计工作,每月按时上交科护士长手册。

12. 每月听取进修护生意见,检查护生教学计划的实施情况。

13. 加强与各部门的沟通联系及协调配合。

(四) 病房护士长职责

1. 在科主任和科护士长的领导下,负责本病房行政管理和护理工作。

2. 负责制定病房护理工作计划并组织实施,认真做好督促、检查、记录和统计工作。

3. 负责本病房护理人员的政治思想工作,教育护理人员加强责任心,改善服务态度,遵守劳动纪律,密切医护配合。

4. 合理安排和检查本病房的护理工作,参加并指导危重、大手术患者的护理及抢救工作。

5. 督促护理人员严格执行各项规章制度和操作规程,有计划的检查医嘱执行情况,严防差错事故的发生。

6. 定期参加科主任和主治医师查房,参加科内会诊及大手术或新手术前、疑难病例、死亡病例的讨论。

7. 组织护理查房,积极开展护理科研工作和护理经验总结。

8. 组织领导护理人员的业务学习及技术训练。

9. 定期检查各种表格、护理用具、仪器设备、被服、药品的请领及保管。

10. 负责护生、进修护士的实习安排及检查护士的带教工作。

11. 督促检查护理员、配膳员、卫生员的工作质量,搞好病房的清洁卫生、消毒隔离工作。做好消毒、灭菌、环境检测。

12. 定期召开工作人员座谈会,组织安排健康教育宣传工作,

听取患者对医疗、护理及膳食等方面意见,不断改进病室管理工作。

13. 按时按月完成护士长检查考核本、差错登记本、输液及输血反应登记本,按时上交护士长手册。

(五) 血液透析室护士长职责

1. 在科主任、护理部领导下进行工作。

2. 根据护理工作任务制定科室工作计划并组织实施。定期评价,不断改进。

3. 负责本科室护理人员综合素质的培训,工作质量的检查、监督和考核,对护士进行以人为本的护理理念教育。

4. 对本科室护理人员进行科学排班,为患者提供持续优质护理服务。

5. 负责本科室护理质量的持续提高,督促护理人员认真执行各项规章制度、技术操作规程,严格执行查对制度、消毒隔离制度,做好消毒、灭菌、环境检测。防止差错事故的发生及交叉感染。

6. 有计划地对护理人员进行技术操作和理论培训,定期考试考核。

7. 积极组织开展新业务、新技术及护理科研。

8. 由专人负责各种设备、仪器的保养、维修,保证随时处于备用状态,如有损坏或损失及时查明原因,提出处理意见。

9. 定期征求各方面意见,不断改进护理工作。

10. 做好各种检查记录,按时上交护士长手册。

(六) 手术室护士长职责

1. 在护理部主任的领导下和科主任的业务指导下,负责本室的行政管理、护理工作和手术安排。保持手术室整洁、肃静。

2. 根据手术室任务和护理人员的情况,进行科学分工,密切配合医生完成手术,必要时亲自参加。

3. 督促各级人员认真执行各项规章制度和技术操作规程,并严格要求遵守无菌操作规程,做好伤口愈合统计分析工作。

4. 组织护士、卫生员的业务学习、技术训练,指导进修、实习护生工作。

5. 督促所属人员做好消毒隔离工作,按规定进行空气、物表、手及无菌物品的细菌培养、鉴定消毒及灭菌效果。

6. 认真执行查对和交接班制度,严防差错事故。

7. 负责手术室的药品、器材、敷料、卫生设备等物请领、报销工作,并随时检查急诊手术用品的准备情况,检查毒、麻药及贵重器械的管理情况。

8. 督促手术标本的保留和及时送检。

9. 负责接待参观事宜。

10. 做好各种检查记录,按时上交护士长手册。

副护士长协助护士长负责相应的工作。

(七) 供应室护士长职责

1. 在护理部主任领导下,负责组织医疗器材、敷料的制备、清洁、消毒、保管、供应和行政管理工作。

2. 督促本室人员执行各项规章制度和技术操作规程,严防差错事故。

3. 定期检查高压灭菌器的效能和各种消毒液的浓度,经常鉴定器材和敷料的消毒效果,发现异常,立即上报检修。

4. 对所属人员进行勤俭节约教育,做好敷料回收和器材修旧利废工作。

5. 负责医疗器材、敷料、药品物资的请领、报销工作。

6. 组织所属人员深入临床科室,实行下送下收。检查所供应的器材、敷料使用情况,征求意见,不断改进工作。

7. 组织开展技术革新,不断提高工作效率。

8. 做好各种检查记录,按时上交护士长手册。

副护士长协助护士长负责相应的工作。

(八) 急诊科护士长职责

1. 在护理部主任、医务科、门诊部领导下,进行工作。

2. 组织安排、监督检查护理人员配合医师做好急诊抢救工作。经常巡视观察病员,按医嘱进行治疗护理。做好各种记录和交接班。

3. 督促护理人员认真执行各项规章制度和技术操作规程,复杂的技术要亲自执行或指导护士操作,严防差错事故。

4. 加强对护理人员的业务学习、技术训练,提高急诊抢救业务的基本知识和技术水平。

5. 组织护士备好各种急救药品、器材,定量定点定位放置,并经常检查补充、消毒、灭菌、更换。

6. 负责护理人员排班,制定工作计划,检查护理质量,总结经验。

7. 负责抢救器材和被服、用品的计划请领和报销工作。

8. 督促护士做好消毒隔离,防止交叉感染。按规定进行空气、物表、手、及无菌物品的细菌培养、鉴定消毒及灭菌效果。

9. 督促护士、卫生员保持室内外清洁、整齐、安静,做好隔离消毒。

10. 熟悉并指导护理人员掌握抢救器材的操作与应急处理。

11. 做好各种检查记录,按时上交护士长手册。

(九) 临床带教老师职责

1. 协助护士长做好病房管理工作,重点负责科室临床护理教学工作的管理和实施。护士长不在时,能主动承担护士长的工作。

2. 负责制定和实施本科室内各类学生实习计划,并定期与护理部及学校联系。

3. 组织并参加具体的教学活动,如病房的小讲课、操作示范、病历讨论、教学查房、学生的临床带教、阶段考核、出科考试、总结评价等。

4. 针对不同的实习学生,安排有带教资格的护士带教,并检查教学计划的实施,及时给予评价和反馈。

5. 关心学生的心理及专业发展,帮助他们尽早适应临床环境,