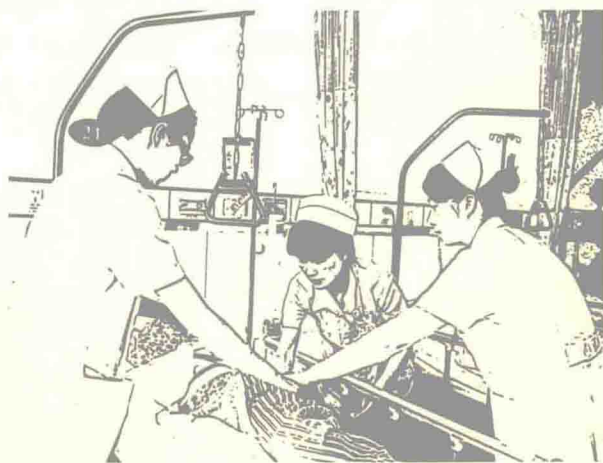


护理管理规范与流程

HULI GUANLI GUIFAN YU LIUCHENG

吴修荣 周传奎 王振玲 孙秀荣 王立芹 / 编著



中国科学技术出版社

护理管理规范与流程

HULI GUANLI GUIFAN YU LIUCHENG

吴修荣 周传奎 王振玲 孙秀荣 王立芹 / 编著



图书在版编目(CIP)数据

护理管理规范与流程/吴修荣等编著. —北京:
中国科学技术出版社, 2011. 9

ISBN 978 - 7 - 5046 - 5904 - 0

I. ①护… II. ①吴… III. ①护理 - 管理 - 规章制度 IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 150279 号

本社图书贴有防伪标志, 未贴为盗版

中国科学技术出版社出版

北京市海淀区中关村南大街 16 号 邮政编码: 100081

电话: 010 - 62173865 传真: 010 - 62179148

<http://www.cspbooks.com.cn>

科学普及出版社发行部发行

北京正道印刷厂印刷

*

开本: 850 毫米 × 1168 毫米 1/32 印张: 12.75 字数: 340 千字

2011 年 9 月第 1 版 2011 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5046 - 5904 - 0/R · 1535

定价: 39.60 元

(凡购买本社的图书, 如有缺页、倒页、
脱页者, 本社发行部负责调换)

前 言

近年来，我国的护理事业取得了较大的发展，除了专业理论知识之外，在人文素质教育、实践能力和创造性思维的培养等方面都取得了长足的进步。但是，我们发现，在护理工作实践中一定程度上还普遍存在着缺乏统一的标准、工作流程不规范、护理服务质量和效率还需进一步提高等问题，为解决上述问题，我们应用流程管理的方法，组织编写了《护理管理规范与流程》一书，对常规护理工作流程从根本上进行再设计，以解决护理工作中普遍存在的问题，达到规范护理工作和护士行为的目的，使护士长管理有据可依、护士工作有标可循，促进护理工作质量和效能的提升。

《护理管理规范与流程》，是以流程图的形式，密切结合现代医院护理管理实际编写而成。全面系统地论述了现代医院护理管理工作规范与流程，注重理论的先进性、结构的系统性、规范的可操作性等特点。全书共分4篇16章。第一篇护理管理规范理论篇。介绍了护理管理与流程管理的基本知识。第二篇护理服务管理篇。介绍规范化服务有关知识及门、急诊患者接诊规范与流程，病区管理规范与流程。第三篇护理业务管理篇。重点介绍护理质量管理规范与流程、护理风险管理规范与流程、护理查房规范与流程、护理技术管理规范与流程及评分标准。第四篇医院感染管理篇。介绍了医院感染基础知识，医院感染管理

工作规范与流程。除基础理论篇以外，所有章节内容全部以管理工作规范与流程图的形式编写，图文并茂、简单易懂、内容新颖、重点突出、操作性强，让护理人员即使面对突如其来的事件，都能清楚地知道要做什么、怎么做，逐项落实、步骤清楚，可有效避免护理人员因业务技术水平或临床经验的差异造成意外和疏忽，能够有效地规范各级护理人员的护理行为，最大限度地保证护理安全。该书作为护理管理工作标准化、规范化的参考依据，为各级各类医院的广大护理人员，尤其是护理管理者提供了一本案头必备书。

由于编者水平有限，书中难免存在不足及疏漏，恳请广大读者及护理同仁提出宝贵意见，并致以诚挚的谢意！

编 者

2011年5月

目 录

第一篇 护理管理规范相关理论知识

第一章 护理管理概念及特点	3
第二章 流程的概念及特征	5
第三章 护理管理与流程	7
第四章 流程管理组织的职责	10
第五章 实施护理流程的方法	12
第六章 流程在护理管理中的重要意义	14
第七章 实施护理流程管理的注意事项	16
第八章 流程图符号说明	17

第二篇 护理服务管理

第一章 规范化护理服务管理	21
第一节 规范化服务要求	21
第二节 规范化服务举措	22
第三节 规范化服务的内容	24
第四节 规范化服务的意义	25
第二章 服务管理规范与流程	26
第一节 病区管理规范与流程	26
第二节 病区早交班管理规范与流程	28
第三节 床头交接班管理规范与流程	32
第四节 健康服务员(护工)管理规范与流程	35
第五节 住院患者管理规范与流程	37

第六节	探视与陪护管理规范与流程	39
第七节	门、急诊患者接诊规范与流程	41
第八节	一般新入院患者接诊规范与流程	44
第九节	危重患者入院接诊规范与流程	47
第十节	患者转科手续办理规范与流程	50
第十一节	患者出院手续办理规范与流程	53
第十二节	患者出院后护理随访规范与流程	55
第十三节	护士长 24 小时内访视规范与流程	58
第十四节	手术患者术前访视管理规范与流程	61
第十五节	手术患者术后回访管理规范与流程	63
第十六节	护理健康教育组织实施规范与流程	65

第三篇 护理业务管理

第一章	护理质量管理	71
第一节	护理质量管理的概念和重要性	71
第二节	护理质量管理的基本方法	75
第三节	护理质量考核评价	78
第四节	护理质量管理规范与流程	88
第二章	护理风险管理	116
第一节	护理风险管理相关概念及意义	116
第二节	护理风险产生的原因及特点	119
第三节	护理风险管理的程序	123
第四节	护理风险的评估	125
第五节	医院护理风险管理规范与流程	126
第三章	护理查房管理	153
第一节	护理查房管理基本知识	153
第二节	护理业务查房规范与流程	156

第四章 护理技术管理	173
第一节 护理技术管理基本知识	173
第二节 护理技术管理流程	175

第四篇 医院感染管理

第一章 医院感染有关基础知识	315
第一节 医院感染的定义及分类	315
第二节 医院感染学的定义及其任务	317
第三节 医院感染的传播过程	319
第四节 医院感染传播过程三环节的阻断	324
第五节 医院感染监测的定义	325
第六节 医院感染监测的目的	325
第七节 医院感染的监测方法	326
第八节 资料的整理分析与反馈	330
第九节 医院内医院感染管理监测网运行机制	331
第二章 医院感染规范与流程	333
第一节 医院感染管理工作规范与流程	333
第二节 医院感染管理三级监控网络体系组建规范与 流程	338
第三节 空气消毒效果监测规范与流程	341
第四节 各种紫外线消毒效果监测方法规范与流程	344
第五节 物体表面消毒效果监测规范与流程	346
第六节 医务人员手消毒效果监测规范与流程	349
第七节 常用物品与器械消毒灭菌管理规范与流程	352
第八节 硬式内镜消毒灭菌管理规范与流程	355
第九节 软式内镜消毒灭菌管理规范与流程	358
第十节 口腔诊疗器械消毒灭菌管理规范与流程	361
第十一节 破伤风患者感染控制管理规范与流程	365

第十二节	气性坏疽患者感染控制管理规范与流程·····	368
第十三节	艾滋病病毒感染者及艾滋病患者感染控制 管理规范与流程·····	371
第十四节	护理人员职业防护管理规范与流程·····	375
第十五节	医护人员 HIV 职业暴露防护管理 工作规范与流程·····	379
第十六节	医院医疗废物管理规范与流程·····	384
第十七节	感染性医疗废物管理规范与流程·····	388
第十八节	损伤性医疗废物管理规范与流程·····	390
第十九节	化学性医疗废物管理规范与流程·····	392
第二十节	病理性医疗废物管理规范与流程·····	394
参考文献	·····	396

第一篇

护理管理规范

相关理论知识





第一章 护理管理概念及特点

一、护理管理的概念

护理管理是以提高护理服务质量作为主要目的的工作过程。世界卫生组织(WHO)给护理管理做了如下定义:护理管理是为了提高人们的健康水平,系统地利用护士的潜在能力和有关其他人员或设备、环境和社会活动的过程。

现代护理功能是以增进人类健康为主要任务的,包括指导保健、预防疾病、处置分娩、照顾产妇、协助康复等业务,综合称为护理。为了实施护理,要明确护理的功能,确立护理组织,还要实施科学有效地管理。护理管理可以分为护理行政管理、护理业务管理和护理教育管理三部分。护理行政管理主要是遵循国家的方针政策和医院有关的规章制度,对护理工作组织管理、物资管理、经济管理。护理业务管理是对各项护理业务工作进行协调控制,以保证护理工作的质量,提高护理人员的业务能力,提高工作效率。护理教育管理主要是为了培养高水平的护理人才,提高护理队伍的素质而进行的管理活动。

二、护理管理的特点

护理管理的特点是与护理学科的特点分不开的。护理作为独立的学科有其自身的规律性。护理学要综合应用人的心理和生理相互关系的知识,以及自然科学、社会科学、思维科学方面的知识,帮助、指导、照顾人们保持或重新获得体内外环境的相对平衡,以达到身心健康,精力充沛。护理工作除有与医师协作进行诊治的任务外,主要是进行独立的护理工作。护理学是诊断和治疗人们现存的和潜在的健康问题的反应,是有别于医疗实践的独特领域。护理工作的对象



是人,在医学模式发展为生物—心理—社会医学模式的今天,护理工作出现了较大的转变,更显示出其独立的、自身的规律和特点。同样,护理管理已不仅仅是护士长、护理部主任的责任,每一位护理人员为了照顾护理对象,为他们提供护理服务,均需要计划、沟通、应用解决问题的程序等工作,因此,每一位护理人员都可以说是护理管理者。

根据护理工作对象是病人的特点,要求护理人员有较好的素质修养。良好的素质修养是可以通过管理教育获得的,培养和保持护理人员的良好素质是护理管理建设的重要内容之一。

护理管理要适应护理工作的科学性和服务性。护理学作为独立学科要综合运用各方面的知识,科学性较强。现代护理理论的发展,新技术、新知识引入护理学更加强了护理的科学性。护理工作的服务性也较强,特别是临床上以病人为中心的护理,科学性、服务性、技术性、思想性及时间性、连续性都很强,要求理论联系实际,脑力劳动和体力劳动相结合。护理管理要适应这些特点。

护理工作联系广泛。护理工作要与医师、医技、后勤、行政管理及病人、家属、单位等多方面发生联系,形成以病人为中心、以护理工作为主体的工作关系;尤其是近年来发展起来的家庭和社会服务,使得护理工作中多方面的沟通交流显得尤为重要。协调好这些关系是护理管理的重要内容。

护理工作的连续性强。每天 24 小时不间断,护理队伍中女性占绝大多数,夜班多、独立操作多、责任重,接触病人最密切,精神紧张,工作劳累,生活不规律。护理管理必须重视这些特点,适当解决各种困难,保证护理人员安心工作。



第二章 流程的概念及特征

一、流程的概念

流程的定义是一个或一系列有规律的行动,这个行动以确定的方式发生或执行,导致特定的结果出现。强调的是“有意识的一系列活动或事件”以及“特定的结果”。它具有以下六个要素:输入资源、活动、活动的相互作用、输出结果、顾客、价值。如在护理管理流程中,管理者输入的是信息、人员、物资、资金,通过计划、实施、控制、评价等一系列互相作用、具有逻辑关系的活动,输出的是护理质量的保证、护理人才的成长及科研成果。事实上,流程在我们生活中无处不在,无论是超市、医院,还是企业、工厂,它们在为顾客提供产品或服务时,都有其特定的流程。简而言之,流程就是为特定的顾客或特定的市场,提供特定的产品或服务所精心设计的一系列活动。

二、流程的特征

任何单位的活动都是由许许多多、形形色色的流程构成的,不同的单位由于有不同的单位特点或单位文化,其想法、价值观、行为模式等方面的差异导致了不同单位流程均不相同,但这些流程都有以下共同的特征。

1. 目标性。流程要有明确的输出结果,即目标和任务,这个目标可以是一次满意的服务,也可以是一次及时的产品送达。

2. 动态性。流程是由活动构成的,这些活动是运动着的,由一个活动到另一个活动,按照一定的时序关系徐徐展开。

3. 有序性。流程中的每项活动其运动是有序排列的,这种有序的排列有它内在的逻辑联系,决不能杂乱无序地进行。如护理工作流程中,诊断只能在评估与计划之中,既不能放在评估之前,也不能



放在计划之后。

4. 连续性。流程中的每项活动都是一环扣一环进行的,不可从中脱节,各个环节都不可少,都很重要,并且要连续进行下去,如果中途停顿就不可能达到实现流程的目的。

5. 整体性。单个的活动不称其为流程。一个流程至少由两个以上的活动组成,而且每个单个活动都必须按全局的整体要求存在并发挥着各自的作用。

6. 层次性。组成流程的活动本身也可以是一个流程,该流程可以看成是总流程的一个子流程,如招聘是护理人力资源管理流程中一个活动,但招聘本身也有它的独立活动流程。

7. 结构性。流程的结构可以有多种表现形式,如串联、并联等,往往这些表现形式的不同,给流程的输出效果带来很大影响。



第三章 护理管理与流程

近年来,随着中国加入世界贸易组织带动了我国医疗卫生事业的蓬勃发展,各种所有制医院如雨后春笋般诞生。为加强医院建设,提高护理质量,迫切需要科学的护理工作流程和合理的护理工作标准来整合护理队伍,规范护理行为。因此,护理的流程再造与持续优化在各类医院的建设与发展中起着举足轻重的作用。

一、实施护理流程的背景与对象

1. 流程再造的背景。科学合理的工作流程像一个精致的连环扣,时刻贯穿在医院及护理管理中的方方面面。在临床实践中,护理工作流程直接影响到患者的治疗效果和对医疗过程的满意度。对于服务群体日益增长的健康需求,不仅医疗体制、护理模式需要探索及转变,护理工作的内涵、质量需要不断增加,流程管理也被纳入了医院护理管理的重要内容。通过流程建设与再造,统一护理人员思想,规范护理行为,提高工作效率,减轻护理人员工作压力。

2. 流程再造的对象。人流、物流、信息流既是流程管理的主要内容,也是流程再造的主要对象。它们相互交叉,贯穿于对患者的整个服务过程中。

人流。人性化且科学设计的医院建筑群,能够合理规划患者流及员工流,使其通畅、高效。比如患者入院时自行或在急诊护士护送、门诊导医引导下,在最短的时间内办好手续进入病区;在火灾等紧急情况下,以患者、家属及医务人员快捷的疏散路线及有效程序来保证患者及员工的安全。

物流。良好的物流以减少库存、提高物资使用率为宗旨。如根据医院工作特点,设计医护人员的工作服换洗流程、运输途径;新入



院患者的订餐、送餐流程;为有效控制院内感染,制定各科室医疗垃圾的收集、运输路径,各病房医疗垃圾集中到处置间,通过专人由污物电梯运输到医院垃圾暂存处。

信息流。信息流是流程管理的基础。患者的治疗、费用等基本信息贮存于电脑,其数据整合、系统集成、智能化和信息流是医院流程建设的基础,除了能减轻员工劳动强度,辅助医院行政管理和高层领导决策外,更主要的是支持医院事务处理。护士工作站是医院信息系统(hospital information system, HIS)中的核心部分,是整个信息流的中心。利用护士工作站实现住院患者信息的实时采集和管理,为患者提供全方位的服务;自动完成繁琐的医嘱转抄工作,实现医嘱、床位、护理及治疗等各项费用的后台自动计账、汇总、查询和报警;为每一步护理过程提供决策支持,促进护理工作规范化和标准化。

二、流程设计的原则

流程设计时应以达到顾客满意、员工满意、提高效率、降低成本为目标。要达到此目标应遵循以下几个原则:

1. 遵循环境要求的原则。遵循环境要求的原则是流程设计的前提。一个单位在特定的环境中运营,必然受到环境的约束,其中最主要的环境约束就是政府的法律法规。如随着新的医疗事故处理条例、医疗责任事故的举证倒置、医疗废物处理条例等法律法规的出台,医院在流程设计时必须考虑这些因素,建立符合这些法律法规的新的医疗纠纷报告与处理流程、各类医疗废物处理流程等。

2. 以顾客满意为中心的原则。这是流程设计的核心原则。流程设计一定是始于顾客需求、终于顾客满意,顾客满意是流程质量的最终评价标准。顾客满意的评价标准包括产品质量(医院则是医疗质量)、服务、价格和响应时间。响应时间决定能否保证在顾客需要的时间内提供产品,长时间的等待和迟缓会使顾客失去信任。因此在流程设计时要重点考虑这四个因素。此外安全是服务质量的基础,