

LINCHUANG HULI ZHILIANG GUANLI
DUCHA SHOUC



临床护理质量管理 督查手册

主 审：陈学忠 滕贵明 齐海燕
主 编：邱玉梅 刘勤江



甘肃科学技术出版社



HULI ZHILIANG GUANLI
DUCHA SHOUC

临床护理质量管理 督查手册

主 审：陈学忠 滕贵明 齐海燕
主 编：邱玉梅 刘勤江



甘肃科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

临床护理质量管理督查手册 / 邱玉梅, 刘勤江主编.
— 兰州 : 甘肃科学技术出版社, 2013. 4
ISBN 978-7-5424-1805-0

I. ①临… II. ①邱… ②刘… III. ①护理—质量监督—手册 IV. ①R472-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 071694 号

责任编辑 陈学祥(0931-8773274)
封面设计 王国鹏
出版发行 甘肃科学技术出版社(兰州市读者大道 568 号 0931-8773237)
印 刷 兰州万易印务有限责任公司
开 本 880mm × 1230mm 1/32
印 张 17.375
字 数 548 千
插 页 8
版 次 2013 年 5 月第 1 版 2013 年 5 月第 1 次印刷
印 数 1 ~ 1000
书 号 ISBN 978-7-5424-1805-0
定 价 40.00 元



主编邱玉梅简介

邱玉梅,女,本科学历,主任护师,甘肃省领军人才第一层次,现任甘肃省医学科学研究院、甘肃省肿瘤医院护理部主任,甘肃省护理学会副理事长兼科研工作委员会主任委员,甘肃省中西医结合学会副理事长兼护理专业委员会主任委员。近年来发表国家级、省级学术论文 26 篇,完成科研项目 8 项。分别获皇甫谧中医药科技二等奖、三等奖各一项,兰州市科技进步二等奖一项,甘肃医学科技三等奖一项,甘肃省黎秀芳护理科学技术二等奖一项、三等奖一项。2008 年被评为全省优秀护理管理者,多次获甘肃省医学科学研究院、甘肃省肿瘤医院先进个人等光荣称号。主编专业书籍 2 部,《肿瘤患者的饮食营养与康复指导》、《肿瘤专科护士必读》分别于 2007 年、2011 年由甘肃科学技术出版社正式出版发行,并分获 2009 年作家协会优秀作者二等奖和中国西部优秀图书一等奖。副主编专业书籍 2 部:《做最好护士》和《甘肃省护理质量控制标准》分别于由人民卫生出版社和甘肃科学技术出版社正式出版发行。



主编刘勤江简介

刘勤江,男,汉族,1962年生,甘肃省天水市人。1984年毕业于西安医科大学医学系,此后一直从事肿瘤外科专业,曾赴日本癌研病院头颈外科留学一年。现任甘肃省医学科学研究院、甘肃省肿瘤医院副院长、主任医师、兰州大学兼职教授、硕士研究生导师。甘肃省第一层次领军人才、甘肃省卫生厅中青年学术技术带头人、甘肃省优秀专家,中国抗癌协会头颈肿瘤专业委员会常委、中国抗癌协会鼻咽癌专业委员会委员,甘肃省抗癌协会副理事长、甘肃省抗癌协会头颈肿瘤专业委员会主任委员,甘肃省医学会肿瘤专业委员会副主任委员,《现代肿瘤医学》、《甘肃医药》杂志编委。



副主编王莉简介

王莉，女，中共党员，1984年7月毕业于甘肃省卫生学校，2005年毕业于兰州大学护理大专，主管护师，第十一届甘肃省护理学会理事，第二届甘肃省中西医结合学会护理学会委员。从事临床护理28年，担任护士长20年。多年来，在甘肃省肿瘤医院先后在胸外科、骨与软组织科、泌尿科、头颈外科等科室担任护士长，培养了一大批护理骨干及护士长，勤勤恳恳耕耘在护理事业中，同时也收获了一些荣誉，2008年被评为甘肃省优秀护士，多次被评为甘肃省卫生厅及甘肃省肿瘤医院优秀共产党员、十佳护士、优秀带教老师、优秀带教护士长等。现在，她依然辛勤的工作在临床第一线，继续为护理事业添砖加瓦。



副主编周江红简介

周江红，甘肃静宁人。1997年毕业于兰州大学医学院，本科学历，学士学位，副主任护师，甘肃省肿瘤医院乳腺科护士长。从事肿瘤临床专科护理及护理管理工作20年。撰写护理论文10篇，发表于《护士进修杂志》、《甘肃医药》、《卫生职业教育》等，参与编写了《护理知识问答500题》。作为主编、执行主编出版专业书籍3部，分别是《肿瘤专科护士必读》由甘肃科学技术出版社出版、《当代肿瘤专科护士技能》由飞天电子音像出版社出版、《常见疾病的辨证施护与调治(肿瘤科)》由兰州大学出版社出版。主持完成科研课题两项。曾获全国卫生系统青年岗位能手，全国卫生系统巾帼建功标兵，甘肃省杰出青年岗位能手，甘肃省优秀护士，甘肃省我最喜爱的健康卫士，甘肃省肿瘤医院十佳护士和优秀共产党员等荣誉称号。



副主编苏聪简介

苏聪,女,本科学历,副主任护师。现任甘肃省肿瘤医院胸外科、肝胆科护士长,曾在急诊科、中西医结合科、消化科担任护士长工作,甘肃省中西医结合学会第二届专业委员会委员,从事临床护理工作 27 年,擅长肿瘤外科围手术期的护理,介入治疗护理,肿瘤化疗患者的护理及心理护理,积累了丰富的临床肿瘤护理经验,对护理工作热爱有加。近年来发表国家级、省级论文 10 余篇,参与课题 2 项,作为副主编编写专业书籍 2 部,曾获“甘肃省优秀护士”甘肃省医德医风先进个人及院内首届“三十佳护士”、“优秀带教老师”、优秀带教护士长等荣誉称号。



副主编杨学红简介

杨学红,女,本科学历,学士学位,副主任护师。先后担任呼吸、血液、消化、泌尿科护士长。从事肿瘤内科临床护理工作23年。擅长肿瘤化疗患者的护理、肿瘤患者的心理护理,肿瘤患者疼痛的干预护理,以及肿瘤患者临终关怀的护理。2003年5月参加甘肃省卫生系统“女神杯”辩论赛担任三辩手获一等奖。2003年8月在抗击非典演讲比赛中获二等奖。2004年获甘肃省肿瘤医院五星级护士称号。2004年底被评为甘肃省肿瘤医院青年岗位能手。2012年被评为甘肃省肿瘤医院十佳带教护士长称号。完成科研课题2项。主持完成护理科研课题《音乐疗法在减轻肿瘤患者化疗不适中的效果观察》、《肺癌化疗护理操作路径临床应用研究》。并完成国家级护理论文2篇,省级护理论文3篇。参与撰写专著2部。



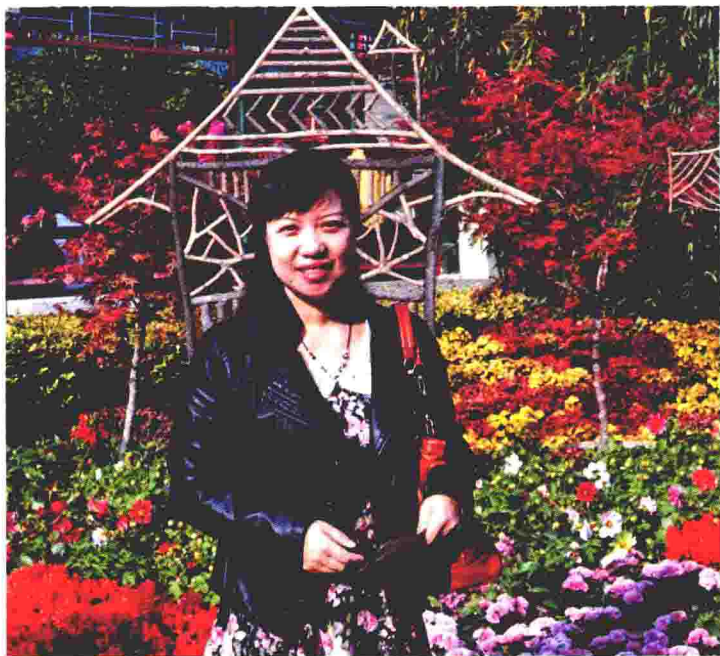
副主编王琳简介

王琳,女,汉族,本科学历,中共党员,主管护师,中华护理学会会员,中国心理卫生协会会员,中华医学会肿瘤放射专业委员会会员。从事护理工作20年,曾任甘肃省肿瘤医院呼吸、血液科副护士长,现任甘肃省肿瘤医院消毒供应中心护士长。2003年在甘肃省医学科学研究院举办的护患沟通有奖征文活动中荣获一等奖;2004年获甘肃省肿瘤医院五星级护士、优秀青年岗位能手光荣称号;2009年在甘肃省肿瘤医院护理技能大比武中获三等奖;2010年获甘肃省肿瘤医院优秀职业素质护士光荣称号;2011年获甘肃省医学科学研究院、甘肃省肿瘤医院“十佳”护士光荣称号。2010年,撰写的论文《浅谈医院消毒供应中心护士的健康维护》在全省肿瘤专业学术论文评比中获二等奖;2011年获“全省医德医风建设先进个人”光荣称号;2010年、2011年连续两年在全省卫生行业护理岗位技能大赛中获优秀指导老师二等奖;2012年获甘肃省肿瘤医院“优秀带教老师”和“十佳”带教老师光荣称号。发表论文3篇,出版专著1部,完成科研课题2项,其中《症状自评量表在恶性肿瘤患者整体护理中的应用研究》成果被评为2008年度甘肃医学科技三等奖。



副主编杨英简介

杨英,女,大专学历,主管护师。现任甘肃省肿瘤医院血液、消化科护士长,从事临床护理工作29年,积累了丰富的肿瘤患者的护理经验。近3年来在国家级和省级刊物发表论文6篇,参与课题2项。2012年在甘肃省肿瘤医院护士理论及技术操作培训中获带教“十佳”护士长称号。



副主编魏孔英简介

魏孔英,女,主管护师,中国石油兰州石化公司总医院急诊科护士长,1994年毕业于甘肃省卫生学校,2010年毕业于西安交通大学本科,先后从事普外科、急诊临床护理工作18年。曾多次荣获本院护理标兵、先进工作者、护理服务明星、优秀护士等荣誉。



副主编许莉春简介

许莉春,现任兰州石化总医院外科科护士长,主管护师、中共党员。自1994年从兰医护校毕业走上护理岗位,一直从事临床护理工作,由于勤奋好学,相继取得了护理本科及公共卫生管理双学历,赢得了领导和同事们的认可。在医院2008年3月组织的护士长公开竞聘中,以绝对优势脱颖而出,成为普外科护士长,率先在医院开展了“小组护理为载体,分层级管理”的新模式,利用彩色插图展板的形式对病区患者进行健康教育,在医院启动了“优质护理服务示范工程”,作为首批创建“优质护理服务示范病房”试点科室,所在科室护士也先后获得“技术操作一等奖”、“公司技术能手”和“省级技术比武优胜奖”,连续获得“先进集体”、“模范班组”、“三八样板岗”,本人也曾先后荣获“优质护理服务明星”、“优秀护士长”、“先进工作者”、“院级标兵”、“石化公司先进女职工”、“石化公司三八红旗手”、“甘肃省优质护理服务先进个人”等众多荣誉称号。2012年6月调护理部工作至今。

序

随着临床护理人员的需求量日益增加,护理队伍迅速壮大且过年轻,而专业知识缺乏、临床经验不足、技术力量薄弱、服务质量不高等成为当前护理工作的突出特点,而护理质量是衡量医院服务质量的重要标志之一,是护理业务技术管理的核心,高质量的护理对保障病人安全、促进病人康复发挥着重要作用。在医疗市场竞争日益激烈及人们生活水平不断提高的今天,如何把握护理质量管理的重点,确保护理质量的稳步提升,提高患者的满意度,是护理管理者的中心任务,也是医院护理工作的主要目标。

当前,护理工作与病人的需求、临床诊疗工作的要求尚存在差距,表现在:一是“以病人为中心”的整体护理尚未全面落实在实际工作中,护理的服务意识和服务理念与人民群众的需求和临床工作的需要存在差距;二是护士的专业技术水平需要同步于诊疗技术的发展,对疑难、危重患者的护理水平有待进一步提高;三是护理工

作需要突出以人为本，营造关心、关怀和爱护患者的职业文化，弘扬救死扶伤的人道主义精神。

为了加强护理质量管理，强化环节管理，注重服务细节，严把护理质量关，确保患者的满意。甘肃省肿瘤医院组织专业人员编写了《临床护理质量管理督查手册》，希望该书的出版发行，能够为我省临床护理质量管理提供有益的借鉴，以促进我省护理事业朝着向质量要效益的定位发展，不断满足广大患者日益增长的护理服务需求。

甘肃省卫生厅副厅长

金冲杰

二〇一三年四月二十六日

前 言

护理质量是护理管理永恒的主题和核心, 为了促进护理质量的持续改进和提高, 编者组织了甘肃省肿瘤医院管理经验丰富的护理专家及临床一线的护士长编写了《临床护理质量管理督查手册》, 全书共分4部分, 全部采用表格形式书写, 第一部分为护理质量管理标准, 第二部分为基础护理及管理, 第三部分为专科护理管理, 第四部分为病房管理等。最后还附录了卫生部的4项护理工作标准。内容全面具体, 集医院的护理管理工作者的临床管理经验、又融入国内先进护理管理理论及方法于一体, 具有科学性和实用性。适合各级医院护理人员阅读参考, 也是督导检查的参考用书, 并以此推动护理质量管理。

该书的编写过程中, 坚持以患者为中心, 以质量为核心, 将质量督查融入到护理质量的持续改进中, 督查整改措施的落实情况和实施效果。但由于编者水平有限, 难免出现错误和疏漏之处, 恳请广大护理工作者批评指正。

该书在编写过程中, 得到了甘肃省卫生厅领导及甘肃省肿瘤医院领导的的大力支持和帮助, 各位护理专家和护士长付出了辛勤劳动, 在此表示衷心感谢!

甘肃省肿瘤医院 邱小梅

2013年1月



目 录

第一部分 护理质量标准

临床护理工作质量标准	1
优质护理服务工作质量标准(全院)	4
优质护理服务工作质量标准(护理单元)	7
责任制整体护理质量标准	9
基础护理质量标准	11
危重患者护理质量标准	12
危重患者抢救护理质量标准	13
病房管理质量标准	14

第二部分 基础护理

(一)入院护理	15
入院患者护理质量督查表	15
急诊患者入院护理质量督查表	17
危重患者入院护理质量督查表	19
入观察室患者护理质量督查表	21
转入患者护理质量督查表	22
危重患者转入护理质量督查表	23
科内转床患者护理质量督查表	24
(二)出院护理	25
出院(转出)患者护理质量督查表	25
危重患者转出护理质量督查表	26
出观察室患者护理质量督查表	27
死亡患者护理质量督查表	28
劝阻住院患者外出及外出不归应急处理护理质量督查表	29
(三)晨晚间护理	30
晨间护理质量督查表	30

