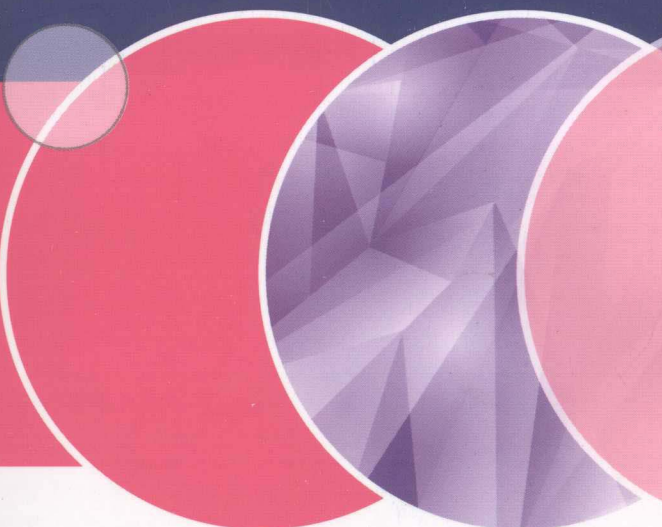


医院护理管理系列丛书



护理质量与安全全过程 质量控制手册

HULI ZHILIANG YU ANQUAN QUANGUOCHENG
ZHILIANG KONGZHI SHOUC

主编/刘雪莲 晏圆婷 蒋立虹

 军事医学科学出版社

医院护理管理系列丛书

护理质量与安全全过程 质量控制手册

主 编	刘雪莲	晏圆婷	蒋立虹	
副主编	李冬艳	杨民慧	金醒昉	
编 者	岑 梅	陈 红	黄 英	那竹惠
	杨鸣春	金 艳	徐翠屏	孙云华
	陈文敏			

军事医学科学出版社

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

护理质量与安全全过程质量控制手册/刘雪莲,晏圆婷,蒋立虹主编.
-北京:军事医学科学出版社,2014.9
(医院护理管理系列丛书)
ISBN 978-7-5163-0504-1

I. ①护… II. ①刘… ②晏… ③蒋… III. ①护理-质量管理-手册 ②护理-安全管理-手册 IV. ①R47-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 218916 号

策划编辑:李俊卿

责任编辑:李霞

出版人:孙宇

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)66931051,66931049,81858195

编辑部:(010)66931038

传真:(010)63801284

网址:<http://www.mmssp.cn>

印装:中煤涿州制图印刷厂北京分厂

发行:新华书店

开本:850mm×1168mm 1/32

印张:10.5

字数:279 千字

版次:2015 年 1 月第 1 版

印次:2015 年 1 月第 1 次

定价:28.00 元

本社图书凡缺、损、倒、脱页者,本社发行部负责调换

总 序

随着医院评审工作以及优质护理服务活动的深入开展,护理质量管理与控制工作逐渐走向规范化、专业化、标准化、精细化。为顺应当代护理学发展趋势,昆明市延安医院将长期实践经验进行积累,同时借鉴国际护理质量管理新理论、新方法,主编并出版了《医院护理管理系列丛书》,该《丛书》有三大特点:

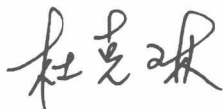
一是内容新颖、重点突出:《丛书》紧紧围绕《二级、三级综合医院评审标准》,紧密结合医院评审实践,对与护理相关评审条目进行了梳理和汇总,按照 PDCA 循环(戴明环)原理,以“追踪法”作为主要评价手段,形成通俗易懂的护理质量管理理论,做到总结过去、立足现在、面向未来、综合创新,给人以启迪和耳目一新的时代气息。

二是科学严谨、适用范围广:《丛书》的编写结合临床专科建设与管理指南,形成各专科相互联系的一整套原理、原则、概念、方法、技术等,各册丛书以及各篇章有机结合,构成了系统、完整的学科体系。

三是实用性及操作性强:《丛书》本着科学性、指导性的原则,

从不同角度,全方位阐述并深化了护理质量与安全管理、人力资源管理,脉络清晰、层次分明,紧密结合临床。相信本套《丛书》对帮助各级各类医院提高护理管理水平和护理服务质量能起到很好的指导作用。

医学发展日新月异,护理专业也面临着服务理念、技能水平、人才培养、护理管理模式和市场经济等诸多方面的挑战,希望广大护理工作者努力学习,不断开拓、创新,将理论与实际工作相结合,为加速护理学科的发展进程、为保障人民群众的身心健康、推进卫生事业又好又快发展做出新的更大贡献!



2014 年 2 月

前 言

护理质量与安全管理是医院管理的重要组成部分,直接影响着医院的临床医疗质量、社会形象和经济效益,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,确保护理安全,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。

我们历时一年之久,编写了《护理质量与安全全过程质量控制手册》一书,在关注医疗、护理质量和安全的同时,紧紧围绕医改、医院评审、优质护理对护理工作的要求,并针对各级医疗机构护理管理者关心的热点、焦点问题,重点反映护理质量、护理服务理念、制度及措施的持续改进,对广大临床护理工作者具有较高的参考价值。

本书由主编全面策划、审订提纲、组织编写,并进行各章的交叉审稿,保证了本书的严谨性。在参加编写的人员中,有从事临床护理管理多年、经验丰富的管理干部,有对护理质量管理理论研究颇有造诣的专家教授,也有思想活跃的中青年学者,她们不断进取,完成了这一艰巨的工作。

本书共4章22节。第一章为确立护理管理组织体系,主要介绍了如何实施目标管理、垂直管理、分级管理等,有助于为护理管

理者对护理管理工作的统筹、规划提供参考和依据。第二章为护理人力资源管理,对如何科学合理安排护理人员,实施护理人员分层培训与绩效考核,充分发挥护理人员的积极性具有较好的参考作用。第三章为临床护理质量管理与改进,重点介绍了分级护理、优质护理、责任制整体护理、危重患者护理、围术期护理、输血治疗护理、护理文书质量的持续改进。第四章为护理安全管理,详细介绍了护理质量与安全管理组织,护理安全(不良)事件的报告、原因分析及改进机制,对提高护理人员的安全管理水平、防止护患纠纷的发生具有积极的作用。

在本系列丛书的编写过程中,得到了云南省卫生厅的大力支持,云南省卫生厅杜克琳副厅长对本丛书的编写提纲、内容提出了许多宝贵意见,并在百忙之中为本系列丛书作序,值此,谨表衷心的感谢和崇高的敬意!

为了提高本书的编写质量,我们尽了最大努力,但由于时间紧迫,水平和能力所限,经验不足,且护理质量与安全管理受到诸多潜在的、不确定的因素制约,难免有不当之处,恳请专家、读者批评、指正,更希望有志于本专业的同道共同切磋、加强交流,为促进医院护理质量持续改进而努力。

编者

2014年2月

目 录

第一章 确立护理管理组织体系	(1)
第一节 组织管理	(1)
第二节 护理人员分级管理	(13)
第三节 目标管理	(19)
第二章 护理人力资源管理	(35)
第一节 护理人员管理	(35)
第二节 护理人力资源弹性调配	(54)
第三节 护理绩效考核	(65)
第四节 临床护理教育管理	(76)
第三章 临床护理质量管理与改进	(113)
第一节 分级护理质量持续改进	(113)
第二节 优质护理服务质量持续改进	(121)
第三节 责任制整体护理质量持续改进	(150)
第四节 危重患者护理质量持续改进	(168)
第五节 围术期护理质量持续改进	(183)
第六节 临床治疗护理质量持续改进	(195)
第七节 输血护理质量持续改进	(207)
第八节 仪器、设备和抢救物品管理	(211)
第九节 心理与健康指导	(215)

第十节	单病种护理质量持续改进	(217)
第十一节	护理文书质量持续改进	(220)
第十二节	护理查房、护理会诊、护理病例讨论	(242)
第四章	护理安全管理	(260)
第一节	护理质量与安全管理组织	(260)
第二节	护理安全(不良)事件管理	(276)
第三节	护理应急管理	(306)
昆明市延安医院护理部工作简介		(324)

第一章

确立护理管理组织体系

第一节 组织管理

前言：

院领导履行对护理工作的领导责任,对护理工作实施目标管理,协调与落实全院各部门对护理工作的支持,具体措施落实到位。

执行三级(医院-科室-病区)护理管理组织体系,逐步建立护理垂直管理体系,按照《护士条例》的规定实施护理管理工作。

护理组织管理体系

一、护理管理体系

1. 三级医院执行护理部主任、科护士长、护士长三级管理体系。
2. 二级医院执行护理部主任、护士长二级管理体系。

二、护理岗位配置原则

1. 实行岗位管理,明确岗位职责、任职条件。
2. 对护士进行分层级管理,根据层级安排在相应的护理工作岗位。
3. 护理管理岗位任职人员应具有临床护理岗位的工作经历,

接受岗位培训,具备护理管理的知识和能力。

4. 根据实际护理工作量、患者危重程度和疾病种类、护士能力等因素测算不同岗位的护士数量。

5. 根据各科室特点、护理工作量实施科学排班,保障医疗护理工作安全。

6. 病房按照责任制整体护理的工作模式配备护士。

7. 制订护士紧急调配预案,确保突发事件及特殊情况下的护士需求。

三、岗位设置

护理管理岗位和临床护理岗位护士应占全院护士总数的95%以上。

(一) 管理岗位

管理岗位包括临床管理岗位、教学管理岗位,护理管理岗位人数占全院护理岗位的百分比不应超过10%。

1. 护理部主任(护理部副主任)、护理教研室主任。

2. 科护士长、护士长。

3. 护理部干事、护理教研室秘书。

(二) 临床岗位

1. 病房护士与患者应配置比例

病房种类	护士与患者配置比例
普通病房	$\geq 0.4:1$
特、一级护理患者平均比例 $\geq 30\%$ 的病房	$\geq 0.5:1$
新生儿和母婴同室病房	$\geq 0.6:1$
CCU、新生儿监护室	$\geq 1.5:1$
重症监护病房	$\geq 2.5:1$

2. 门诊、急诊、手术室、产房等部门护士宜配置数量

护理单元	配置数量
普通门诊	平均每天每 100 人次就诊患者配置至少 1 名护士
急诊观察室	护士与患者比 $\geq 0.4:1$
急诊抢救室	护士与抢救床比 $\geq 2:1$
手术室	护士与手术间比 $\geq 2.5:1$
产房	平均每月每 15 人次分娩产妇配置至少 1 名护士(不含剖宫产手术)
血液透析室	护士与透析患者比例 $\geq 1:4$

四、任职条件和岗位职责

(一) 护理管理岗位

护理部主任(副)

任职条件:具有副主任护师及以上职称、护理专业本科及以上学历,从事临床护理工作 10 年以上,具有较强的临床护理管理经验。

工作概要:全面履行医院护理管理职能,促进医院护理学科建设和专业发展,使护理系统达到最优运转,为患者提供最优质的护理服务。

科护士长

任职条件:具有主管护师及以上职称、大专及以上学历。从事临床护理工作 10 年以上。

工作概要:全面履行辖区内的护理管理职能、业务指导、培训教学及专科护理发展,营造关爱、和谐的团队氛围,促进部门及同事间的交流与合作。

护士长

任职条件:具有护理师及以上职称、大专及以上学历,从事临床护理工作 10 年以上,具有丰富的临床护理经验及管理能力。

工作概要:全面履行护理单元的护理管理职能、业务指导、培训教学与科研等,指导护理人员为患者提供优质的护理服务。

护理部干事岗位

任职条件:护理本科及以上学历,从事临床护理工作 3 年以上。

工作概要:履行护理部档案管理职能,完成各类资料的拟定、整理、归档工作。

(二)临床岗位

护理组长

任职条件:护理师以上职称,从事本专科护理工作 5 年以上。

工作概要:以患者为中心,直接为患者提供全面、全程、专业的优质护理服务。

责任护士

任职条件:注册护士。

工作概要:以患者为中心,直接为患者提供全面、全程、专业的优质护理服务。

专科护士岗位

任职条件:大专及以上学历、本专科 5 年及以上护理经验、护理师及以上职称,经过省级及以上卫生行政部门或行业学会培训并考核合格。

工作概要:重症监护、急诊急救、手术室、血液净化等对专科护理技能要求较高的临床护理岗位设专科护理岗位,主要负责本专科疑难危重患者护理、护理质量管理、培训和健康教育、护理研究等工作。

(三) 临床教学岗位

护理教研室主任

任职条件:具有副主任护师及以上职称、护理专业本科及以上学历,从事临床护理工作 10 年以上,具有较好的护理教育经验。

工作概要:全面履行医院护理教育管理职能,包括新护士岗前培训、护士规范化培训、继续护理学教育、护生临床实践教学、护理进修生培训等,有效改进全院护理教育的质量,适应不断发展的临床护理需求。

护理教研室秘书

任职条件:具有护理师及以上职称、护理专业本科及以上学历,从事临床护理工作 5 年以上,擅长临床带教工作。

工作概要:协助护理教研室主任实施全院护理教育管理,培养学以致用的合格护理人才,持续改进护理教育质量。

教学秘书

任职条件:护理师以上职称、大专及以上学历,从事本专科护理工作 3 年以上。

工作概要:负责护理单元内的护理教育管理,对护理专业实习生、各级护士、进修生开展临床培训。

临床护理教学老师

任职条件:大专及以上学历,从事本专科护理工作 3 年以上。

工作概要:对护理单元内的护理专业实习生、各级护士、进修生开展临床培训。

(四) 其他护理岗位

为患者提供间接护理服务的岗位,包括临床护理支持中心、医院消毒供应中心等。

护理垂直管理工作方案

为健全护理工作指挥系统、促进护理服务工作快速发展,根据现代护理管理的要求,在分管院长的领导下,实施护理垂直管理,特制订护理垂直管理工作方案。

一、组织管理

执行在分管院长领导下的“护理部主任→科护士长→护士长”三级或“护理部主任→护士长”二级垂直管理体系,明确各级人员的岗位职责。

二、管理职能

(一) 护理人员配置与调配

1. 护理部层面的人员调配

(1) 充实临床一线护士数量,根据科室临床护理工作需要,患者数量、危重患者的多少,对全院护士进行合理的调配,切实以患者为中心,满足临床护理工作需要,最大限度地保障临床护理岗位的护士配置。

(2) 成立护理人力资源库,下设应急小组、机动护士,由护理部统一调配。

①需大量人员应急或持续时间相对较长的应急,如遇到“突发公共卫生事件、传染病流行,突发重大伤亡事故及其他严重威胁人群健康的紧急医疗抢救、特殊急危重患者护理”时,由护理部调配应急小组,确保护理安全。

②各科室如因“病房紧急缺编、院内特殊重大事件、医疗保障”等原因需临时增补护理人员时,护士长上报护理部,由护理部在全院调配机动护士,确保护理工作正常进行。

(3)实施护理人员分层管理,根据护理人员的工作能力、专业技术水平、工作年限、职称和学历等要素,对护理人员进行全面的评价,将护理人员分为“ N_0 、 N_1 、 N_2 、 N_3 、 N_4 ”五级,明确各级人员的任职资格、能力要求及工作职责,定期组织培训,充分发挥护理人力资源管理效能,实现护理人员能级对应,提高护理人员的综合素质,调动其工作积极性。

(4)实施岗位管理,按照“科学管理、按需设岗、保障患者安全和临床护理质量”的原则合理设置护理岗位,明确不同岗位护理人员的岗位职责、任职条件、工作质量标准、工作流程,实现护士由身份管理转变为岗位管理。

2. 系统层面人员调配 科室如发生重大抢救等特殊事件需临时调配人员,由科护士长上报护理部后在所管辖的各护理单元间进行调配;若遇特殊情况,科护士长不能在所管辖护理单元内调配护理人员时,可上报护理部,由护理部统一调配。

3. 科室层面人员调配

(1)各科室根据患者病情、危重患者数、手术人数、患者收住人数、护理难度和技术要求等工作需要,严格按照《护理人员弹性排班制度》实行弹性排班。

(2)一般情况下,护士长可在科室层面调整轮休、补休人员;紧急情况下,护士长无法调整时及时上报护理部,由护理部在全院统一调配,以确保科室工作需要。

(3)护士长应确定在特殊情况下的替代人选,节假日时安排备班,备班者要求电话保持畅通,做到随叫随到。

(二) 护理绩效考核

各级护理人员绩效考核通过护理部、科护士长、护士长三级护理管理层负责,通过“护理质量与安全管理委员会”、科室“护理质量管理小组”实施监管。

1. 护理部层面绩效考核

(1) 制订护理绩效考核方案与制度,将护士护理患者和完成护理工作的数量、质量、技术难度、患者满意度等要素作为绩效考核重点,并将考核结果作为护士收入分配、奖励评优的重要条件,体现多劳多得、优绩优酬、同工同酬。

(2) 对科护士长、护士长进行绩效考核和分配,考核内容包括“护理行政管理、护理质量管理、优质护理服务、护理安全管理、健康教育、护理教育、临床护理路径”等。

2. 科室层面绩效考核 科室成立“护士绩效考核小组”,按照医院、护理部的相关要求,制订适合本科室的“科室年度护理人员绩效考核方案”,对病区护士进行绩效考核及分配。

(三) 护理激励、奖惩机制

1. 护理部层面激励、奖惩

(1) 定期对各护理单元、各级护理人员进行考核,评选出先进护理单元、优秀护士长、护士、带教老师,并进行精神及物质奖励。

(2) 组织全院护理人员进行“三基理论、操作考核或竞赛”,对表现优秀者给予表彰和奖励。

(3) 鼓励护理人员撰写护理论文及参加科研课题活动,并推荐参加“省、市护理学会”护理学术年会交流活动。

(4) 因护理服务发生护理投诉和纠纷的护理单元及责任人,经核实后,纳入护理部对护士长的绩效考核,并按相关规定给予处理。

2. 科室层面激励、奖惩 各科室或护理单元自行确定各层级护理人员激励项目、措施,惩罚项目及方式,对违反护理工作制度、发生护理不良事件的个人,召开科内会议,分析和查找原因,提出处理意见并上报护理部。