

职业病防治院 应急预案及工作流程

主 编 靳 毅 李贤佐



人民卫生出版社

职业病防治院 应急预案及工作流程

主 编 靳 毅 李贤佐

副 主 编 巩曰富 尚 波 孙成俊 宋俊华 周忠华

编 委 马学军 孙炳欣 常桂玲 马 娟 付晓菊
张兆志 杨 玲 宋 晋 高守新 王新燕
蒲 滨 张其勇 崔 健 成国磊 刘 鹏
房 亮 栾贻良

学术秘书 王新燕 栾贻良



人民卫生出版社

图书在版编目(CIP)数据

职业病防治院应急预案及工作流程 / 靳毅, 李贤佐主编.
—北京: 人民卫生出版社, 2015

ISBN 978-7-117-20752-2

I. ①职… II. ①靳…②李… III. ①职业病—防治
②医院—管理—流程 IV. ①R135②R197.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 089605 号

人卫社官网	www.pmph.com	出版物查询, 在线购书
人卫医学网	www.ipmph.com	医学考试辅导, 医学数 据库服务, 医学教育资 源, 大众健康资讯

版权所有, 侵权必究!

职业病防治院应急预案及工作流程

主 编: 靳 毅 李贤佐

出版发行: 人民卫生出版社(中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-59787592 010-59787584 010-65264830

印 刷: 北京中新伟业印刷有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 21

字 数: 511 千字

版 次: 2015 年 6 月第 1 版 2015 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-20752-2/R·20753

定 价: 56.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社市场营销中心联系退换)

前 言

为推进医院管理制度化、规范化和科学化进程,持续改进医疗质量,改善医疗服务,保障医疗安全,形成有章可循、按章办事、规范高效的管理体制,淄博市职业病防治院在医院标准化建设过程中,将规章制度、岗位职责、应急预案及工作流程、职工手册、护理分册分类编辑成册,编写了一套比较完整的医院标准化建设丛书,本书是其中之一。

应急预案及工作流程是医院危机管理及规范管理的重要组成部分,通过流程图形式将医院管理内部运行和医疗服务程序直观地表现出来,有助于提高医院的执行力和管理效果。各岗位工作人员熟悉掌握工作流程和应急预案,是有效控制突发紧急情况,尽快减弱或消除危机,将危机对人员或财产的损害程度减至最低的重要前提和基本要求。

《职业病防治院应急预案及工作流程》分上下两篇,上篇应急预案共 40 项,下篇工作流程共 185 项,较为详尽地表述了各类紧急情况的应对措施和重要常规性工作的步骤流程。内容完整充实,特色鲜明。只要掌握好这些应知应会内容,并时常绷紧正确应对突发事件这根弦,在日常工作中一旦遇到突发事件,就能够临场不惊,应对自如,达到及时求援、减少损失、尽快恢复正常医疗秩序的目的。

应急预案和工作流程的制定是一个学习和提高的过程。本次编写由于时间紧迫,经验不足,错误不足之处在所难免,请大家及时指出,以便下次修订时予以更正。

二〇一四年八月

目 录

□ 上篇 应急预案 □

A-1. 突发事件总体应急预案	3
A-2. 突发公共卫生事件应急处置预案	8
A-3. 突发群体性不明原因疾病事件应急预案	12
A-4. 批量突发意外伤害事件抢救应急预案	15
A-5. 手术患者呼吸心跳骤停应急预案	18
A-6. 药物引起过敏性休克应急预案	19
A-7. 使用呼吸机过程中突然断电应急预案	21
A-8. 医疗技术损害处置预案	22
A-9. 气管切开使用呼吸机患者意外脱管应急预案	23
A-10. 住院患者出现输液、输血反应应急预案	24
A-11. 特殊管理药品突发事件应急预案	27
A-12. 突发事件应急药品保障预案	28
A-13. 突发性事件药事管理应急预案	29
A-14. 突发事件应急医疗设备采购预案	33
A-15. 急救类、生命支持类医疗设备应急调配预案	35
A-16. 突发事件医用耗材应急采购预案	37
A-17. 实验室生物安全事件应急预案	38
A-18. 放射事故应急预案	42
A-19. 医院感染暴发报告应急处置预案	45
A-20. 医务人员职业暴露应急处置预案	50
A-21. 医疗废物安全管理应急处理预案	52
A-22. 危险化学品意外事故应急预案	54
A-23. 门(急)诊高峰应急预案	55
A-24. 门诊候诊病人突发意外处理预案	56

A-25. 医院预约门诊变更、暂停、取消等特殊情况应急预案	58
A-26. 重点传染病疫情暴发流行应急处理预案	59
A-27. 医用氧舱重大事故应急救援预案	61
A-28. 信息系统故障应急预案	64
A-29. 安全保卫应急预案	66
A-30. 火灾消防应急预案	68
A-31. 医院停水应急预案	70
A-32. 医院停电应急预案	72
A-33. 暴雨和暴雪等灾害性天气应急预案	74
A-34. 医用气体故障应急预案	76
A-35. 电梯异常事件应急预案	78
A-36. 食堂食物中毒应急预案	80
A-37. 锅炉设备故障应急预案	82
A-38. 患者有自杀倾向 / 自杀时的应急预案	84
A-39. 重大医疗纠纷应急预案	86
A-40. 网络舆情应急处置工作预案	89

□ 下篇 工作流程 □

一、行政管理工作流程	93
B-1. 院务会召开流程	93
B-2. 院办督办流程	94
B-3. 院长查房流程	95
B-4. 收文流程	96
B-5. 发文流程	97
B-6. 科室主任联系会议召开流程	98
B-7. 医院接待工作流程	99
B-8. 院长接待日流程	100
B-9. 医院大事记工作流程	101
B-10. 文件资料归档流程	102
B-11. 公章使用和管理流程	103
B-12. 来电来信来访处理流程	104

B-13. 院办公室年度工作计划撰写流程	105
B-14. 医院总值班工作流程	106
B-15. 请示报告流程	107
B-16. 工作总结流程	108
B-17. 院办公室档案管理工作流程	109
B-18. 公章刻制使用流程	110
B-19. 宣传材料制作流程	111
B-20. 宣传信息、稿件刊发流程	112
B-21. 新闻媒体采访流程	113
二、党群纪检工作流程	114
B-22. 党总支会议流程	114
B-23. 预备党员审批流程	115
B-24. 预备党员转正审批流程	116
B-25. 党员组织关系转入流程	117
B-26. 党员组织关系转出流程	118
B-27. 投诉处理工作流程	119
B-28. 满意度调查工作流程	120
B-29. 社会监督员会议工作流程	121
B-30. 党务院务公开工作流程	122
B-31. 工会工作流程	123
B-32. 职代会会议流程	124
三、人力资源管理工作流程	125
B-33. 年度人员招聘计划制定流程	125
B-34. 新入院员工入院流程	126
B-35. 岗前培训工作流程	127
B-36. 工作人员年度考核流程	128
B-37. 办理退休手续工作流程	129
B-38. 合同制职工招聘录用工作流程	130
B-39. 合同制职工辞职手续办理流程	131
四、财务工作流程	132
B-40. 账务处理工作流程	132

B-41. 财务报表工作流程	133
B-42. 票据管理工作流程	134
B-43. 薪金发放工作流程	135
B-44. 出纳付款工作流程	136
B-45. 门诊挂号、收费流程	137
B-46. 门诊收费处退费流程	138
B-47. 单据报表复核流程	139
B-48. 住院处退费流程	140
B-49. 住院处入院、出院流程	141
B-50. 收费投诉处理流程	142
B-51. 价格管理工作流程	143
B-52. 基本医疗保险门诊慢性病就医结算流程	144
B-53. 基本医疗保险参保人员住院登记及结算流程	145
五、职业病诊断工作流程	147
B-54. 职业病诊断程序	147
B-55. 职业病诊断档案管理工作流程	150
六、职业健康监护工作流程	151
B-56. 职业健康检查工作流程	151
B-57. 职业健康检查工作质量控制流程	155
B-58. 职业健康检查门诊控制流程	157
七、检测评价工作流程	160
B-59. 建设项目职业病危害预评价工作流程	160
B-60. 建设项目职业病危害控制效果评价工作流程	167
B-61. 职业病危害现状评价工作流程	173
B-62. 职业病危害评价质量控制流程	178
B-63. 职业病危害因素现场检测 / 测量工作流程	181
B-64. 卫生检验工作流程	184
八、门(急)诊工作流程	186
B-65. 门诊质量管理工作流程	186

B-66. 导医导诊咨询服务工作流程	187
B-67. 门诊患者就诊流程	188
B-68. 急诊科就诊流程	189
B-69. 急救绿色通道流程	190
B-70. 院前急救与急诊科交接流程	191
B-71. 急诊留观患者工作流程	192
B-72. 急诊科群体中毒抢救流程	193
九、临床医疗工作流程	194
B-73. 第一类医疗技术准入流程	194
B-74. 医疗安全(不良)事件报告流程	195
B-75. 非计划再次手术上报及监管流程	196
B-76. 手术部位识别、标示流程	197
B-77. 手术风险评估流程	198
B-78. 手术安全核查流程	199
B-79. 术后患者管理流程	201
B-80. 手术医师能力评价与再授权管理流程	202
B-81. 危急值报告流程	203
B-82. 接获危急值处置流程	204
B-83. 备血流程	205
B-84. 输血不良反应处理流程	206
B-85. 门(急)诊病人住院流程	207
B-86. 无空床时调配流程	208
B-87. 转科流程	209
B-88. 转院流程	210
B-89. 院内会诊流程	211
B-90. 外出会诊流程	212
B-91. 外请专家会诊流程	213
B-92. 重大手术报告及监管流程	214
B-93. 患者病情评估流程	215
B-94. 口头医嘱流程	216
B-95. 模糊不清、有疑问的医嘱流程	217

B-96. 综合应用作业疗法、物理治疗法、语言治疗法流程·····	218
B-97. 病案工作流程·····	219
B-98. 医疗大查房工作流程·····	220
B-99. 院内病例讨论工作流程·····	221
B-100. 心肺脑复苏流程·····	222
B-101. 呼吸衰竭抢救流程·····	223
B-102. 急性心肌梗死抢救流程·····	224
B-103. 急性左心衰竭、肺水肿抢救流程·····	225
B-104. 休克抢救流程·····	226
B-105. 急性中毒抢救程序·····	227
B-106. 急性脑卒中抢救流程·····	228
B-107. 多发性创伤救护流程·····	229
B-108. 颅脑损伤救护流程·····	230
B-109. 住院患者突然发生猝死时应急流程·····	231
十、护理工作流程·····	232
B-110. 一般患者入院流程·····	232
B-111. 患者出院工作流程·····	233
B-112. 危重患者入院工作流程·····	234
B-113. 紧急抢救工作流程·····	235
B-114. 重危患者翻身工作流程·····	236
B-115. 预防患者跌倒/坠床的工作流程·····	237
B-116. 患者跌倒/坠床时的应急流程·····	238
B-117. 压疮风险评估、预防及报告工作流程·····	239
B-118. 患者发生压疮时的工作流程·····	240
B-119. 患者转科工作流程·····	241
B-120. 接待转科患者工作流程·····	242
B-121. 围手术期患者工作流程·····	243
B-122. 术前患者交接工作流程·····	246
B-123. 术后患者交接工作流程·····	247
B-124. 特殊检查工作流程·····	248
B-125. 接诊急症患者流程·····	249

B-126. 院前急救工作流程	250
B-127. 患者突然发生病情变化时的应急工作流程	251
B-128. 紧急状态下护理人力资源调配流程	252
B-129. 患者外出或外出不归时的工作流程	253
B-130. 遭遇暴徒的应急流程	254
B-131. 发现传染病患者时的工作流程	255
B-132. 病区物品或药品不足时处理流程	256
B-133. 患者用药错误时的处理流程	257
B-134. 发生护理纠纷的处理流程	258
B-135. 出院患者随访流程	259
B-136. 身份识别流程	260
B-137. 患者腕带佩戴流程	261
B-138. 血液制品输注的操作流程	262
十一、科研教学工作流程	265
B-139. 科研管理工作流程	265
B-140. 教学管理工作流程	266
十二、药事管理工作流程	267
B-141. 药库工作流程	267
B-142. 门诊药房工作流程	269
B-143. 住院药房工作流程	270
B-144. 药品调剂应急预案流程	271
B-145. 分装药品操作流程	272
B-146. 门诊药房退药流程	273
B-147. 麻醉药品、第一类精神药品使用管理工作流程	274
B-148. 药品调剂差错管理登记流程	276
B-149. 药品调剂四查十对操作流程	277
B-150. 药品召回处置流程	278
B-151. 科室急救备用药品补充流程	279
B-152. 近效期药品处理流程	280
B-153. 药品采购工作流程	281

十三、医学装备管理工作流程.....	283
B-154. 医学装备论证、采购工作流程	283
B-155. 医学装备验收工作流程	285
B-156. 医学装备维修工作流程	286
B-157. 药物(医疗器械)不良事件处置流程	288
B-158. 常备医用耗材审批购置流程	290
B-159. 新开展工作所需新的特殊材料购置流程	291
B-160. 骨科、眼科等其他手术科室常用手术材料购置流程	292
十四、公共卫生工作流程.....	293
B-161. 传染病报告卡传递流程	293
B-162. 传染病预检分诊流程	294
B-163. 居民死因信息登记报告流程	295
B-164. 健康教育管理工作流程	296
十五、医院感染管理工作流程.....	297
B-165. 医院感染散发病例监测流程	297
B-166. 医院感染漏报病例监测流程	298
B-167. 导管相关血流感染监测流程	299
B-168. 外科手术部位感染监测流程	300
B-169. 空气消毒效果监测流程	301
B-170. 物体表面消毒效果监测流程	302
B-171. 医务人员手卫生效果监测流程	303
B-172. 紫外线辐射强度监测流程	304
B-173. 使用中消毒剂的监测流程	305
B-174. 高压蒸汽灭菌生物监测操作流程	306
B-175. 内镜消毒效果监测流程	307
B-176. 一次性无菌用品管理流程	308
B-177. 消毒隔离工作流程	309
B-178. 多重耐药菌(MDRO)医院感染控制流程	310
B-179. 标本溢洒处理流程	311
B-180. 医务人员标准防护工作流程	312

B-181. 医务人员洗手与卫生手消毒操作流程	313
B-182. 外科手消毒操作流程	314
B-183. 医院感染管理 workflows	315
B-184. 医疗废物分类、收集、处理流程	316
B-185. 外来器械管理流程	317

上 篇

应急预案

A-1. 突发事件总体应急预案

一、总则

(一) 编制目的

为提高医院应对突发事件的能力和水平,规范和指导突发事件的应急处置工作及流程,最大限度地减少突发事件所造成的损害,保障医院员工和就医者的生命财产安全,维护医院正常的工作秩序,促进医院全面、协调、可持续发展,依据《中华人民共和国突发事件应对法》、卫生部《突发公共卫生事件应急条例》及省市卫生主管部门有关要求,结合医院自身实际,制定本预案。

(二) 分类分级

本预案所称突发事件是指突然发生,造成或者可能造成人员伤亡、财产损失、危及医院安全的紧急事件。根据突发事件的发生过程和性质,突发事件主要分为以下四类:

1. 自然灾害 主要包括地震灾害、水灾等异常天气灾害等。
2. 事故灾难 主要包括安全事故、爆炸事故、公共设施事故、环境污染事件、放射防护安全事件、特种设备事故、危险化学品事故、信息安全事故、重大交通事故等。
3. 公共卫生事件 主要包括传染病疫情、食品安全、医院感染事件等。
4. 医疗安全事件 主要包括医疗安全、群体性医疗纠纷事件、群体性不明原因疾病、毒麻药品安全事件等。

各类突发事件按照其性质、严重程度、可控性和影响范围等因素,一般分为四级:Ⅰ级(特别重大)、Ⅱ级(重大)、Ⅲ级(较大)和Ⅳ级(一般)。

(三) 分类管理

医务科、护理部负责对群体性不明原因疾病、临床医疗、护理安全事件、重大医疗事故等的管理。院感科负责医院感染事件的管理。总务科负责对环境安全类突发事件,包括水、电、医疗后勤保障设施等的质量事故、水灾、地震事件;供氧站生产安全事件等的管理。公共卫生科负责对公共卫生类突发事件,包括重大传染病疫情、重大食物中毒和职业中毒,放射安全防护事件的管理。药械科负责特种设备(高压容器)安全事件、毒麻药品安全事件、危险化学品安全事件的管理。信息资料科负责信息数据、网络安全事件管理。保卫科负责对消防安全事件、重大治安安全事件、重大交通事故的管理。

(四) 适用范围

本预案适用于医院各类突发事件的应对工作。

本预案指导医院各类突发事件应对工作。

(五) 工作原则

1. 以人为本,安全第一,科学处置,减少危害。切实履行服务职能,把保障员工和病人的健康和生命财产安全作为首要任务,最大限度地减少突发事件及其造成的人员伤亡和危害。同时要明确分类管理不是分开管理,各主管部门要注重互通信息、互相支持、各负其责、协调一致地做好应急事件的管理工作。

2. 居安思危,预防为主。高度重视安全工作,常抓不懈,防患于未然。增强忧患意识,坚持预防与应急相结合,常态与非常态相结合,强化培训、适时演练、平战结合、常备不懈,做好应对突发事件的各项准备工作。

3. 统一领导,分级负责,服从指挥。在医院突发事件应急指挥领导小组的统一领导下,建立健全分类管理、条块结合为主的应急管理体制,分级负责,服从指挥,听从调遣,顾全大局,充分发挥应急指挥机构的作用。

4. 依法规范,加强管理。依据有关法律和行政法规,加强应急管理,使应对突发事件的工作规范化、制度化、流程化。

5. 快速反应,协同应对。加强医院应急处置队伍建设,建立联动协调制度,充分动员和发挥广大员工的作用,形成统一指挥、反应灵敏、功能齐全、协调有序、运转高效的应急管理机制。

6. 依靠科技,提高素质。加强医院安全技术建设,采用先进的监测、预测、预警、预防和应急处置技术及设施,提高应对突发事件的科技水平和指挥能力,避免发生次生、衍生事件;加强宣传和培训教育、应急演练工作,提高全院员工的自救、互救和应对各类突发事件的综合能力。

(六) 突发事件应急预案包括

1. 医院突发事件总体应急预案 本预案为医院应对突发事件总体应急预案,是医院应急预案体系的总领,是医院应对突发事件的规范性文件,依据本预案分别制定各级各类预案,并根据实际情况不断修订和完善。

2. 医院突发事件专项应急预案 专项应急预案主要是医院及其有关部门为应对某一类型或某几种类型的突发事件而制定的应急预案。

3. 部门及科室突发事件应急预案 是医院相关部门及科室根据总体应急预案、专项应急预案和部门及科室职责为应对突发事件而制定的预案。全院各相关部门及科室要制定并及时、及时修订与完善。

二、组织领导体系及职责

为应对突发事件,医院成立以院长为组长的医院突发事件应急处置领导小组和各专业组,在上级应急指挥部门的领导、指挥下,统一组织、协调、部署重大突发事件的应急处置工作。医院突发事件应急处置领导小组是医院应对突发事件的领导机构,全院各相关部门及科室在领导小组的统一指挥下做好突发事件的应对工作。

(一) 突发事件应急处置领导小组及职能

组 长: 院长

副组长: 各分管院领导

成 员: 各职能科室负责人及相关业务科室主任、护士长

医院突发公共事件应急处置领导小组根据相关法律法规制定总体应急预案,负责突发事件应急处置的总体管理工作,并负责预案的启动与实施,统一领导,协调、指挥全院各相关部门及科室做好突发事件的应急处置工作。

医院职能科室根据国家相关法律、行政法规和医院规章制度,负责各自相关类别的突发公共事件应急处置管理、专项及部门应急预案的制定与实施,并组织相关科室人员进行