

实用护理 管理手册

SHIYONG HULI
GUANLI SHOUCHE

✿ 主 编 邹佩珍 黄顺红



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

实用护理 管理手册

SHIYONG HUOLI
GUANLI SHOUCE

编 著 王 敏、李 娟、李 娟、李 娟



吉林科学技术出版社

JILIN SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

实用护理管理手册

SHIYONG HULI GUANLI SHOUC

主 编 邹佩珍 黄顺红

副主编 凌小明 张朝阳 董少良

编 者 (以姓氏笔画为序)

 人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

实用护理管理手册 / 邹佩珍, 黄顺红主编. —北京: 人民军医出版社, 2009.6

ISBN 978-7-5091-2672-1

I. 实… II. ①邹…②黄… III. 护理学—管理学—手册 IV. R47-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 070118 号

策划编辑: 黄建松 文字编辑: 王久红 责任审读: 周晓洲

出版人: 齐学进

出版发行: 人民军医出版社

经销: 新华书店

通信地址: 北京市 100036 信箱 188 分箱 邮编: 100036

质量反馈电话: (010) 51927290; (010) 51927283

邮购电话: (010) 51927252

策划编辑电话: (010) 51927300-8057

网址: www.pmmp.com.cn

印、装: 北京国马印刷厂

开本: 850mm×1168mm 1/32

印张: 6.875 字数: 162 千字

版、印次: 2009 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

印数: 0001~3500

定价: 23.00 元

版权所有 侵权必究

购买本社图书, 凡有缺、倒、脱页者, 本社负责调换

前 言

医院规章制度是医院实施规范化、制度化、科学化管理所必需的法规性文件，是完成“以患者为中心”医疗任务的根本保证。护理管理是医院管理的重要组成部分。近年来，各个医院的临床护理、护理教学、护理科研工作取得了很大进展，许多规章制度需要修改、补充，使之进一步完善。为此，我们根据国家及军队颁布的护理管理制度及卫生法规，结合医院实际情况，编写了《实用护理管理手册》。我们希望本书对加强护理管理、提高护理质量、保障护理安全起到保证和促进作用。

随着医疗制度改革的逐渐深入和护理模式的更新，在今后的护理管理实践中，我们将不断修改和完善医院护理管理制度，以提高护理管理水平，适应护理学科发展的需要。

邹佩珍 黄顺红

于解放军第一八〇医院

目 录

第1章 护士职业道德与文明服务规范	(1)
医院管理人员职业道德规范	(1)
护士职业道德规范	(1)
护士守则	(2)
护士仪容仪表的规定	(3)
病房护士文明服务规范	(4)
病房保洁员文明服务规范	(4)
第2章 各级护理人员职责	(6)
主任、副主任护师职责	(6)
主管护师职责	(7)
护师职责	(7)
护士职责	(8)
护理部主任职责	(8)
护理部助理员职责	(9)
总护士长职责	(10)
病区护士长职责	(10)
门诊部(急诊科)护士长职责	(11)
麻醉科护士长职责	(12)
消毒供应室护士长职责	(13)
中心摆药护士长的职责	(13)
支持中心护士长的职责	(14)

体检中心护士长的职责	(15)
护士长助理职责	(15)
护理质量督导员职责	(16)
总带教职责	(16)
医院感染督导员职责	(17)
护理教学培训科研督导岗位职责	(18)
第3章 护理工作制度	(19)
护理会议制度	(19)
值班、交接班制度	(20)
护士长夜查房制度	(22)
护士排班制度	(23)
执行医嘱制度	(24)
查对制度	(24)
请销假管理制度	(27)
护理查房制度	(30)
分级护理制度	(32)
护理会诊制度	(34)
护理病历讨论制度	(35)
消毒隔离制度	(35)
治疗室工作制度	(37)
换药室工作制度	(37)
急救室工作制度	(38)
监护室工作制度	(39)
ICU病房管理制度	(40)
产房工作制度	(40)
母婴室管理制度	(42)
手术室工作制度	(43)
参观手术者管理制度	(45)
接送手术患者的管理	(45)

手术室预防差错事故管理	(46)
门诊部护理工作制度	(47)
急诊科护理工作制度	(48)
消毒供应室工作制度	(51)
病区管理制度	(53)
饮食管理制度	(54)
健康教育制度	(55)
工休座谈会制度	(56)
探视陪护制度	(56)
患者管理规定	(57)
病区药品管理制度	(58)
物品、器械、设备管理制度	(59)
第4章 护理质量管理	(60)
护理质量控制管理委员会	(60)
护理病历书写规范	(84)
第5章 护理安全管理制度	(94)
护理差错及事故防范的基本措施	(94)
预防误用青霉素	(95)
预防错误输血	(96)
预防切错手术部位	(97)
预防抱错婴儿	(98)
预防输入含真菌液体和输液反应的发生	(98)
预防注射、服药差错	(99)
预防烫伤	(99)
预防坠床	(100)
预防意外损伤	(100)
医疗事故、护理缺陷标准	(100)
护理缺陷、事故登记报告与处理	(103)
压疮的预防	(105)

病房医院感染管理制度	(107)
紫外线灯的使用及辐射强度化学监测方法	(108)
呼吸机各部位的清洗和消毒	(110)
各种药液、物品有效使用时间	(111)
常用各种导管的使用、更换时间	(113)
消毒液的浓度	(114)
第6章 在职培训管理制度	(115)
全院护士培训总则	(115)
继续护理学教育的有关规定	(116)
新护士岗前培训	(119)
各阶段护士培训	(121)
各级护师培训	(123)
护理人员考核制度	(126)
第7章 护理临床教学管理	(129)
教学培训管理组织架构图	(129)
护理临床教学工作流程	(129)
护理教学质量检查制度	(131)
护理示教室管理制度	(131)
临床护理带教老师考核及培训制度	(132)
临床实习制度	(132)
实习生管理制度	(135)
进修生管理制度	(137)
护理临床教学质量评估表(学生填写)	(139)
护理临床见习、实习质量评价表(学生填写)	(140)
护理讲座质量评价表(学生填写)	(140)
护理管理实习评价表(学生填写)	(141)
对护理教学管理人员评价表(学生填写)	(142)
护理实习行为评价表(由教师填写)	(142)
临床护理实习质控考评表(教师填写)	(145)

护理教学管理人员评价表(由教师填写)	(146)
护理教学查房质量评价表	(146)
全院护理实习教学目标	(147)
全院护理实习教学计划	(149)
内科护理临床教学计划	(153)
外科护理临床教学计划	(155)
妇、儿科护理临床教学计划	(156)
ICU 护理临床教学计划	(157)
手术室护理临床教学计划	(159)
急诊科护理临床教学计划	(160)
第8章 业务技术管理制度	(163)
护理新技术、新疗法管理规定	(163)
深静脉穿刺置管术管理规范	(164)
静脉化疗护理常规	(166)
患者自控镇痛术护理常规	(168)
静脉输液管理规范	(169)
第9章 护理工作流程图	(173)
护理部一日工作流程	(173)
病区护士长工作流程	(174)
护理部质量控制流程	(175)
护士长护理质量控制流程	(175)
病区护士工作流程	(176)
早交班流程	(176)
病区护士床头交接班流程	(177)
新入院患者接待流程	(177)
患者出院处理流程	(178)
病房护士输液操作流程	(178)
患者摔倒(坠床)处理流程	(179)
患者投诉接待流程	(180)

组织会议流程	(181)
护士请销假流程	(181)
护士调整工作岗位流程	(182)
科室申请人力支援流程	(182)
护士业务培训档案管理流程	(182)
护士申请执业注册或变更注册流程	(183)
实习(进修)护士请销假流程	(183)
医疗投诉及纠纷的应急处理流程	(184)
第10章 护理应急处理预案及流程图	(185)
常见急性化学中毒的抢救预案	(185)
常见急性化学中毒的抢救流程	(186)
住院患者出现输液、输血反应的应急处理预案	(187)
住院患者出现输血反应的应急处理流程	(188)
住院患者出现输液反应的应急处理流程	(188)
住院患者发生过敏性休克的应急处理预案	(189)
住院患者发生过敏性休克时的应急处理程序	(190)
住院患者发生误吸时的应急处理预案	(190)
住院患者发生误吸时的应急处理程序	(191)
患者应用化疗药物出现外渗的应急处理预案	(192)
患者应用化疗药物出现外渗的应急处理程序	(193)
入院前急救途中发生猝死的应急处理预案	(193)
入院前急救途中发生猝死的应急处理程序	(194)
患者住院期间出现摔伤的应急处理预案	(195)
患者住院期间出现摔伤的应急处理程序	(196)
住院患者发生坠床的应急处理预案	(196)
住院患者发生坠床的应急处理程序	(197)
突然发生猝死应急处理预案	(197)
突然发生猝死应急处理程序	(199)
患者自杀的应急处理预案	(199)

患者自杀的应急处理程序	(200)
患者外出或外出不归时的应急处理预案	(200)
患者外出或外出不归时的应急处理程序	(201)
处理医疗投诉及纠纷的应急处理预案	(201)
处理医疗投诉及纠纷的应急处理程序	(202)
失窃的应急处理预案	(202)
失窃的应急处理程序	(203)
消防紧急疏散患者应急处理预案	(203)
消防紧急疏散患者应急处理程序	(204)
停水的应急处理预案	(205)
突然停水的应急处理程序	(205)
医护人员发生针刺伤的应急处理预案	(205)
医护人员发生针刺伤的应急处理程序	(206)



第1章

护士职业道德与文明服务规范

医院管理人员职业道德规范

一、大公无私、严于律己、勇于创新、服务基层、廉洁自律,不以权谋私,办事坚持原则,有开拓创新理念,坚持为临床第一线服务。

二、严格要求、以人为本、依法管理、以德服人、爱岗敬业、求真务实,善于听取他人意见,做好部门间的协调和管理,坚持照章办事,不徇私情,坚持思想教育。

三、识贤任能、敢于负责、谦虚谨慎、平易近人、作风深入,密切联系群众,文明礼貌,以诚待人,不弄虚作假,尊重知识、尊重人才,勇于开展批评与自我批评。

护士职业道德规范

一、忠于职守、患者第一。热爱护理职业,尊重患者的生命价值和人格,维护、尊重患者平等就医的权利。一视同仁,任何情况下,不以各种手段轻视和侮辱患者。

二、勤奋学习、精益求精。勤奋学习、对技术精益求精,及时更新知识结构,在不断开阔医护专业知识的基础上,积极运用

心理学、社会学、美学、伦理学等相关学科知识,做好护理工作。

三、热情体贴、认真负责。热情做好基础护理和心理护理,注意运用激励语言,给患者以精神上的安慰和支持,帮助患者保持治疗、康复中所需要的良好心理状况。

四、互尊互助、团结协作。同事间相互尊重、互帮互助,主动与医、技、工等人员团结、协调地完成各项医疗任务。

五、仪表端庄、慎独守密。仪表端庄、言行轻稳,服装整洁、主动热情;具有慎独精神,不论有无监督,均不做有损于患者利益的事,保护患者的隐私。

护士守则

第一条 护士应当奉行救死扶伤的人道主义精神,履行保护生命、减轻痛苦、增进健康的专业职责。

第二条 护士应当对患者一视同仁,尊重患者,维护患者的健康权益。

第三条 护士应当为患者提供医学照顾,协助完成诊疗计划,开展健康指导,提供心理支持。

第四条 护士应当履行岗位职责,工作严谨,慎独,对个人护理判断及执业行为负责。

第五条 护士应当关心、爱护患者,保护患者的隐私。

第六条 护士发现患者的生命安全受到威胁时,应当积极采取保护措施。

第七条 护士应当积极参与公共卫生和健康促进活动,参与突发事件的医疗救护。

第八条 护士应当加强学习,提高执业能力,适应医学科学和护理专业的发展。

第九条 护士应当积极加入护理专业团体,参与促进护理专业发展的活动。

第十条 护士应当与其他医务工作者建立良好关系,密切配合、团结协作。

护士仪容仪表的规定

一、护士工作时的衣着应以整洁、庄重、大方、适体,衣裙长短和松紧适度,以方便工作为原则,与工作环境和谐统一。

二、系燕帽要求短发前不遮眉,后不过衣领,侧不掩耳为宜,长发要梳理整齐盘于脑后并统一佩戴发饰,刘海不可过眼;燕帽洁白无皱折,系戴高低适中,统一用银白色发夹。

三、护士服应清洁、平整、合身,以身长刚好过膝,袖长至腕部为宜,腰部用腰带调整,宽松适度,不外露内衣,纽扣均全部扣紧,下着工作裤或军裤。

四、袜子以白色或肉色为宜。

五、护士鞋保持清洁,不可穿高跟鞋和硬底鞋,统一穿医院配发的护士鞋。

六、挂牌上岗,胸牌内不可夹放其他物品。

七、淡妆上岗,包括涂粉底、口红、定期修眉等。

八、上岗时不得佩戴外露首饰,不涂指甲油并勤修剪指甲。

九、面带微笑,精神饱满,待人热情、和蔼、诚恳。

十、姿态应保持文雅、活泼、健康有朝气。站时挺胸、收腹、头正、颈直、肩外展,双腿并拢,两脚稍错开,身躯正直,重心上提;坐时应谦逊、诚恳、娴静、端庄,上身挺直,双腿并拢后收,双手置于腿上;行走时要抬头、挺胸、收腹、提臀,以胸带步,自然摆臂,步履轻捷,弹足有力,柔步无声,不左顾右盼。

十一、开会、上课等集体活动时应统一着军装或工作服。

十二、平时衣着应整洁、端庄,不袒胸露背,不穿奇装异服。

病房护士文明服务规范

一、基本要求:仪表端庄,操作规范,态度和蔼,技术娴熟。

二、操作规范

(一)准时上班,仪表端庄,挂牌上岗;上岗不佩带外露首饰,不涂指甲油,不干私活,不聊天,不看报纸,不擅自离开岗位。

(二)保持病区安静、舒适,做到走路轻、说话轻、操作轻、关门轻。

(三)工作室物品放置有序,抢救器械和药品呈备用状态。

(四)做好分级护理和基础护理,无因护理不当而发生压疮。

(五)严格遵守消毒隔离和无菌操作常规,执行“三查七对”,落实护理事故防范制度。

三、文明用语

(一)您好,我是您的责任护士,我姓X,你有什么事请找我。

(二)早上好,昨晚睡得好吗?

(三)打针有点痛,请您不要紧张,很快就会好的。非常对不起,给您增添痛苦了,请允许我再打一次好吗?谢谢。

(四)您如果有事,请按铃,我随时会来。

(五)探视时间结束了,请您放心回去,我们会尽力照顾好的。

(六)病员同志,熄灯时间到了,请做好熄灯前准备。祝大家晚安,睡个好觉。

(七)您出院后,请按时服药,好好休息,定期到门诊复诊。

(八)同志,对不起,为了您和大家的健康,请勿吸烟。

病房保洁员文明服务规范

一、基本要求:工作认真负责,服务热情周到,病区环境整洁,病房窗明几净。

二、操作规范

(一)准时上班,挂牌上岗,不留长指甲,不干私活,不聊天,不看报刊,不擅自离开岗位。

(二)病区环境整洁,病房窗明几净,无“四害”,无死角,无烟蒂、痰迹,床头柜擦拭,做到一桌一巾。

(三)厕所做到“三无”(无臭、无垢、无外溢)。

三、文明用语

(一)我正在拖地面,走路请小心。

(二)同志,请勿吸烟。请不要随地吐痰。请将垃圾扔到垃圾箱内,谢谢。