

LINCHUANG HULI ZHILIANG YU
ANQUAN GUANLI SHIYONG SHOUC

临床护理质量与安全 管理实用手册

李娟 方茜 主编



贵州科技出版社

LINCHUANG HULI ZHILIANG YU
ANQUAN GUANLI SHIYONG SHOUC

临床护理质量与安全实用手册

李娟 方茜◎主编



贵州科技出版社

图书在版编目(CIP)数据

临床护理质量与安全管理实用手册 / 李娟, 方茜主编. -- 贵阳: 贵州科技出版社, 2018.4
ISBN 978 - 7 - 5532 - 0181 - 8

I. ①临… II. ①李… ②方… III. ①护理 - 质量管理 ②护理 - 安全管理 IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 052326 号

出版发行	贵州科技出版社
地 址	贵阳市中天会展城会展东路 A 座(邮政编码:550081)
网 址	http://www.gzstph.com http://www.gzkj.com.cn
出 版 人	熊兴平
经 销	全国各地新华书店
印 刷	贵阳德堡印务有限公司
版 次	2018 年 4 月第 1 版
印 次	2018 年 4 月第 1 次
字 数	420 千字
印 张	20 彩插 0.5
开 本	710 mm × 1000 mm 1/16
书 号	ISBN 978 - 7 - 5532 - 0181 - 8
定 价	68.00 元

天猫旗舰店:<http://gzkjcs.tmall.com>

《临床护理质量与安全管理实用手册》

编辑委员会

主 审：陈 辉

主 编：李 娟 方 茜

编 委：(以姓氏拼音为序)

柏晓玲 范 晶 付红英 关 萍 韩 杉

何邦翠 李 玲 史明惠 宋新灵 孙贵豫

王文琴 杨 静 袁为群 赵雪姣 朱小莉

校 对：范 晶 赵雪姣

主编简介

李娟,护理学博士,硕士生导师,副主任护师。

2018年3月至2019年3月由国家留学基金管理委员会公派赴美国纽约大学访问研究。研究方向:脑血管病护理学、护理质量管理。

现任贵州省人民医院护理质量管理科科长、贵州省护理质量控制中心副主任;SCI期刊 *Public Health Nursing* 特约审稿人;《护士进修杂志》《全科护理》审稿专家;中华护理学会行政管理专业委员会青年学组委员;中国护理信息管理专家委员会委员;贵州省康复医学护理专业委员会副主任委员;贵阳市内科护理专业组主任委员。主持省级科研项目4项,发表论文多篇,其中2篇被SCI期刊收录。



主编简介



方茜,主任护师,三级教授,护理本科,学士,硕士生导师,2017年获中华护理学会“杰出护理工作者”。现任贵州省人民医院护理部副主任、中华护理学会第27届理事会常务理事、中华护理学会第26届手术室护理专业委员会委员、贵州省护理质量控制中心主任、第9届《中华护理杂志》编辑委员、《中国护理管理》杂志社通讯联络站站长、第3届《中华现代护理杂志》编辑委员、第6届《贵州医药》编辑委员、第5届《护士进修杂志》编辑委员等。从事护理工作30余年,发表专业论文近50篇,承担7项科研课题。

序

护理质量管理是应用质量的基本原理和方法,对构成护理质量的各要素进行计划、组织、控制与持续改进,以保证护理工作达到规定的标准,满足并超越服务对象需求的过程,在确保医疗服务效果、满足病人需求、保障病人安全方面具有重要作用。患者安全的概念来源于希波克拉底的誓言“最重要的是不要带来伤害”,这句话是医院管理的永恒主题,也是一个备受全球关注的大众健康议题。护理安全包括患者安全管理和护士职业防护,是护理质量管理和医院安全管理的一个重要内容。

当前,我国医疗卫生系统都在全面贯彻新形势下党的卫生与健康工作方针,落实全国卫生与健康大会精神,转变思路、不断改进、不断创新,把“人民的健康”放在优先位置。全国各级各类医院积极行动,努力建设优质高效的医疗卫生服务体系,深入推进“优质护理服务”“进一步改善医疗服务计划”工作,在这些工作中,始终把护理质量安全作为重要的评价内容。因此,为全面提高临床护理质量和管理水平,规范护理服务质量管理,促进护理工作向专业化、制度化、标准化和科学化的方向发展,使护理工作“贴近临床、贴近社会、贴近患者”。

贵州省人民医院作为首批国家临床重点专科建设项目单位,贵州省护理质量控制中心挂靠单位,组织 20 多名具有丰富临床经验的护理质量管理专家和护理学博士,共同编写了《临床护理质量与安全管理实用手册》。本书充分运用了全球有关护理质量安全的新理念、新模式和新方法,包括 PDCA 循环、临床路径、追踪法、六西格玛等质量管理方法。《临床护理质量与安全管理实用手册》一书凝结了临床护理专家的智慧、心血和多年沉淀积累的宝贵经验,总结出一套科学、严谨、完善、有效的临床护理质量安全管理的标准体系,指导临床护士如何为病人提供全面、系统、安全的高质量护理服务。

相信我们护理人员能在临床护理岗位上,坚持弘扬“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的职业精神,围绕改善医疗服务 9 大主题,刻苦钻研、主动变革、勇于创新,用精湛的护理技术、优质的护理服务,提高护理服务质量,保障患者安全,

为实施健康中国战略、持续深化医改发挥重要作用。

在此,对参与编写《临床护理质量与安全管理实用手册》的各位专家表示衷心的感谢!

希望这本书能成为全国护理人员和护理管理者喜爱的、有指导作用的、行之有效的工具手册。

共勉之!

A handwritten signature in black ink, appearing to read '陈广平' (Chen Guangping), written in a cursive style.

2018 年 2 月

前 言

护理质量安全管理是护理管理的核心内容,也是护理管理的永恒主题,在确保医疗服务效果、满足病人需求、保障病人安全方面具有重要作用。新形势下的护理专业发展面临全新的挑战,要求护士更加科学、规范、专业地履行护理职责,关注患者身心健康,做好专业照护、病情观察和健康指导。

为提高临床护理人员和管理者的质量管理能力和水平,树立全面质量管理和全员质量意识,贵州省人民医院组织 20 多名具有丰富临床经验的护理质量管理专家和护理学博士编写了《临床护理质量与安全管理实用手册》。

本书涵盖护理质量管理制度、护理质量管理工作职责、护理质量工作标准与流程、优质护理服务管理制度、护理安全管理制度、护理不良事件管理制度、特殊及危重患者护理管理制度、重点环节管理制度与流程、护理风险控制预案与流程 9 个章节。

本书密切结合临床,具有实用性和指导性。希望能规范临床护士的护理行为,提升管理者的质量管理能力,找到高质量的管理标准和规范,促进临床护理质量持续改进,为保障患者安全提供借鉴。

编 者

2018 年 1 月

目 录

第一章 护理质量管理制度	(1)
一、护理质量管理组织机构	(1)
二、护理质量奖惩制度	(1)
三、护士准入制度管理办法	(2)
四、关于修订护理规章制度等相关文件的规定	(3)
五、主管护理院长—护理部工作联席会议制度	(3)
六、护理部与各职能部门沟通制度	(4)
七、电话回访制度	(5)
八、护理投诉管理制度	(5)
九、护士长夜查房管理制度	(6)
十、专项护理质量管理制度	(6)
十一、护理质量考核评价制度	(7)
十二、冰箱管理制度	(8)
十三、冰箱内管理细则	(10)
十四、手电筒管理制度	(10)
十五、急救药品管理制度	(10)
十六、抢救车管理制度	(11)
十七、护士管理制度	(11)
十八、护士长调配护理人员管理规定	(12)
十九、关于护理费、月结费等管理的有关规定	(12)
二十、患者出院指导制度	(13)
二十一、护理健康指导制度	(14)
二十二、体温表、标本盒、服药杯、床帘、窗帘消毒管理制度	(15)
二十三、抗肿瘤药物防护管理制度	(15)
二十四、抗肿瘤药物渗漏报告制度	(17)

二十五、护理人力资源调配制度	(19)
二十六、患者告知制度	(19)
二十七、紧急情况下护理人员调配制度	(20)
二十八、护理人员排班制度	(21)
二十九、护理人员职业防护制度	(22)
三十、护理文书书写管理制度	(22)
三十一、各种引流管标识的规定	(23)
三十二、医疗废物管理规定	(23)
三十三、新药使用规定	(24)
三十四、中长期、短期和特殊情况下的排班规定	(24)
三十五、护士长请假管理规定	(25)
三十六、护士医疗保健服务相关规定	(26)
第二章 护理质量管理工作职责	(27)
一、各级护理质量管理组工作职责	(27)
二、护理质量管理委员会工作职责	(28)
三、护理部主任职责	(29)
四、护理部副主任职责	(29)
五、护理质量管理科科长职责	(30)
六、护理质量管理科副科长职责	(30)
七、临床护理教学管理科科长职责	(31)
八、临床护理教学管理科副科长职责	(32)
九、临床护理教学管理科干事职责	(32)
十、护理部干事职责	(33)
十一、片区护士长职责	(33)
十二、病房护士长职责	(34)
十三、主任护师职责	(34)
十四、副主任护师职责	(35)
十五、主管护师职责	(36)
十六、护师职责	(36)
十七、护士职责	(37)

十八、重点科室质量控制组工作职责	(37)
十九、护理会诊人员会诊制度	(38)
二十、病房管理质量控制组工作职责	(38)
二十一、护理技术操作组工作职责	(38)
二十二、优质护理、分级护理管理组工作职责	(39)
二十三、优质护理、危重患者护理质量控制组工作职责	(39)
二十四、护理文书管理组工作职责	(39)
二十五、护理信息管理组工作职责	(40)
二十六、护理质量敏感性指标控制组工作职责	(40)
二十七、急救药品、物品质量控制组工作职责	(40)
二十八、静脉治疗小组工作职责	(41)
二十九、医院感染管理质量控制组工作职责	(42)
第三章 护理质量工作标准与流程	(43)
一、护理部主任工作标准	(43)
二、护理部副主任工作标准	(43)
三、护理质量管理科科长工作标准	(44)
四、护理质量管理科副科长工作标准	(44)
五、临床护理教学管理科科长工作标准	(45)
六、临床护理教学管理科副科长工作标准	(47)
七、护理部干事工作标准	(48)
八、片区护士长工作标准	(48)
九、病房护士长工作标准	(49)
十、主任护师工作标准	(50)
十一、副主任护师工作标准	(51)
十二、主管护师工作标准	(51)
十三、护师工作标准	(52)
十四、护士工作标准	(53)
十五、护理部主任考核标准	(54)
十六、护理部副主任考核标准	(55)
十七、护理质量管理科科长考核标准	(56)

十八、护理质量管理科副科长考核标准	(57)
十九、临床护理教学管理科科长考核标准	(58)
二十、临床护理教学管理科副科长考核标准	(59)
二十一、片区护士长考核标准	(60)
二十二、病房护士长考核标准	(61)
二十三、护理部干事考核标准	(62)
二十四、主任护师考核标准	(63)
二十五、副主任护师考核标准	(64)
二十六、主管护师考核标准	(65)
二十七、护师考核标准	(66)
二十八、护士考核标准	(67)
二十九、优秀护士长评选标准	(68)
三十、患者满意护士长评选标准	(68)
三十一、优秀护士评选标准	(69)
三十二、护理健康宣传教育质量考核评分标准	(69)
三十三、护理人员会诊资质标准	(70)
三十四、护士绩效考核表	(71)
三十五、护士长绩效考核评分表	(73)
三十六、护士绩效考核评分表	(75)
三十七、5 年以下护士临床培训要求及考核工作量化表	(76)
三十八、5 年以上护士临床培训要求及考核工作量化表	(78)
三十九、护理部“零容忍”管理规定	(79)
四十、“零容忍”护理质量考核评分标准	(80)
四十一、发生 HIV 职业暴露后应急处理的规定	(82)
四十二、围手术期护理评估制度	(83)
四十三、围手术期患者心理疏导制度	(83)
四十四、围手术期病房护理工作流程	(84)
四十五、围手术期护理应急预案及处理工作流程	(85)
四十六、围手术期护理质量评价标准及考评细则	(87)
四十七、入院护理质量标准及评价方法	(89)

四十八、出院护理质量标准及评价方法	(90)
四十九、封存反应标本的应急预案及处理流程	(91)
五十、紧急情况下应急预案报告流程	(93)
五十一、紧急情况下应急预案护理人员调配流程	(94)
五十二、跌倒/坠床伤情认定及处理流程	(95)
五十三、体温表、标本盒、服药杯、床帘、窗帘消毒流程	(95)
五十四、化疗护理工作流程	(97)
五十五、护理突发事件上报流程	(98)
五十六、患者床旁交接班标准与流程	(99)
五十七、护理信息系统故障应急预案及处理流程	(100)
五十八、危重患者交接班流程	(102)
五十九、护理规章制度等相关文件修订流程	(103)
第四章 优质护理服务管理制度	(104)
一、护理部主任贴近临床工作措施	(104)
二、优质护理服务管理制度	(104)
三、优质护理服务走动式管理制度	(105)
四、优质护理服务目标与内涵	(107)
五、优质护理扁平化组织管理结构	(107)
六、“优质护理服务示范病房”责任护士工作职责及标准	(108)
七、优质护理服务规范—责任护士护理质量评价标准	(109)
八、优质护理服务规范—责任护士检查表	(111)
九、优质护理服务规范—病房护士长工作流程及标准	(111)
十、优质护理服务规范—病房责任护士工作流程及标准	(113)
十一、优质护理服务规范—病房考核标准	(114)
十二、优质护理服务规范—基础护理工作规范	(115)
十三、推广“优质护理服务”护理保障中心工作职责	(125)
十四、推广“优质护理服务”财务科工作职责	(125)
十五、推广“优质护理服务”人事处工作职责	(126)
十六、推广“优质护理服务”消毒供应中心工作职责	(126)
十七、推广“优质护理服务”药品管理制度	(127)

十八、推广“优质护理服务”药房取药系统优化流程管理制度	(128)
十九、推广“优质护理服务”担架队工作制度	(129)
第五章 护理安全管理制度	(132)
一、护理安全管理委员会组织结构	(132)
二、护理安全管理委员会职责	(132)
三、护理安全管理规定	(133)
四、护理安全管理委员会工作流程	(141)
五、护理安全监控制度	(142)
六、护理安全管理制度	(142)
七、病房安全管理制度	(143)
八、跌倒、坠床管理制度	(143)
九、跌倒、坠床报告制度	(144)
十、PICC 会诊制度	(145)
十一、PICC 抢救制度	(145)
十二、PICC 不良事件登记报告制度	(146)
十三、PICC 置管室和换药室的消毒隔离制度	(146)
十四、手卫生管理制度	(147)
十五、导管风险评估及报告制度	(147)
十六、约束带管理制度	(148)
十七、化验标本采集与运送规范	(148)
十八、护理人员配置化疗药物防范措施	(149)
十九、护理人员处理锐器防范措施	(150)
二十、护理不良事件防范措施	(151)
二十一、患者跌倒、坠床防范措施	(152)
第六章 护理不良事件管理制度	(153)
一、护理不良事件管理制度	(153)
二、护理不良事件主动报告制度	(153)
三、护理不良事件登记报告制度	(154)
四、护理不良事件非惩罚性上报制度及激励机制	(155)
五、护理不良事件上报填写标准	(157)

六、护理不良事件整改标准	(157)
七、导管滑脱管理制度	(158)
八、住院患者管路滑脱危险因素评估表	(158)
九、压疮风险评估及报告制度	(159)
十、压疮风险评估规范	(160)
十一、压疮预防规范	(161)
十二、压疮护理规范	(162)
第七章 特殊、危重患者护理管理制度	(166)
一、特殊、疑难、危重患者护理管理制度	(166)
二、特殊、疑难、危重患者护理会诊制度	(167)
三、危重患者陪送、陪检制度	(168)
四、特殊、疑难、危重、死亡病人讨论制度	(168)
五、危重患者管理制度	(169)
六、危重患者护理常规	(170)
七、危重患者护理查房制度	(171)
八、生活不能自理患者护理管理制度	(172)
第八章 重点环节管理制度与流程	(173)
一、电子医嘱执行制度及操作流程	(173)
二、患者身份识别制度及流程	(174)
三、手腕带使用管理制度及流程	(175)
四、手术室患者手术中管理制度及流程	(176)
五、手术室患者手术后管理制度及流程	(179)
六、患者关键流程转运交接制度及流程	(180)
七、急诊抢救室患者转运交接制度及流程	(181)
八、急诊与病房患者转运交接制度及流程	(183)
九、急诊与手术室患者转运交接制度及流程	(185)
十、急诊与 ICU 患者转运交接制度及流程	(186)
十一、ICU 与病房患者转运交接制度及流程	(187)
十二、ICU 与手术室患者转运交接制度及流程	(188)
十三、手术(麻醉)与病房患者转运交接制度及流程	(189)

十四、手术(麻醉)与 ICU 患者转运交接制度及流程	(190)
十五、产科病房与产房患者转运交接制度及流程	(191)
十六、产房母婴与病房转运交接制度及流程	(193)
十七、接送手术病人管理制度及流程	(194)
十八、患者转科制度	(195)
十九、患者入院制度	(196)
二十、患者住院制度	(196)
二十一、患者陪护制度	(197)
二十二、探视制度	(198)
二十三、保护患者隐私制度	(198)
二十四、住院特殊帮扶制度	(199)
二十五、患者转院制度	(199)
二十六、患者出院制度	(200)
二十七、特殊药品(重点药物)管理制度	(200)
二十八、青霉素注射管理制度	(201)
二十九、常用仪器、设备和抢救物品的使用制度	(202)
三十、化疗药物注射管理制度	(202)
三十一、输血反应报告制度	(203)
三十二、患者术前护理评估	(203)
三十三、输血技术规范	(204)
三十四、输血器使用规定	(205)
三十五、密闭式输血管理制度及流程	(205)
三十六、胰岛素使用安全预案及流程	(209)
三十七、手术室患者手术安全护理预案及流程	(211)
三十八、手术室患者术前管理预案	(233)
三十九、手术部位确认安全预案及流程	(236)
四十、病区患者手术安全护理管理预案及流程	(237)
四十一、婴儿识别安全预案及流程	(239)
四十二、患者转运安全预案及流程	(240)
四十三、住院患者转院流程	(241)