

XIAN DAI JI ZHEN GUAN LI XUE

现代急诊管理学

马洪坤 刘宏 魏长良 主编

黄河出版社



封面题字 陈敏章
责任编辑 王 煦
封面设计 金 马
摄 影 李香荣

书名 现代急诊管理
主编 马洪坤 刘 宏 魏长良
出版 黄河出版社
发行 黄河出版社发行部
(济南市英雄山路 19 号 250002)
印刷 莱芜市印刷厂
规格 787×1092 毫米 16 开本
29.25 印张 740 千字
版次 1997 年 11 月第 1 版
印次 1997 年 11 月第 1 次印刷
印数 1—3500 册
书号 ISBN 7-80558-960-7/R·66
定价 60.00 元

《现代急诊管理学》作者名单

顾问

曹广镛

主编

马洪坤 刘宏 魏长良

主编助理

李郁金 姜渊贵 申方

副主编(以姓氏笔画为序)

于国	于在湖	王连悦	王广起	王敬军	王泽荣
尹海军	申方	史春雷	刘晓英	刘敬国	孙纯新
向建华	李郁金	宋修岐	汪宝林	张才擎	林成军
韩平阳	孟庆仁	姜淑欣	姜渊贵	栾卫群	焦华

编委(以姓氏笔画为序)

于国	于在湖	马洪坤	王丰田	王连悦	王敬军
王岩	王广起	王泽荣	尹海军	石佩	申方
史春雷	孙平	孙洪巧	孙纯新	刘宏	刘敬国
刘晓英	刘为生	向建华	寻艳丽	李郁金	宋志慧
宋修岐	杜萍	吴群玫	安蓬	汪宝林	邱仲祥
张弓	张才擎	张卫丰	邵云霞	林成军	韩平阳
孟庆仁	赵明钢	胡建海	姜渊贵	姜淑欣	倪萍
徐平	栾卫群	袁其亮	崔爽	崔天英	董海
焦华	傅兆霞	路则亮	滕军	潘建华	魏长良

编 审 委 员

曹广镛	青岛大学医学院第二附属医院党委书记兼院长	教授
马洪坤	青岛大学医学院第二附属医院	副主任医师
刘 宏	青岛大学医学院第二附属医院副院长	副教授
魏长良	山东省省立医院急诊科主任	
	山东省急诊医学会主任委员	教授
于宗河	中国卫生部医政司司长	副主任医师
邵孝烘	中华医学会急诊医学会名誉主任委员	
	北京协和医院急诊科主任	教授
王一镗	南京医科大学急诊科主任	
	中华医学会急诊医学会主任委员	教授
戴行锷	卫生部医院管理研究所	
	中华医学会急诊医学会秘书长	教授
刘晓英	中国健康教育研究所	
	中国健康教育杂志社副主任	副主任医师
邱志军	山东省卫生厅医政处副处长	副主任医师
宋修岐	青岛大学医学院第二附属医院副院长	副教授
汪宝林	山东省医学影像学研究所	主任医师
丁青艾	中国人民解放军海军卫生部副部长	主任医师
王连悦	中国人民解放军 37010 部队卫生处处长	副主任医师
王敬军	中国人民解放军 37283 部队医院院长	副主任医师
孟庆仁	河北医学杂志社编辑部主任	副主任医师
邱仲祥	重庆市秀山县卫生局局长	副主任医师
路则亮	山东省汶上县人民医院院长	副主任医师
向建华	中国人民解放军海军卫生部	主治医师
姜渊贵	青岛大学医学院第二附属医院	主治医师
申 方	青岛大学医学院第二附属医院	主治医师

序 一

急诊医学是医学的一个分支学科,国际国内急诊医学已逐渐发展成为独立的体系,而且急诊医学的技术发展也日新月异。紧跟国际发展的形势,自 80 年代以来,我国急诊医学无论是组织网络建设还是学科技术建设,均步伐迅速、坚实,缩短了与国际上的差距。发展依靠管理,管理促进发展,急诊医学的进步轨迹中也深蕴着这种内涵。如今,我们的急诊医学已迎来了她的“青春”,更需要加强科学管理来焕发,促进她的发育,为她的成长创造更宽松的环境。这就是说在我国急诊医学发展的新时期,为了更好地利用现有卫生资源,自如地对急诊和灾害事故的急救进行反应、处理,提高急诊工作的效率,管理已成为我们急诊医学工作者的新课题。

青岛大学医学院第二附院的中青年医务工作者,审时度势、抓住机遇,运用现代管理学的思想和方法,从管理学的角度,对急诊医学的几个重要组成部分—院前急救、院内急诊、重症监护、灾难急救分别作了较为系统详尽的阐述,既有国内外急诊管理现状介绍,又有自己的实践工作经验总结,亦有针对我国目前急诊管理中存在的问题提出的建议,尤其是在国内首次系统地介绍了国内外应用救护飞行器、救护舰船、陆岸救护基地参与院前急救的立体急救管理经验,为探讨、研究建立适合我国国情的现代立体急救运行模式提供了参考意见。

我高兴地先睹了《现代急诊管理学》一书,认为是一本较好的参考书,值得向广大急诊医务人员及急诊管理决策工作者推荐。该书的出版,填补了我国现代急诊管理许多方面的空白,具有较强的实用性和先进性,必将对我国急诊医学事业的发展起到积极的推动作用。

中华人民共和国卫生部医政司司长

于 崇 河

1997 年 10 月 26 日

序 二

急诊医学是现代医学科学的重要组成部分,是一门年轻的、独立的医学学科,国际上正式承认它仅有 20 多年,但随着医学科学的发展和社会的进步,急诊医学迅速成长。急诊是医院医疗工作第一线的前哨,急诊工作的好坏,是否处置及时、高效,直接关系到病员的安危和预后。因此,急诊工作的状况,往往标志着一个国家或一个医疗单位的整体综合技术水平,加强其科学化管理水平显得十分重要。

我国现代急诊医学的发展,不过十余年。1987 年 5 月由中华医学会常委会正式批准成立了中华医学会急诊医学学会。近十年来,急诊医学在医疗、教学、科研、预防等方面均发挥了良好的作用。学科快速发展,管理人才是关键;迄今全国已有众多的急诊医护管理人员工作在各级医院急诊科的第一线,因而,出版有关急诊医学管理的参考书,以满足广大急诊管理专业人员和教学、培训的需要,是一项极为重要的工作。

由青岛大学医学院第二附属医院马洪坤副主任医师、刘宏副院长及山东省立医院急诊科主任、山东省急诊医学会主任委员魏长良教授主持,邀请了地方和部队从事急诊医学管理的专家、教授主编了《现代急诊管理学》一书。该书比较系统地就现代急诊管理理论、方法和技术作了阐释和探讨,为提高全国急诊医疗体系(Emergency Medical Service System, EMSS)的管理水平提供了一部理论联系实际的医学管理读物。他们多年来搜集各方面资料,潜心钻研,开展了应用直升机实施海域医疗急救研究,填补了国内空白,这既是我国现代急诊医疗体系管理的需要,也是对现代急诊管理的一项贡献。我们预祝本书将会受到广大读者的欢迎。

急诊医学发展很快,未来的发展道路还很长,希望通过本书的出版能进一步丰富急诊医学管理学理论,把我国急诊医学管理事业推向新的境地;同时也期待在 EMSS 发展的基础上,对本书进一步修订和完善。

北京协和医院急诊科教授

中华医学会急诊医学学会名誉主任委员

邵孝拱

南京医科大学教授

中华医学会急诊医学学会主任委员

王一镗

卫生部医院管理研究所教授

中华医学会急诊医学学会秘书长

戴行铿

1997 年 10 月 20 日

序 三

现代急诊医疗体系由院前急救、急诊和重症监护三大部分组成。近年来发展迅速,新设备、新技术、新疗法不断涌现,系统化急诊医疗措施不断完善,加强其科学管理水平显得日益重要,客观上要求管理决策者不断更新知识,提高管理水平。

院前急救和灾难医疗救援管理与我军卫勤保障密切相关,无论在平时还是在战争时期,在降低灾难所造成的损失、保障部队战斗力、提高地方生产力等方面都发挥着积极的作用。我军各级各类医院无论在组织编制上,还是在装备训练水平上,都充当着战场抢救一线生力军,他们历来都是灾难救援的先头部队。海军是由多兵种组成的军种,肩负着捍卫祖国领土完整的神圣职责,无论在海上、空中、水下都具备强有力的作战能力和保障能力。部队所拥有的水面舰艇、水上飞机、直升机等装备在支援地方经济建设中,特别是在人民群众遭遇灾难之时,义不容辞地承担起救援使命,其效能是其他救援力量所无法替代的。时间就是生命,时间就是战斗力。平时加强军地卫生机构之间的合作交流,组织海上、空中、地面的模拟演练,探讨和形成院前急救、灾难救援的组织理论和方法,就会极大地促进我军急诊医学管理的提高与发展,为我军战斗力提供可靠的保障,也将加快国防卫生战备建设步伐。在这方面,我们与青岛市卫生局所属卫生机构在立体医疗救护、平战结合动员地方卫生力量演练方面,已获得较为成功的经验。

《现代急诊管理学》汇集了我国军内外管理者多年所探索和积累的经验,系统地阐述了现代急诊医疗体系管理的基本理论与方法,吸取了国内外现代管理的一些新进展,把灾难救援中军地实施卫生支援的管理问题紧密结合起来,其科学性、先进性、实用性和可操作性都比较强,带有鲜明的时代气息和特征。该书是在我国改革开放的新形势下由军队和地方中、青年管理人员合作编著,也是军民合作的结晶。我相信,它对于加强现代急诊医疗体系的管理,增强科学化管理意识,提高管理水平,将会起到积极作用。同时,在军地协力承担各种灾难救援,进行及时、有效的卫生支援保障工作中,将会起到重要的指导作用。从某种程度上讲,该书反映了现代医院管理建设方面的新信息、新动向,充满了生机与活力。在全国急诊医学快速发展的时期,该书能及时地出版,我感到非常高兴,欣然提笔,为之作序。

中国人民解放军海军卫生部副部长

丁吉文

1997年10

前 言

急诊医学是近十年来在医学领域中新兴的综合学科,其迅速发展,是社会现代化和医学科学发展的必然趋势。在医院管理的理论和实践基础上运用现代科学理论研究急诊管理新领域的新问题,将对提高我国急诊医疗体系的管理水平,促进功效的发挥,有着重要的意义。

国内急诊医疗体系发展迅猛,而管理水平很不平衡,缺少急诊医疗体系管理方面的书籍,编者总结了山东地区急诊管理经验,参考国内外有关文献资料,编写了这本《现代急诊管理学》。该书采用理论与实践相结合的方法,遵循理论性与应用性并重、学术性与普及性兼顾的原则,力求结构新颖、内容丰富、操作性强、适用面广,融科学性、理论性、实用性、前瞻性于一体,是一部具有一定参考与指导意义的专著工具书。全书分五篇,共三十七章。第一篇介绍了现代急诊医疗体系发展时期所应用的管理理论、原理、技术方法和时代管理特征;第二篇阐述了院前急救管理规范内容与经验;第三、四篇分别介绍了急诊科(室)和重症监护管理技术与方法;第五篇论述了灾难医疗救援的组织、指挥、协调,详细介绍了自然灾害和人为灾难造成的各种损害条件下实施紧急医学救援和卫生保障的管理,对近年来在灾难医疗救援中应用直升机和舰船实施医疗急救的研究和管理内容作了专章论述。书中的基本理论和方法适用于全国设有院前急救、急诊和重症监护的急救中心和各类型综合医院。它不仅为各级医院管理者所必备,而且对各级卫生事业管理者及中、高等医学院校管理专业师生及急救医学专业学生,也不失为一本具有较高价值的参考书。

本书在编写过程中参考了国内外许多专家、学者的著作、论文和资料,由于篇幅有限,仅列出参考文献,请有关作者见谅。在此,谨向引用资料的所有专家、学者致以诚挚的感谢。由于水平有限,难免有遗漏、错误之处,故敬请读者提出批评指正。

在编写过程中,始终得到青岛大学医学院第二附属医院有关领导和山东省卫生厅邱志军处长的帮助和鼓励;得到了中国人民解放军海军卫生部,国家卫生部和许多医院及全国急救中心的大力支持,在此一并表示感谢!书稿完成后承蒙国家卫生部医政司于宗河司长、中华医学会急诊学会名誉主任委员邵孝铨教授,中华医学会急诊学会主任委员王一镗教授,卫生部医院管理研究所戴行锴教授和海军卫生部首长给予审阅指导,并惠予作序,我们深刻体会到师长的厚爱和部队首长的关怀,在此致以诚挚的谢意。

编 者

1997年10月

目 录

第一篇 现代急诊管理基础理论与方法

第一章 现代医院与急诊管理概论

第一节 概述	(1)
一、现代医院的特点	(1)
二、现代医院管理的概念及要求	(2)
三、医学是同疾病作斗争的应用技术科学,强化管理非常重要	(3)
四、医院是医学实践的场所	(3)
五、现代医院管理为医学科学决策服务	(3)
第二节 急诊医疗体系的形成与发展	(4)
一、急救医学发展概况	(4)
二、急诊医疗服务体系(EMSS)建立	(5)
三、急症急救学的内容	(7)
第三节 现代急诊医疗体系的组成与管理	(7)
一、院前急救	(7)
二、院内急救	(8)
三、急诊医疗体系管理	(8)
四、推进我国急诊医学建设应遵循的几项原则	(9)
第四节 加强急救医疗网络的建设与管理	(10)
一、国外医疗救灾网络	(10)
二、国内医疗急救组织网络	(11)
三、急救网络的管理职能	(12)
四、我国急救医疗体系管理工作的基本经验	(13)
第五节 完善急诊医疗管理体系,加强网络协作	(14)
一、更新观念,建立新型的急救模式	(14)
二、军民共建陆海空立体急救网络	(14)
三、建立过硬的急诊医护队伍,加大人才培养力度	(15)
四、不断加强急诊科(室)的硬件建设	(15)
五、强化急救调度管理,是做好急诊工作的重要环节	(16)
六、完善单元急救管理,加强急救网络协作	(16)
七、以综合医院为基地组建急救中心(站)是快速发展急诊医疗体系的捷径	(16)
第六节 对急诊医疗及其卫生主管部门的要求	(17)
一、建立健全急诊机构	(17)
二、调整房舍,增加设备、药品	(18)
三、培训急诊抢救专业人员	(18)
四、领导体制上要加强统一指挥,实行民主管理,建立经营管理的自主权	(18)

第二章 现代急诊管理基础理论知识

第一节 概述	(19)
一、概念	(19)
二、管理的本质和目的	(19)
三、管理的对象和内容	(20)
四、管理的职能	(21)
第二节 管理的基本原理	(22)
一、系统原理	(22)
二、人本原理	(23)
三、动态原理	(24)
四、效益原理	(24)
第三节 现代管理内容的特征与医学观念转变	(25)
一、现代管理科学的主要内容	(25)
二、现代管理理论与实践的基本特征	(25)
三、医学模式的转变	(26)
四、现代医学观念的特征	(26)
五、医学模式的转变对医疗管理的影响	(27)
第四节 急诊管理中的社会学原理	(28)
一、急诊目标的社会学研究	(28)
二、医院利益的社会学研究	(28)
三、服务方向的社会学研究	(29)
四、急诊医疗评审指标的社会学研究	(30)
第五节 政治学与急诊医疗管理	(31)
一、政治学的基本原理	(31)
二、政治学在医院急诊管理中的作用	(32)
三、政治学在管理中的主要体现	(32)
第六节 经济学与急诊医疗管理	(33)
一、急诊医疗服务的经济特性	(33)
二、医疗的需求与供给	(34)
三、医疗服务市场的概念与特征	(35)
四、我国医疗服务市场的特点	(35)
五、医疗市场运行机制	(36)
第三章 急诊医疗管理组织机构建设理论与方法	
第一节 组织机构的概念	(37)
一、组织机构设置意义	(37)
二、急诊组织机构的功能	(37)
三、组织机构设置原则	(38)
四、各级医院急诊的功能和任务	(38)
五、急救中心(站)性质与任务	(39)
第二节 急救中心(站)组织建制	(40)
一、原则和要求	(40)

二、科室设置	(40)
三、急救站人员编制	(40)
四、人员分工	(40)
五、分站(分中心)设置	(41)
第三节 急诊医疗病床及人员编配	(42)
一、急诊观察病房和监护病床编设的基本原则	(42)
二、急诊人员编配原则	(42)
三、急诊人员编配	(42)
第四章 急诊医疗管理干部的选拔和配备	
第一节 急诊管理干部的选拔	(44)
一、急诊管理干部的基本要求	(44)
二、急诊管理干部的选拔途径	(44)
三、急诊管理干部的选拔原则	(45)
四、急诊管理干部的选拔方法	(46)
第二节 急诊管理干部的配备	(46)
一、急诊管理干部配备的原则	(46)
二、急诊管理干部的配备结构	(47)
三、急诊管理干部的整体效应	(48)
第五章 急诊医疗中层领导干部的工作方法	
第一节 科主任的职能和作用	(49)
一、科主任的地位和作用	(49)
二、科主任应具备的条件	(50)
三、科主任的工作职责	(50)
四、科主任的工作特点	(51)
第二节 科主任的工作方法	(51)
一、科主任的思想方法	(51)
二、科主任的工作方法	(52)
第三节 科主任激励的理论与方法	(54)
一、激励的概念	(54)
二、激励的理论	(55)
三、激励的基本原则和方法	(55)

第二篇 院前急救建设与管理

第一章 院前急救管理概述

第一节 院前急救管理的任务和特点	(58)
一、院前急救管理的重要性	(58)
二、院前急救管理的任务	(59)
三、院前急救管理的特点	(60)
第二节 院前急救管理的内容和方法	(61)
一、现场医疗救护管理	(61)

二、搬运与管理.....	(62)
三、运输与管理.....	(62)
四、院前急救管理的要求和方法.....	(63)
附件 青岛市卫生局关于加强急救、急诊工作的意见.....	(64)
第二章 区域卫生规划与院前急救站设置	
第一节 区域卫生发展规划的基本概念	(70)
一、区域卫生的概念.....	(70)
二、区域卫生发展规划的特点.....	(70)
三、实行区域卫生规划的目的.....	(70)
四、区域卫生发展规划程序.....	(71)
第二节 区域急救医疗卫生规划	(71)
一、概念.....	(71)
二、区域卫生发展规划的基本内容.....	(72)
第三节 院前急救服务系统设置原则	(72)
一、院前急救服务系统.....	(72)
二、影响区域急救服务系统设置的因素.....	(73)
三、院前急救中心设置原则.....	(73)
四、分中心(站)设置原则.....	(74)
五、区域人口与急救车辆比例.....	(74)
六、随急救车医护人员、驾驶员配置原则	(74)
七、反应时间要求.....	(74)
第四节 院前急救站建设要求	(74)
一、基本要求.....	(74)
二、车库和修理间建筑要求.....	(75)
三、油库建筑要求.....	(76)
四、行政办公用房建筑要求.....	(76)
五、辅助用房建筑要求.....	(77)
六、道路、绿化	(77)
七、分站建筑要求.....	(77)
第三章 院前急救组织管理	
第一节 人员配备和管理	(78)
一、专业人员配备要求及来源.....	(78)
二、专业人员编制原则和方法.....	(78)
三、人员管理.....	(79)
第二节 急救车辆配备与管理	(80)
一、急救车性能要求.....	(80)
二、急救车辆报废与更新条件.....	(80)
三、急救车辆配备.....	(80)
四、急救车管理与维修、保养	(81)
五、配备原则.....	(81)

六、基本标准	(82)
第三节 院前急救通信管理	(82)
一、调度室通信设计要求	(83)
二、通信功能要求及布局	(83)
三、急救通信	(83)
四、急救通信管理措施	(84)
第四节 院前急救组织管理内容	(84)
一、院前急救组织管理内容	(85)
二、院前急救组织管理制度	(86)
第四章 院前急救模式与效能管理	
第一节 国内外院前急救组织概述	(88)
一、我国院前急救组织发展过程	(88)
二、美国院前急救组织	(88)
三、日本院前急救组织	(89)
第二节 我国城市院前急救模式	(89)
一、广州模式	(89)
二、重庆模式	(90)
三、上海模式	(90)
四、北京急救中心	(90)
第三节 院前急救效能评价	(90)
一、评价内容	(90)
二、主要评价指标	(91)
第四节 院前急救质量控制与管理	(92)
一、院前质量管理的特点	(92)
二、医疗质量与工作质量	(93)
三、医疗质量的要素	(93)
四、工作质量	(93)
五、质量管理的组织工作	(94)
六、质控工作的组织结构形式	(95)
七、院前急救质控工作方法	(95)
八、院前急救质量管理制度的	(96)
第五节 急救医疗单元考核与评价标准探讨	(96)
一、院前急救考核与评价标准	(96)
二、以三级甲等综合医疗为依托的急救中心评价标准探讨	(97)
第五章 院前急救医疗卡的建立和应用	
第一节 急救医疗卡的建立	(102)
一、急救医疗卡的制作	(102)
二、急救医疗卡的办理	(102)
三、急救医疗卡系统	(103)
第二节 急救医疗卡的应用与管理	(103)

一、急救医疗卡的应用	(103)
二、急救医疗卡的管理	(104)
第三节 微机在急救医疗卡管理中的研究与作用	(104)
一、设计思想	(105)
二、总体设计	(105)
三、系统功能	(106)
四、系统运行环境	(107)
五、急救医疗卡微机管理系统的特点和作用	(107)
第六章 院前急救药品、器材、设备的配置和管理	
第一节 院前急救药品、器材、设备的配置	(108)
一、普通内科急救箱的药品、器材配置	(108)
二、危重内科急救箱的药品、器材配置	(109)
三、外科急救箱的药品、器材配置	(109)
四、其他急救箱的药品、器材配置	(109)
五、院前急救设备的配置	(110)
第二节 院前急救药品、器材、设备的管理	(112)
一、概述	(112)
二、院前急救药品、器材、设备的配备原则	(112)
三、院前急救药品器材设备在急救医学中的应用	(113)
四、院前急救药品器材设备的管理措施	(113)
第七章 院前急救的系统化管理	
第一节 院前现场救护与运送管理	(115)
一、概述	(115)
二、现场救护和运送	(115)
三、现场救治内容及其注意事项	(116)
四、急救网络的分工与协作	(116)
五、院前现场救护运送工具	(116)
第二节 院前急救的组织与协调	(117)
一、概述	(117)
二、应急救治组织	(117)
三、现场急救人员的调集和物资供应	(117)
第三节 院前急救途中救治与监护	(117)
一、概念与意义	(117)
二、现状与存在的问题	(118)
三、救护车与直升机转运途中的存在问题及对策	(118)
第四节 途中救治的准备和内容	(118)
一、途中救治前的准备	(118)
二、途中救治的内容	(118)
第五节 院前急救运行程序	(119)
一、总体要求	(119)

二、现场呼救	(119)
三、调度协调	(120)
四、现场急救	(120)
五、院前病历卡	(120)
六、途中救护和观察	(121)
七、院内交接	(121)
第六节 加强院前急救和院内急救的联系	(121)
一、急救信息上的联系	(122)
二、急救业务联系	(122)
三、技术培训和研究联系	(122)
四、加强急救宏观联系	(122)
第八章 院前急救统计管理	
第一节 院前急救统计概论	(123)
一、院前急救统计的任务	(123)
二、院前急救统计的意义和特点	(123)
三、院前急救过程统计内容	(124)
四、院前急救统计表设计方法	(124)
第二节 电子计算机在院前急救统计管理中的应用	(126)
一、显示救护车动态	(126)
二、指导决策,调度出诊	(126)
三、院前急救资料储存	(126)
四、急危重病人病情资料储存	(126)
第三节 院前急救过程统计分析	(127)
一、综合项目类	(127)
二、医疗类	(127)
三、经济类	(128)
第四节 院前急救主要统计报表内容及意义	(128)
一、调度登记表	(128)
二、院前急救医疗记录	(128)
三、随车医疗日报表	(129)
四、车辆运输日报表	(129)
五、随车记录卡	(129)
六、收费收据	(129)
七、院前统计月报表	(129)
第九章 院前急救调度管理	
第一节 院前急救调度管理概论	(131)
一、调度目标	(131)
二、调度分理、疏导原则	(131)
三、急救任务和性质对调度人员要求	(131)
四、急救调度工作性质和任务	(131)

五、调度权威性	(131)
六、调度工作内容	(131)
七、院前急救调度室管理措施	(133)
八、院前急救调度的高起点设计内容	(133)
第二节 调度在院前急救中的功能和作用	(134)
一、调度在院前急救中的功能	(134)
二、调度在院前急救中的作用	(136)
三、院前急救调度的现代化建设	(136)
第三节 院前急救调度管理要求	(137)
一、人员配备要求	(137)
二、急救调度员职责要求	(137)
三、急救调度工作程序和制度	(138)
四、微机室管理制度	(138)
五、文明用语规范	(139)
六、请示汇报要求	(139)
第四节 院前急救调度室上岗人员培训计划	(139)
一、第一周计划	(139)
二、第二周计划	(141)
三、第三周计划	(141)
四、第四周计划	(142)
第五节 院前急救调度程序	(142)
一、院前急危重病病患急救调度流程	(142)
二、重大灾害事故医疗急救调度流程	(143)
第六节 突发性灾害事故急救调度程序	(144)
一、突发性灾害事故分类	(144)
二、突发性灾害事故的预测及遇难伤病员伤情特点	(144)
三、本区域医疗救援能力的评估	(145)
四、突发性灾害事故急救通信指挥	(145)
五、突发性灾害事故的急救与调度准备	(145)
六、急救与调度程序	(146)
七、突发性灾害事故急救与调度中存在的问题与对策	(147)
第十章 院前急救护理管理	
第一节 院前急救护理管理概论	(149)
一、院前急救的救护特点	(149)
二、院前急救的救护人员配备	(150)
三、院前急救的出诊程序	(150)
四、院前急救救护组织形式	(151)
五、院前急救的救护功效分析	(151)
第二节 院前急救的急症范围与急救原则	(153)
一、院前急救范围	(153)

二、院前呼救与急救原则	(153)
第三节 院前急救护理组织管理	(153)
一、概述	(153)
二、人员编制及要求	(153)
三、院前急救护理工作特点	(154)
四、主要护理单位设置	(154)
第四节 院前急救护理管理内容与原则	(154)
一、院前急救护理管理内容	(154)
二、院前急救护理管理原则	(155)
三、院前急救护理素质	(155)
第五节 院前急救护理程序	(156)
一、院前急救出诊准备	(156)
二、现场紧急救护	(157)
三、转送及转送途中救治监护	(158)
第六节 院前急救病人的心理护理	(158)
一、院前急救病人的心理分析	(159)
二、院前急救病人的心理护理实施	(159)
第十一章 院前急救科室管理	
第一节 办公室管理	(160)
一、综合工作	(160)
二、档案管理工作	(161)
三、信访工作	(162)
四、保卫工作	(162)
五、人事工作	(162)
六、后勤管理工作	(162)
七、财务管理工作	(163)
第二节 社会急救科管理	(164)
一、工作任务和特点	(164)
二、科室管理	(165)
三、急救医疗管理	(165)
第三节 车管科管理	(166)
一、工作任务及其特点	(166)
二、车管科管理	(166)
三、车辆管理	(167)
四、驾驶员管理	(167)
五、材料和工具的管理	(167)
六、安全管理	(167)
第十二章 院前急救人员职责	
第一节 行政管理人员职责	(169)
一、急救中心(站)站长职责	(169)