

面对第一线护理管理人员

内容全面，实用性强

立足于临床和基层的护理管理实际

护理管理规范 与操作必备

HULI GUANLI GUIFAN YU
CAOZUO BIBEI

主编◎ 汪景兰 孙洪香 刘爱玲



军事医学科学出版社

护理管理规范与操作必备

主 审 周杰忠
主 编 汪景兰 孙洪香 刘爱玲
副主编 (按姓氏笔画为序)
王明霞 王秀荣 孙 爽
邹建平 李玉梅 胡书芳
编 委 (按姓氏笔画为序)
化翠平 田立华 孙玉新
江 明 邢小明 邵静谊
周墨菊 姚延玲

军事医学科学出版社

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

护理管理规范与操作必备/汪景兰,孙洪香,刘爱玲主编.

- 北京:军事医学科学出版社,2006

ISBN 7-80121-821-3

I. 新… II. ①汪…②孙…③刘… III. 护理-管理-
规章制度 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 089853 号

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)63801284

63800294

编辑部:(010)66884418,66884402 转 6213,6216,6315

传 真:(010)63801284

网 址:<http://www.mmsp.cn>

印 装:京南印装厂

发 行:新华书店

开 本:850mm×1168mm 1/32

印 张:10

字 数:248 千字

版 次:2006 年 10 月第 1 版

印 次:2006 年 10 月第 1 次

定 价:20.00 元

本社图书凡缺、损、倒、脱页者,本社发行部负责调换

内 容 提 要

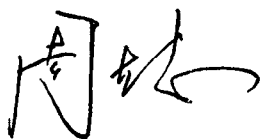
本书重点介绍了护士的素质与行为规范、护理综合管理规章制度、病房管理规章制度、各级各岗位护理人员职责,护理操作程序及关键过程、流程等适合实际情况的各类规章制度及操作规范。

本书内容丰富、实用性强,是临床各科护理人员,特别是从事护理管理工作者的理想的参考书。

序

护理工作是医院工作的重要组成部分,护理管理水平直接影响医院服务质量的优劣。制定严格科学的护理管理规章制度,并认真执行使之贯穿于整个工作之中,是优质高效的完成护理工作的保障。我院护理部汪景兰等同志根据多年的实践并吸取国内同道的经验,参考有关护理管理的法规理论,编写了这本《护理管理规范与操作必备》。

本书作者长期从事护理管理工作,对护理管理的各个环节有较深刻的认识,所以本书的形成也是她们长期工作的经验总结与有关护理管理法规的有机结合,本书较为详尽地阐述了护理的整体管理理念、管理方法、各个不同护理岗位的工作目标、要求、制度等,此书可以供从事护理工作的同道参考,也期望通过本书的发行增进与护理同道的交流,敬请对本书提出宝贵意见。



2006年3月

前 言

随着医学科学技术的发展、社会的进步,护理管理的内容也日益丰富,为此,我们组织编写出版《护理管理规范与操作必备》一书。该书内容全面,突出了“实用性”的特点。本书写作的指导思想是立足于临床和基层的护理管理实际,主要面对第一线护理管理人员。

全书共十一章。第一章介绍护理人员职业道德规范,后几章分别介绍护理综合管理制度、病房管理制度、护理人员职责、手术室规章制度及职责、供应室规章制度及职责、产房规章制度及职责、ICU 规章制度及职责、血液净化规章制度及职责、门急诊规章制度、护理质量管理规章制度、医疗卫生法律法规。

该书在编写过程中,参阅了国内外有关护理管理及法律法规方面的书籍,编者长期从事基层护理管理工作,在注重总结自身实践的基础上,不断吸取护理管理与实践的新理论、新知识、新经验和新方法,力争在内容上充分体现先进性、新颖性和实用性。

由于水平所限,疏漏与错误难免,望专家与读者指正,不胜感谢!

编 者

二〇〇六年三月

目 录

第一章 护士素质与行为规范	(1)
第一节 护士素质	(1)
第二节 护士行为规范	(7)
第三节 护士服务规范	(20)
第二章 护理管理规章制度	(26)
第一节 护理综合管理制度	(26)
第二节 护理人员继续教育制度	(35)
第三节 科研教学管理制度	(38)
第三章 病房管理规范	(44)
第一节 病房管理制度	(44)
第二节 计算机信息管理	(72)
第三节 病房药品管理制度	(78)
第四章 护理人员职责	(83)
第一节 护理管理人员职责	(83)
第二节 各级护理人员职责	(92)
第三节 病房护理人员各岗位职责	(96)
第五章 手术室管理及岗位职责	(105)
第一节 手术室管理制度	(105)
第二节 手术室护理人员各岗位职责	(131)
第六章 供应室管理及岗位职责	(137)
第一节 供应室管理制度	(137)
第二节 供应室护理人员各岗位职责	(146)

第七章 产房管理及岗位职责	(150)
第一节 产房管理制度	(150)
第二节 产房工作人员各岗位职责	(165)
第八章 ICU 护理管理及岗位职责	(168)
第一节 ICU 护理管理制度	(168)
第二节 ICU 护理人员岗位职责	(173)
第九章 血液净化护理管理及岗位职责	(178)
第一节 血液净化护理管理	(178)
第二节 血液净化护理岗位职责	(181)
第十章 门、急诊护理管理及岗位职责	(184)
第一节 门、急诊护理管理	(184)
第二节 门、急诊护理人员岗位职责	(188)
第十一章 护理质量安全管理	(193)
第一节 护理质量管理	(193)
第二节 护理工作关键流程	(209)
第三节 护理操作告知程序	(227)
第四节 护理安全应急预案	(243)
附录 医疗卫生法律法规	(268)
附1 全国医院工作条例(节选)	(268)
附2 医疗机构病历管理规定(节选)	(272)
附3 病历书写基本规范(试行)(节选)	(274)
附4 医疗事故处理条例	(277)
附5 中华人民共和国护士管理办法 (1993年3月26日卫生部令第31号发布)	(293)
附6 中国护理事业发展规划纲要 (2006~2010年)	(297)

第一章 护士素质与行为规范

第一节 护士素质

素质,是指一个人通过不断地培养、教育、自我修养、自我磨炼而获得的一系列知识技能、文化涵养、品质特点的结合。在护理工作中,护理人员的服务对象是人,面对现代人群需求的不同,对护理人员的素质要求更加严格和全面。

一、护士应具备的基本素质

(一) 政治思想素质

1. 政治态度 热爱祖国,拥护共产党的领导,坚持四项基本原则,坚持改革开放的基本路线,做有共产主义理想、有道德、有文化、守纪律的社会主义建设者。

2. 思想品德 以追求人类健康为己任,全心全意为人民服务,热爱护理专业,做有益于人民的人。

3. 人格情操 有自尊、自强、自重、奋斗不息的精神,为追求护理学科的进步而勤奋学习,刻苦钻研业务;有高度的社会责任感和热爱生命的情怀;自知、自爱,不断自我完善。

(二) 文化业务素质

1. 基础文化知识应具备高中文化程度。

2. 具备一定的人文、社会科学知识。

3. 掌握医学、护理学等有关知识。

(三) 心理素质

1. 有谋求事业成功的最大乐趣。
2. 有正确的从业动机。
3. 有坚强的意志。
4. 有美好的情感。
5. 要优化自己的性格。

(四) 技能素质

1. 要有熟练的应急能力。
2. 要有获取、交流信息的能力。
3. 要有协调、管理能力。

二、新时期护士的素质要求

(一) 护士的品格素质要求

1. 一个优秀的护士应该具有自爱、自尊、自重、自强的品格,护理工作肩负着守护生命、减轻病痛、促进康复的特殊使命,我们既然从事了护理工作,就要热爱自己的职业,对护理事业的性质、任务和作用要有深刻的了解。护士是患者同疾病作斗争最有力的助手,是患者心灵上最大的安慰者,患者对护士的需要不亚于医生,如在“非典”这场突如其来的无硝烟的战争中,有多少护理人员为了患者的康复而献出了自己的生命,就是因为她们热爱护理事业,具有高尚的道德情操和献身精神。因此,护士对自己所从事的专业要有一种自豪感。在为患者服务的过程中,首先要想到服务的对象是患者,要理解患者、尊重和体贴患者,多与患者交流,不论患者的出身、职业、地位、性别、外貌如何,都应该一视同仁,给予同情和帮助,使他们在失望中得到帮助,在痛苦中得到安慰。用乐观自信的情绪感染患者,消除他们的恐惧、焦虑的心理,给患者增强

信心和力量。

2. 护士要有良好的职业道德,以诚挚的态度对待每项工作,为患者提供有效的护理,无论什么时候都要恪尽职守,严格遵守护理规章制度,按操作规程做好每项工作。因为护士在为患者治疗和护理时很多是在患者不十分了解或意识不清的情况下凭着良心和责任心来完成操作的,也就是伦理学中所强调的"慎独"精神,是护士品格的重要组成部分。另外,护士工作时间内要把全部精力都投入到工作中来,少谈论工作以外的事情,以免引起不良后果。有些差错事故往往不是因为技术的问题,而是由于责任心不强、一时疏忽造成的。然而一旦出现差错绝不要隐瞒,一定要及时报告,尽快采取措施挽回损失。尽管护士的某种行为无人知道或患者长期无法察觉,都绝不能做有损患者健康的事,这是护理职业的特殊性对护士的道德良心提出的客观要求。

(二) 护士的形象素质要求

1. 护士的形象既包含身材、相貌和音色等客观因素,又包含仪表、姿态和表情等主观要素。护士的仪表、姿态以及言行、举止,都直接影响护理信息的接收和传递。护士的基本形象应该是精力充沛、表情自然、谈吐文雅、端庄大方、健康有朝气,其一举一动都要体现稳重、准确、轻柔和敏捷。在进行交班、开会或工作时,要严肃认真,站有站姿,坐有坐相,处处得体。护士只要在工作,就必须讲究护士形象。整洁的护士服,不仅起着预防、隔离的作用,还代表着护士的尊严和责任,统一的着装体现了护士群体严明的纪律和严谨的作风。因此,护士必须严格按照规定要求着装,以展示护士群体的整体素质,塑造护士职业的美好形象。

2. 护士的表情要自然、亲切。我们提倡微笑服务,微笑

可以使受疾病折磨的患者有平静、友善、幸福、愉快和安全感,使患者感到人间的真情、生活的美好,积极配合治疗,有助于康复。但微笑服务应注意与环境场合相一致,以免引起相反的结果。在与患者交谈时要采取正确的姿势,双脚平肩而立、双手前握或自然下垂,给患者一种稳重及尊敬的感觉,为建立良好的护患关系打下基础。护士还要学会控制自己的情绪,不能喜怒无常,即使没有休息好、心情不好也要尽快调整好心态,更不能将个人家庭生活、工作中的烦恼和不顺带到工作中来,这样极易引起患者的误解。因为你面对的是疾病缠身,身心处于痛苦状态的患者,有时连亲朋好友都表现出厌烦的情绪。而作为一名护士却要带着关心、爱护、体贴的情感去进行各种治疗和护理。因此,护士的精神风貌、动作表情、言行不能受个人的爱好和性格支配,应将其视为完美护士形象的一部分。

(三) 护士的语言素质要求

语言是一种艺术,是人类交流思想,感情的工具,语言的治疗作用早已被医学界重视。护士服务的对象是患者,护理工作中很多时间是与人打交道的,护士的语言交流比其他职业的语言更为重要。护士要掌握语言的艺术性和灵活性,对建立良好的护患关系有着促进作用,同时也是塑造自身形象的手段之一。现代护理模式要求护士运用心理学、社会学、人文学等相关知识对患者实施全方位的整体护理,其中语言的作用显得尤其重要。患者是带着病痛来到医院的,常常是处于一种恐惧、陌生、抑郁、孤独、焦虑、痛苦的心理状态中,对护士的每句话都很关注。因此,护士要用文明、礼貌的语言与患者沟通,交谈时注意力要集中,面带微笑,表情和蔼,谈吐文雅有度,态度温和谦虚,音调不宜过高,频率不宜过快,同时要注重

意倾听患者的心声。根据不同的对象和不同的心理特点,给患者以启发、开导,解除他们的思想顾虑和负担,取得良好的配合。有些患者因疾病的痛苦而心情焦虑、易怒,护士要给予谅解,交流时语调要平和可亲,帮助患者去除引起情绪不好的原因,切忌以高声震服患者,更不要因为患者的态度不好而产生不满情绪。在交代事情时,语言要通俗、清晰、明确,不能模棱两可或简单的用手势表态,这样会使患者产生疑虑或无所适从,尤其是对老年人更应注意。在安慰患者时语言要诚恳、朴素、符合实际,针对病患的疾病,做耐心的解释和安慰工作,讲述他们所需要了解的知识,提供治疗意见,增加患者的信任感,提高对医疗护理的依从性。常言说:良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒。护士美好的语言可使患者感到温暖,产生药物不能起到的作用。

(四) 护士的知识技能素质要求

护理学是一门应用科学,实践性强,它所研究的对象是人。作为护理人员必须有扎实的护理理论知识及熟练操作技术,并付诸实践,才能在工作中做到安全、优质。随着医学模式向生物—心理—社会医学模式的转变,护理专业的指导思想正在从以疾病为中心向以人的健康为中心转变,现代护理理论认为,人的健康与其生活和行为方式密切相关,人的心理、精神、社会状况和文化对患者病情的转归起着重要的影响作用。现代社会需要的是具有丰富的医学基础知识,精湛的护理技能和具有为患者解决实际问题能力的“全能”护士。因此,护理人员应不断地接受新知识,处理好工作与学习的矛盾,利用一切有效的时间进行继续教育,并将工作中的经验与理论相结合,坚持高标准严要求,立足于获取真才实学。唯此才能适应现代医学的发展和人类的

需求,不被社会所淘汰。

(五) 护士的心理素质要求

良好的心理素质是对护理人员素质的重要要求,它包括敏锐的观察力、准确牢固快速的记忆力、敏捷的思维判断力、沉着冷静的应急力及稳定的情绪。面对临床上错综复杂的现象,护士必须具备洞察分析和解决问题的能力,要善于通过护理对象所表现的种种现象,做出系统、周密、精确、及时的观察和反应,沉着自如地应付突发事件。护理人员必须加强自制力的培养,保持良好心境,不宜过分外露情绪,喜怒无常。应善于交往,注意运用语言艺术,对患者要和蔼可亲,对同事要信赖,正确处理各种人际关系,建立良好的护患、护护、医护关系。

(六) 护士法律意识素质要求

1. 关于法律文书 护理记录不仅是衡量护理质量高低的标志,也是医生观察诊疗效果、调整治疗方案的主要依据,在法律上也有其不容忽视的重要性。因此,作为护理人员,必须加强法律意识,各种记录都要及时、准确、客观、真实。

2. 关于隐私权问题 患者的权利受法律保护,医护人员必须对患者的权利予以尊重。护理人员应恪守秘密,绝不可将患者隐私和秘密随意泄露,或事后当作笑料宣扬。

3. 关于收礼与受贿 护理人员应具有高尚的情操和廉洁的职业道德,应该明白护理工作并不是对患者施舍恩赐,而是自己应该履行的法定义务和职责。不应利用工作之便收受贿赂或牟取私利。

(七) 护士的身体素质要求

护理工作既繁忙又复杂,既有脑力劳动又有体力劳动,频繁的夜班工作打破了正常的生活规律,因此,健康的身体就显

得尤为重要。护理人员应加强身体素质的锻炼,注意补充营养和充分的休息。

第二节 护士行为规范

一、护士行为规范

1. 爱岗敬业,忠于职守。
2. 更新观念,加强服务。
3. 尊重患者,平等待人。
4. 审慎守密,谨言慎行。
5. 求真务实,认真细心。
6. 宽容谦让,维护团结。
7. 举止端庄,文明礼貌。
8. 自尊自爱,自强自信。
9. 爱护公物,勤俭节约。
10. 勤于观察,医护配合。

二、护士的职业道德规范

护理职业道德是护士社会价值和理想价值的具体体现,它与护士的职业劳动紧密结合,形成高尚的护理职业风范,对指导护理专业的道德发展方向,调节护患关系,促进卫生事业的发展 and 人类的健康具有深远的意义。良好的职业道德是护理人员应具备的思想品质,是护理人员与患者、社会及医务人员之间关系的总和。是指导护理人员进行护理活动的思想和行为的准则。

三、护理人员职业道德要求

(一) 尽职尽责, 全心全意

1. 救死扶伤, 实行人道主义, 千方百计为患者解除病痛。
2. 热爱护理专业, 安心本职工作, 坚守工作岗位, 尽职尽责, 严格执行各项技术操作规程和规章制度。
3. 工作严肃认真, 一丝不苟, 认真执行医嘱, 细致观察病情。

(二) 文明服务, 尊重患者

1. 急患者所急, 想患者所想, 对患者服务细心、准确、勤快、周到、亲切体贴。做好基础护理、专科护理和心理护理。
2. 文明礼貌、态度诚恳、语言文明、解释耐心、不拖、不冷。
3. 尊重患者的人格与权利, 对待患者不以衣着取人, 不分民族、性别、职业、地位、经济情况, 一视同仁。实行保护性医疗制度, 不泄露患者隐私与秘密。

(三) 举止稳重、仪表端庄

1. 护士衣帽整洁, 工作时不戴首饰, 不穿响底鞋, 不留长指甲。
2. 举止沉着稳重不慌张, 行动敏捷果断, 不懒散懈怠, 不在工作场所大声言谈、嬉笑打闹。
3. 走路、开关门窗、做各种治疗动作要轻柔, 应尽量减少对患者的影响。

(四) 刻苦钻研、精益求精

1. 勤学苦练, 刻苦钻研, 不断更新护理知识, 积极开展新业务、新技术, 提高业务技术水平。
2. 虚心好学, 不耻下问, 请教同行, 热心教学。

(五) 作风廉洁、团结协作

1. 遵纪守法,廉洁奉公,不以工作之便谋私利,不接受患者的礼物、红包,要做到自尊、自重、自爱、自强。

2. 相互尊重,取长补短,团结协作,医护密切配合,共同完成诊疗任务,不嫉贤妒能,自觉维护集体荣誉。

四、护士礼仪规范

(一) 护士仪表

仪表是指人的穿着、姿态与风度。护士应该仪容整洁简约,端庄文雅,淡妆上岗,不戴首饰,不浓妆艳抹,给人以亲切、信任感;护士的工作服应该整洁、合体,衣服领口、袖口及裙边不能外露;燕帽应整洁无皱褶,用发卡固定于头顶,位置适当,长发要梳理整齐并盘于脑后或用发网罩住,短发前不遮眉,后不过衣领,侧不掩耳;护士鞋颜色以白色或乳白色为宜;穿肉色或白色袜子。

(二) 护士举止

1. 站姿 护士的站姿应头正颈直,双目向前平视,嘴唇微闭,面带笑容,下颌微收;挺胸、立腰、收腹、双臂自然下垂于身体两侧或重叠置于腹前。双腿直立,保持身体正直;膝和脚后跟要靠紧,脚尖分开呈 $45^{\circ} \sim 60^{\circ}$,或左脚在前、右脚在后呈丁字形。

2. 坐姿 护士的坐姿应优雅端庄,上半身挺直,两肩放松、下颌内收,颈直腰立,使背部和臀部成一直角,双膝并拢,两手自然放于两膝部或椅子扶手两侧,也可双手叠握置于一侧大腿上,或两手相握置于两腿上方中部。谈话时可以侧坐,上身与腿同时转向一侧,双膝靠拢,脚跟靠紧,也可右脚后退半步或双腿交叉;穿裙装入座时双手双腿同时向右平行 45° ,