

临床护理指南

ZHINAN

Linchuanghulizhinan

许玉华 杨爱玲 主编



山东大学出版社

临床护理指南

许玉华 杨爱玲 主编

山东大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

临床护理指南/许玉华,杨爱玲主编. — 济南:
山东大学出版社, 2007. 9
ISBN 978-7-5607-3464-4

I. 临…

II. ①许…②杨…

III. 护理学

IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 153724 号

山东大学出版社出版发行

(山东省济南市山大南路 27 号 邮政编码:250100)

山东省新华书店经销

山东恒兴实业总公司印刷厂印刷

850×1168 毫米 1/32 7.625 印张 190 千字

2007 年 9 月第 1 版 2007 年 9 月第 1 次印刷

定价: 18.00 元

版权所有,盗印必究

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社营销部负责调换

《临床护理指南》

编委会

主 审 毕建忠

主 编 许玉华 杨爱玲

副主编 (按姓氏笔画排序)

万正坤	于 铭	王 莉	王淑慧	叶国美
付立芳	吴新春	张荣梅	张桂华	李 霞
柳相珍	董 红	韩 冰	韩 晶	谭新玲

编 委 (按姓氏笔画排序)

尤慧芳	尹红梅	刘 硕	孙美华	曲丽莉
许 静	张 霞	李 丽	李晓辉	杨 丽
陈 蕊	侯佃臻	郝玉娜	党 珍	崔 霞
曹德燕	翟红燕			

前 言

“在生命的单程列车上，护士高超的服务，将使人生旅途的终点得到延伸。”

——林菊英

近年来，随着我国医疗卫生体制改革不断深化，护理服务模式逐步由传统的医疗救助向生理—心理—社会全面护理模式转变，护理服务也由以疾病为中心转向以人的健康为中心，人性化服务在临床护理中得到广泛的应用。实践证明，它是提高护理质量，促进医院发展的最佳动力。

多年来，我们一直致力于如何使护理人员树立“以人为本”的理念，以“人性化服务”为工作重心，以“创护理人员一流素质，树护理服务优质名牌”为目标，将护理工作开展与服务水平提高的目标定位于满足病人的身心健康需求和提高护理服务质量上，使每一位患者都能得到全天候、全方位、全过程、全身心的系统化优质服务，不断提

高临床护理工作质量。

在医院护理管理上,我们把先进的管理理论与临床实际相结合,将“以病人为中心”实际应用于医疗工作的每一个环节中,使人性化服务落到实处,注重提高病人的满意度。在临床护理中,对病人实施生理、心理、社会全方位整体评估,关心、重视病人的生命与健康、权利与需求、人格与尊严,指导、协助个人和人群的健康促进,为病人提供全方位的综合性服务,使病人在舒适的环境中得到精心的护理,真正达到世界卫生组织提出的“预防疾病、保持生命、减轻痛苦、促进健康”的目的。

全书共分行为言论篇、职责制度篇、质量控制篇、临床护理安全应急预案篇四篇,具体论述了护理人员的行为准则、行为规范、服务规范、职责制度以及如何做好护理质量控制、临床护理安全管理等,适用于广大的护理从业人员学习使用。

本书具有很强的科学性和实用性,贴近临床,对规范护理人员的护理执业行为和提高护理工作质量具有重要指导意义。

由于时间仓促,水平有限,疏漏和不妥之处在所难免,恳请护理同仁和广大读者不吝赐教,给予指正。

作 者
2007 年 5 月

目 录

行为、言论篇

第一章 护理职业道德标准与行为规范	(3)
第一节 护士职业道德标准	(3)
第二节 护士行为准则	(4)
第三节 护士行为规范	(5)
第四节 护士服务要诀	(7)
第五节 护士文明用语	(8)
第六节 护士服务禁语	(9)
第二章 护理岗位服务规范	(11)
第一节 护士长服务规范	(11)
第二节 病房护士服务规范	(12)
第三节 供应室护士服务规范	(15)
第四节 急症室护士的服务规范	(16)
第五节 注射室的服务规范	(16)
第六节 导医护士的服务规范	(17)
第七节 分诊护士行为规范	(18)

第八节 手术室护士服务规范	(18)
第三章 护理项目服务规范	(20)

职责、制度篇

第四章 职 责	(35)
第一节 护理人员职责概述	(35)
第二节 各级、各岗位护理人员职责	(37)
第五章 制 度	(51)
第一节 护理工作制度概述	(51)
第二节 各种护理工作制度	(53)

质量控制篇

第六章 护理质量管理概述	(89)
第一节 护理质量管理的概念、范围及特点	(89)
第二节 护理质量管理原则	(91)
第三节 护理质量管理模式	(92)
第四节 护理质量的全面管理	(93)
第五节 护理质量的持续改进	(95)
第七章 护理质量管理体系及标准	(97)
第一节 护理部质量管理体系	(97)
第二节 各项护理质量检查标准	(101)

临床护理安全应急预案篇

第八章 临床护理安全管理与应急程序	(144)
第一节 护理缺陷、纠纷、事故应急程序	(144)

第二节	患者突发事件的应急程序.....	(149)
第三节	治疗中突发意外的应急程序.....	(155)
第四节	特殊疾病发生时的应急程序.....	(163)
第九章	后勤保障应急程序.....	(168)
第一节	停水或突然停水的应急程序.....	(168)
第二节	泛水的应急程序.....	(169)
第三节	停电或突然停电的应急程序.....	(170)
第四节	医院电话联系瘫痪的应急程序.....	(171)
第五节	失窃的应急程序.....	(172)
第六节	遭遇暴徒的应急程序	(172)
第七节	火灾的应急程序.....	(173)
第八节	地震的应急程序.....	(176)
第九节	化学药剂泄露的应急程序.....	(177)
第十节	有毒气体泄漏的应急程序.....	(178)
第十章	护理管理应急程序.....	(179)
第一节	患者未结账离院的应急程序.....	(179)
第二节	家属猝死的应急程序.....	(180)
第三节	病历丢失的应急程序.....	(180)
第四节	抢救中急救用药或急救器械供应不足时的 应急程序.....	(181)
第五节	上班或即将上班人员突发急症的应急程序.....	(182)
第六节	现有工作人员人力不足的应急程序.....	(183)
第七节	血压计水银泄露的应急程序.....	(183)
第八节	工作人员被锐器刺伤的应急程序.....	(184)
第九节	住院患者要求紧急复印病历的应急程序.....	(185)
第十节	患者病情危重家属要求出院的应急程序.....	(185)
第十一节	患者病情危重家属拒绝治疗护理的应急 程序.....	(186)

第十二节 患者(家属)有暴力行为的应急程序·····	(186)
第十三节 毒麻药品丢失的应急程序·····	(187)
第十一章 护理告知·····	(189)
第一节 护理告知概述·····	(189)
第二节 护理告知程序与内容·····	(190)
附录一 中华人民共和国护士管理办法·····	(209)
附录二 卫生部 国家中医药管理局关于中国护理事业 发展规划纲要(2005~2010 年) ·····	(214)
附录三 重大医疗过失行为和医疗事故报告制度的规定 ·····	(224)
附录四 山东护理文书书写基本要求及格式·····	(228)

行为、言论篇

第一章 护理职业道德标准与行为规范

第一节 护士职业道德标准

一、恪尽职守 尽职尽责

1. 热爱护理事业,树立关爱生命的道德观,急病人所急,想病人所想,恪尽职守,用爱心为病人解除痛苦。
2. 遵守护理工作制度和各项技术操作常规,保证护理质量。
3. 工作严肃认真,一丝不苟,认真执行医嘱,细致观察病情。

二、尊重病人 热情服务

1. 护士与患者建立平等、尊重、信任与合作的关系。
2. 护士对患者的服务做到细心、耐心、准确、全面。做好基础护理、专科护理和心理护理。
3. 护理工作中不受限于种族、国籍、信仰、年龄、性别、社会地位,要一视同仁。
4. 实行保护性医疗制度,不泄露病人的隐私与秘密。

三、注重仪表 树立形象

1. 塑造良好的护士形象,注重仪表,待人热情大方。
2. 衣帽整洁,佩证上岗,仪表符合医院要求。
3. 举止沉着稳重,行为敏捷果断,不在工作场所喧哗。

四、刻苦钻研 精益求精

1. 护理工作中做到以科研成果为依据,实事求是,为患者谋福利。
2. 积极更新护理知识,探讨新业务、新技术,提高以人为本的护理服务质量。
3. 虚心好学,不断进取,积极探索,勇于创新。

五、作风廉洁 团结协作

1. 遵纪守法,廉洁奉公,不谋私利,做到自尊、自重、自爱、自强。
2. 发扬团队精神,同仁之间团结协作,互相尊重,互相鼓励督促;对彼此出现的问题及时提醒,切不可袖手旁观,互相推卸责任;医护之间密切配合,自觉维护集体荣誉。

第二节 护士行为准则

1. 基本职责:促进健康,预防疾病,协助康复和减轻痛苦。
2. 救死扶伤,实行人道主义,树立全心全意为病人服务的宗旨。
3. 树立良好的职业道德,建立良好的岗位意识,即责任、平等、朋友、亲人意识,富有同情心、宽容心、爱心。

4. 尊重患者的生命权利和尊严,提高生存质量。尊重个人的信仰、价值观和风俗习惯。

5. 遵纪守法、尽职尽责,不从事与本职工作无关的事情,做文明公民、合格护士。

6. 仪表端庄,举止稳重,语言文明,态度和蔼。

7. 严格遵守护理工作制度、无菌操作原则及操作规程,保证护理质量。

8. 按护理级别巡视病房,发现问题及时处理。

9. 刻苦钻研业务,积极开拓,提高护理知识和技能,努力成为具有精湛的现代护理技术的工作能手。

10. 认真、准确、及时书写护理病案,不涂改、伪造。

11. 爱护公共财产,严于律己,实事求是。

第三节 护士行为规范

一、护士的仪容

1. 淡妆上岗,精神饱满,面带笑容,着装整洁,端庄大方。

2. 禁留长指甲、染指甲,发不过肩,工作时间禁戴有色眼镜、手镯、戒指、耳坠、耳环及夸张的头饰;自己的衣裙不得露于工作服之外。

3. 工作服统一,衣帽、鞋袜规范整洁,勤换洗、无污渍;统一着燕尾帽、软底鞋、肉色袜。

4. 工作服合体平整,无破损、脱钮;禁用胶布、别针等代替纽扣。

5. 正确佩戴胸牌,禁反佩、斜佩、半露半隐,佩戴胸牌于工作服左上口袋处。

二、护士的仪表

1. 站姿:挺胸、收腹、头正、颈直、肩外展、臀部收紧;两手自然下垂或握于下腹部,双腿并拢;身体挺直,重心上提。

2. 走姿:双目平视,抬头、挺胸、收腹、提臀,两手自然摆动。

3. 坐姿:坐姿端正,抚平衣裙,两腿并拢后收,双手自然放置腿上,身体微向前倾,入座坐椅前 2/3,入座和站起时动作均要轻稳。

4. 体态语言:也称行为语,主要指表情、眼神、动作、姿势等非语言行为。医务人员与患者交谈时应面带关怀、亲切的微笑;在患者极度痛苦时,则应收敛笑容,眼神含有关怀同情。总之,体态语言要自然而不做作,切忌表情呆板、厌倦或冷若冰霜。

三、护士的举止

1. 举止沉着,稳重不慌张,行动敏捷、果断,不懒散倦怠,不轻佻草率,不在工作场所大声言谈,嬉笑打闹。

2. 走路、开关门窗及做各种治疗时动作轻柔,以尽量减少对病人的影响。

四、护士的语言

1. 语言文明礼貌。称呼恰当,“请”字当先;有服务不周到之处,要用致歉语;勿随便打断患者说话;应答及时、文雅;神情专注,不可边操作边与他人闲聊无关话题。

2. 语言明确简练。用语规范、准确,介绍或回答询问时要具体,语言要有针对性,深浅度要适应对方。

3. 语调平稳,语气和蔼,对患者不得以命令的口气说话,更不准对患者吼叫、训斥。

4. 说话委婉,忌生硬,禁用忌讳语。

五、护士的礼貌

1. 举止要庄重,衣着要整洁,发须要常修剪,表情要诚恳热情。
2. 语言文雅礼貌,热情亲切。
3. 称呼要看对象,顾身份。
4. 礼节动作要适度,如点头、注目、握手等。
5. 处事要有礼貌,不背后议论病人隐私,不讥笑患者的地方语言,不在医疗场所大声喧哗。

第四节 护士服务要诀

三勤:手勤——多为病人做好事。

脚勤——多巡视观察病人。

嘴勤——多宣传卫生常识,多做健康教育和心理护理。

四要:要仪表整洁,态度严肃。

要保持环境安静,做到“四轻”(说话轻、走路轻、操作轻、关门轻)。

要严格执行各项规章制度和操作规程。

要爱岗敬业,关心病人。

五个一样:领导在场与不在场一样。

白天与夜间工作一样。

熟人与陌生人接待一样。

检查质量前后工作一样。

平日与假日工作一样。

六声:病人来了有问候声。