

云南省医院护理质量 控制手册

云南省卫生厅医政处 编 著
云南省护理学会

云南出版集团公司
云南科技出版社

云南省医院护理质量 控制手册

云南省卫生厅医政处
云南省护理学会 编著

云南出版集团公司

云南科技出版社

· 昆 明 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

云南省医院护理质量控制手册/云南省卫生厅医政处,
云南省护理学会编著. —昆明: 云南科技出版社, 2007. 7
ISBN 978 - 7 - 5416 - 2640 - 1

I. 云… II. ①云…②云… III. 护理-质量管理-云南
省-手册 IV. R47 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 112597 号

责任编辑: 张向清

责任校对: 叶水金

责任印制: 翟 苑

云南出版集团公司

云南科技出版社出版发行

(昆明市环城西路 609 号云南新闻出版大楼 邮政编码: 650034)

昆明市五华区教育委员会印刷厂印刷 全国新华书店经销

开本: 850mm × 1168mm 1/32 印张: 8.25 字数: 200 千字

2007 年 7 月第 1 版 2007 年 7 月第 1 次印刷

印数: 1 ~ 6000 册 定价: 22.00 元

《云南省医院护理质量控制手册》

编 委 会

主 审 杜克琳

副 主 审 杨万泽

编审顾问 戴志鑫

主 编 宋建华 犹品素 杨 宇

副 主 编 李晓珠 石 敏 陆伟黔 杨顺秋

金丽芬 周丽明

常务编委 李晓珠 石 敏 陆伟黔

编 委 (按姓氏笔划排列)

王 方 车美华 丛玉芬 石 敏

刘瑾瑜 许永珍 宋建华 犹品素

李仕芬 李林学 李晓珠 严琼英

陆伟黔 杨 宇 杨志瑞 杨顺秋

张国英 金丽芬 周丽明 施玉荪

秦亚辉 凌发静 袁慧云 魏群媛

序 一

医院质量管理是医院管理的核心，也是医院管理永恒的主题。随着经济的发展、社会的进步，人们的健康意识、法律意识在增强，对我们的医疗质量、护理质量提出了越来越高的要求。为了强化我省各级医院护理人员质量管理意识，提高各级医院护理质量，我厅委托云南省护理学会编写了《云南省医院护理质量控制手册》。

该手册是按照卫生部“以病人为中心，以提高医疗服务质量为主题”的《医院管理年活动方案》和《医院管理评价指南（试行）》要求，在总结我省各级医院多年探索和积累、行之有效的护理质量管理经验基础上、结合各级医院的实际情况编写的，其中突出了护理质量考核的内容和质量评价要点，强调考核与实际工作的结合及可操作性，既有对全省护理质量管理的宏观指导作用，也适用于护理管理者应用于质量控制的全过程，并且是临床各级护理人员应该学习和掌握的内容，是全员参与质量控制的基础。《手册》将对我省护理质量的持续改进与提高，对建立健全医院护理质量管理与控制的长效机制、不断提高护理管理水平起到积极的促进作用。希望全省各级医院组织全体护理工作认真学学习、掌握《手册》，并在实际工作中努力加以落实，让广大群众实实在在地感受到我们的优质护理带给他们的实惠，为构建云南的和谐社会做出我们应有的贡献。

云南省卫生厅 杜克琳

2005年10月

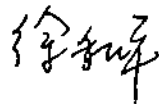
序 二

由云南省护理学会组织编写的《云南省医院护理质量控制手册》正式出版了。这是我省医院护理工作的一件大事，也是我省深入持久开展医院管理年活动的重要成果。借此机会表示热烈的祝贺，并向为本书出版付出大量心血与辛勤笔耕的专家和作者表示诚挚的谢意！

随着人民群众对医疗卫生服务需求的日益增长，医院质量管理的重要性日趋显见。为更好地贯彻落实卫生部、国家中医药管理局组织开展的“以病人为中心，以提高医疗服务质量为主题”的医院管理年活动，2005年省护理学会受省卫生厅委托组织专家编写了《云南省医院护理质量控制手册》。该书作为内部资料下发试行一年多来，对我省护理质量管理的考核与评价起到了较好的规范指导作用。今年，经省卫生厅和省护理学会再次组织专家对本书进行认真讨论、修改、充实和完善，使该书更具科学性、规范性和实用性，力求达到对我省的各级医院护理工作有要求，执行有依据，检查有标准，促进全省各级医院护理质量稳步提高。

我深信，《云南省医院护理质量控制手册》的出版发行，对规范云南省各级医院护理管理，提高护理质量将起到积极的作用。希望全省各级卫生行政部门和医院管理部门组织广大护理工作者认真学习，指导实践，进一步加强护理管理，提高护理质量和服务水平，确保医疗安全，为我省护理事业发展作出新的贡献！

云南省卫生厅



2007年7月

前 言

为了配合云南省医院开展“以病人为中心，以提高医疗服务质量”为主题的医院管理年活动，规范医院护理质量考核评价标准，指导医院护理工作向注重质量、安全、服务、绩效、法治的方向发展，推动医院护理科学化、规范化、标准化建设。受云南省卫生厅重托，由云南省卫生厅医政处和云南省护理学会共同组织编写《云南省医院护理质量控制手册》一书。

该书在编写过程中，以卫生部《医院管理评价指南（试行）》、《医疗事故处理条例及配套文件汇编》、《云南省医院质量管理年护理质量督导标准》为依据，参照《北京地区医院评审标准手册》、其他省市有关医院护理质量控制标准，学习借鉴国外及全国多数省、市有关医院质量控制的标准、专著及论文，针对云南省医院护理管理中存在的问题，在广泛调研的基础上，结合云南省医院护理工作的实际情况，认真编写、反复修改。

该书构思新颖，内容全面，论述清晰，较好地体现了三个特点：一是科学性较强，该书以科学发展观的思想，抓住“以病人为中心，以提高医疗服务质量”为主题，着眼于现代化医院建设和护理质量管理效益，着眼于新理论、新技术发展，紧跟时代前进步伐，积极探索护理质量管理的特点和规律。对新形势下出现的一些新问题，如告知程序、护理文书书写等，依据相关法律、法规使其进一步具体化；吸取“非典”时期出现的应急能力差、制度落实不力的教训，制定了突发事件的护理应急预案，修订完善了主要护理制度、护理缺陷管理等。二是系统性较全，该书内容涵盖护理质量控制的职能部门、临床医技科室、患者从

入院诊治到治愈出院的全程、各级各类护理人员职责、基础护理及专科护理、护理教学与护理科研等质量控制的考核内容和评价要点。三是操作性较好，该书护理质量监控涉及护理质量管理、护理服务过程质量、护理常规、护理技术操作规程示例、特殊科室的护理质量管理，并在各章节中提出了护理质量考核的重点内容及考核评价标准。

该书是护理质量管理规范化、标准化的重要评审依据之一。因此，该书将对云南省护理质量标准化管理起到指导和促进作用，是各级医院管理者、护理管理者及护理人员工作、学习之时的参考书和工具书。

该书编写过程中，我们曾到北京地区首批医院评审试点单位·协和、北大、友谊、北京铁路总医院考察学习，得到以上各医院领导的不吝赐教。我们还得到省内部分省、州、市、县级医院所提供的相关质量控制调研资料。在此，谨表最崇高的敬意和衷心的感谢！对本书所涉及参考文献的作者表示诚挚的感谢！

由于编写时间仓促，水平有限，难免有错误疏漏及不足之处，请予谅解。使用中，敬请各位专家及时批评指正。

编 者

2007年7月

目 录

第一章 护理质量管理组织体系	(1)
第一节 护理质量管理组织体系主要控制内容	(1)
一、护理管理组织	(1)
二、护理部管理职能	(2)
三、护理质控委员会(小组)	(3)
第二节 护理质量管理组织体系评价要点	(5)
第二章 护理人力资源管理	(7)
第一节 护理人力资源管理主要控制内容	(7)
一、护士准入管理	(7)
二、护理人力配置原则与标准	(7)
三、各级护理人员聘任资质条件	(9)
四、各级各类护理人员职责	(10)
五、各级各类护士在职培训	(10)
六、护理人员绩效考评	(10)
七、合同护士招聘管理	(11)
八、护理人员分工与排班	(12)
九、紧急状态护士人力资源调配原则	(12)
第二节 护理人力资源管理评价要点	(13)
第三章 护理人员职业道德及行为规范	(14)
第一节 护理人员职业道德及行为规范主要考核内容	(14)
一、护理人员道德要求	(14)
二、护理人员职业行为要求	(15)

三、护理人员仪表、仪态要求	(15)
四、护理人员工作守则	(16)
五、护理工作文明用语(示例)	(17)
第二节 护理人员职业道德及行为规范评价要点	(19)
第四章 护理制度	(20)
第一节 主要护理制度	(20)
一、护理部工作制度	(20)
二、各种会议制度	(21)
三、护理查房制度	(22)
四、紧急状态护理人员替代制度	(23)
五、护理质量管理制度	(24)
六、抢救及特殊事件报告制度	(25)
七、护理差错、事故登记报告制度	(26)
八、护理投诉管理制度	(26)
九、护理健康教育制度	(27)
十、病区管理制度	(27)
十一、护士站管理制度	(28)
十二、病区安全制度	(29)
十三、患者入院、出院制度	(29)
十四、患者住院管理制度	(30)
十五、值班、交接班制度	(31)
十六、分级护理制度	(32)
十七、查对制度	(33)
十八、医嘱执行制度	(35)
十九、消毒、灭菌制度	(36)
二十、隔离制度	(37)
附：一次性无菌物品的使用及用后处理要求	(38)
二十一、病区医疗文件管理制度	(39)

二十二、物品, 药品, 毒、麻、精神药品管理制度	(39)
二十三、抢救工作制度	(41)
二十四、临床输血管理制度	(42)
二十五、护理会诊制度	(43)
二十六、护理操作及应用保护性约束告知制度	(44)
二十七、保护性医疗制度	(44)
二十八、护理人员培训、考核制度	(45)
二十九、护理人员技术档案管理制度	(45)
三十、护理新技术、新业务临床准入管理制度	(46)
三十一、护理科研管理制度	(47)
第二节 护理制度管理评价要点	(47)
第五章 护理人员岗位职责考评	(49)
第一节 护理人员岗位职责主要控制内容	(49)
一、护理行政职务岗位职责	(49)
二、护理技术职称岗位职责	(57)
三、临床主要班次工作岗位职责	(59)
四、特殊科室护士工作岗位职责	(62)
第二节 护理人员岗位职责评价要点	(66)
一、行政岗位职责考核评价	(66)
二、临床主要班次工作岗位质量评价	(69)
三、特殊科室护士工作质量评价	(71)
第六章 病症护理常规	(76)
第一节 常见急危重症护理常规	(76)
一、高热护理常规	(76)
二、昏迷护理常规	(78)
三、休克护理常规	(80)
四、急性心力衰竭护理常规	(82)

五、急性呼吸衰竭护理常规	(84)
六、急性肾功能衰竭护理常规	(87)
七、急性肝功能衰竭护理常规	(89)
第二节 专科疾病护理常规 (示例)	(91)
一、冠状动脉粥样硬化性心脏病护理常规	(91)
二、外科护理常规	(93)
三、前置胎盘护理常规	(97)
四、小儿急性上呼吸道感染护理常规	(99)
五、视网膜脱离手术护理常规	(100)
六、病毒性肝炎护理常规	(103)
第三节 病症护理常规评价要点	(105)
第七章 护理技术操作规程及评分标准	(106)
第一节 护理技术操作管理原则	(106)
一、制订护理技术操作规程的原则	(106)
二、执行护理技术操作规程的原则	(107)
第二节 常用护理技术操作规程评分标准	(108)
第三节 护理技术操作规程考核评价要点	(125)
第八章 护理告知程序	(126)
第一节 护理告知程序主要控制内容	(126)
一、告知内容	(126)
二、告知技巧	(127)
三、护理操作告知程序 (示例)	(127)
四、书面告知 (示例)	(131)
第二节 护理告知程序评价要点	(131)
第九章 临床护理质量管理考评	(134)
第一节 病区质量管理	(134)
一、病区质量管理主要控制内容	(134)
二、病区质量管理评价要点	(137)

第二节 患者入院、出院护理质量管理	(138)
一、患者入院(转入)护理质量管理主要控制内容	(138)
二、患者入院(转入)护理质量管理评价要点	(139)
三、患者出院(转科、死亡)护理质量管理主要控制内容	(139)
四、患者出院(转科、死亡)护理质量管理评价要点	(140)
第三节 基础护理质量管理	(140)
一、基础护理质量管理主要控制内容	(140)
二、基础护理质量管理评价要点	(142)
第四节 分级护理质量管理	(142)
一、分级护理质量管理主要控制内容	(142)
二、分级护理质量管理评价要点	(145)
第五节 围手术期护理质量管理	(145)
一、围手术期护理质量管理主要控制内容	(146)
二、围手术期护理质量管理评价要点	(146)
第六节 临床用药护理质量管理	(147)
一、临床用药护理质量管理主要控制内容	(147)
二、临床用药护理质量管理评价要点	(148)
第七节 医技检查护理质量管理	(149)
一、医技检查护理质量管理主要控制内容	(149)
二、医技检查护理质量管理评价要点	(151)
三、科室必备抢救药品、物品清单	(151)
第十章 护理文书书写质量管理考评	(154)
第一节 护理文书书写质量主要控制内容	(154)
一、护理文书书写原则	(154)
二、体温单	(155)

三、医嘱单	(159)
四、一般患者护理记录单	(160)
五、危重患者护理记录单	(162)
六、手术护理记录单	(163)
第二节 护理文件书写质量评价要点	(164)
一、护理文件书写质量评价基本要求	(164)
二、评价内容	(164)
第十一章 特殊科室护理质量管理考评	(175)
第一节 门诊护理质量管理	(175)
一、门诊护理质量管理主要控制内容	(175)
二、门诊护理管理质量评价要点	(176)
第二节 急诊科(室)护理质量管理	(177)
一、急诊科(室)护理质量管理主要控制内容	(177)
二、急诊科(室)护理质量管理评价要点	(179)
第三节 手术室护理质量管理	(179)
一、手术室护理质量管理主要控制内容	(180)
二、手术室护理质量管理评价要点	(182)
第四节 中心供应室质量管理	(183)
一、中心供应室质量管理主要控制内容	(184)
二、中心供应室质量管理评价要点	(186)
第五节 重症监护病房质量管理	(186)
一、重症监护病房质量管理主要控制内容	(187)
二、重症监护病房质量管理评价要点	(190)
第十二章 护理健康教育指导考评	(191)
第一节 护理健康教育指导主要控制内容	(191)
一、护理健康教育指导内容	(191)
二、护理健康教育指导方式	(192)
三、护理健康教育指导程序	(192)

四、护理健康教育指导实施（示例）	（194）
第二节 护理健康教育指导评价要点	（203）
第十三章 护理缺陷管理考评	（205）
第一节 护理缺陷管理主要控制内容	（205）
一、护理差错的定义和判断标准	（205）
二、错误给药的判定与给药安全管理	（208）
三、护理差错、事故的处理原则	（208）
四、护理差错、事故登记报告制度	（210）
五、护理差错、事故防范的基本措施	（210）
六、护理投诉的管理	（211）
七、医疗护理纠纷及事故处理	（211）
第二节 护理缺陷管理评价要点	（213）
第十四章 护理应急预案管理	（215）
第一节 护理应急预案管理主要控制内容	（215）
一、护理突发事件报告制度	（215）
二、制订护理应急预案的目的	（216）
三、制订护理应急预案的原则	（216）
四、护理应急预案主要项目	（216）
五、护理应急预案（示例）	（217）
第二节 护理应急预案管理评价要点	（224）
第十五章 护理教学与护理科研管理	（225）
第一节 护理教学	（225）
一、护理教学质量考评	（225）
二、各级、各类护士在职培训质量管理考评	（226）
第二节 护理临床带教及进修生培训	（230）
一、护理临床带教质量管理考评	（230）
二、进修生培训质量管理考评	（231）
第三节 护理科研管理	（232）

一、护理科研管理主要控制内容	(232)
二、护理科研管理评价要点	(233)
第十六章 常用护理质量综合考评指标	(234)
第一节 常用护理质量综合考评指标	(234)
第二节 常用护理质量考核评价表	(235)
表 16-1 护理部工作考核评价表	(236)
表 16-2 护士长工作考核评价表	(237)
表 16-3 特级、一级患者基础护理质量考核评价表	(238)
表 16-4 护理文件书写质量考核评价表	(239)
表 16-5 消毒灭菌质量考核评价表	(241)
表 16-6 门、急诊患者满意度调查表	(242)
表 16-7 住院患者满意度调查表	(243)
附：本书常用术语释义	(244)
参考文献	(246)

第一章 护理质量管理组织体系

护理质量管理组织体系是确保护理质量管理正确定位和正常运行的组织保障措施。建立、完善有效的护理组织管理体系，有利于协调组织结构之间工作的分工、协调、支持，有利于组织资源的开发利用，提高医院护理工作质量。因此，各医院应根据收治任务，结合医院实际，建立、健全护理管理组织体系。

第一节 护理质量管理组织体系 主要控制内容

一、护理管理组织

1. 院长或副院长分管护理工作，护理部实行院长领导下的护理部主任负责制。有条件的医院应设护理副院长。

2. 特级医院、三级医院床位在 800 张床及以上，实行三级护理管理，即护理部—科护士长—护士长管理。二级医院、三级医院床位在 800 张床以下者，可实行二级护理管理，即护理部（总护士长）—护士长管理。

3. 人员配备

(1) 护理部主任配备：800 张床及以上的医院，设护理部主任 1 人，副主任 1~2 人，科护士长 3~5 人；300 张床及以上的医院，设护理部主任 1 人，副主任 1 人，管理护士长或干事 2~3 人；300 张床以下的医院，设护理部主任（总护士长）1 人，