

医院护理管理系列丛书

骨科护理全过程 质量控制手册

GUKEHULI QUANGUOCHENG
ZHILIANG KONGZHI SHOUC

主编/金 艳 刘雪莲 蒋立虹

 军事医学科学出版社

医院护理管理系列丛书

骨科护理全过程 质量控制手册

主 审	熊 鹰			
主 编	金 艳	刘雪莲	蒋立虹	
副主编	李群辉	黄 英	金醒昉	
编 者	武 俊	官国春	李艳玲	曾云萍
	刘 晓	付石兰	王艳荷	牛文珺
	张亚芳			

军事医学科学出版社

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

骨科护理全过程质量控制手册/金艳,刘雪莲,蒋立虹主编.

-北京:军事医学科学出版社,2015.6

(医院护理管理系列丛书)

ISBN 978-7-5163-0589-8

I. ①骨… II. ①金… ②刘… ③蒋… III. ①骨科学-
护理学-手册 IV. ①R473.6-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第114519号

策划编辑:李俊卿

责任编辑:孟丹丹

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)66931051,66931049,81858195

编辑部:(010)66931039

传真:(010)63801284

网址:<http://www.mmsp.cn>

印装:中煤涿州制图印刷厂北京分厂

发行:新华书店

开本:850mm×1168mm 1/32

印张:6

字数:162千字

版次:2015年5月第1版

印次:2015年5月第1次

定价:28.00元

本社图书凡缺、损、倒、脱页者,本社发行部负责调换

总 序

随着医院评审工作以及优质护理服务活动的深入开展,护理质量管理与控制工作逐渐走向规范化、专业化、标准化、精细化。为顺应当代护理学发展趋势,昆明市延安医院通过长期实践经验的积累,同时借鉴国际护理质量管理新理论、新方法,主编并出版了《医院护理管理系列丛书》。该丛书有三大特点:

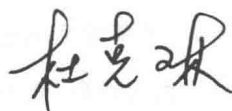
一是内容新颖、重点突出:本套丛书紧紧围绕《二级、三级综合医院评审标准》,紧密结合医院评审实践,对与护理相关评审条目进行了梳理和汇总,按照 PDCA 循环(戴明环)原理,以“追踪法”作为主要评价手段,形成通俗易懂的护理质量管理理论,做到总结过去、立足现在、面向未来、综合创新,给人以启迪和耳目一新的时代气息。

二是科学严谨、适用范围广:本套丛书的编写结合临床专科建设与管理指南,形成各专科相互联系的一整套原理、原则、概念、方法和技术等,各分册以及各篇章有机结合,构成了系统、完整的学科体系。

三是实用性及操作性强:本套丛书本着科学性、指导性的原

则,从不同角度,全方位阐述并深化了护理质量与安全管理、人力资源管理,脉络清晰、层次分明,紧密结合临床,相信对各级各类医院提高护理管理水平和护理服务质量能起到很好的指导作用。

医学发展日新月异,护理专业也面临着服务理念、技能水平、人才培养、管理模式和市场经济等诸多方面的挑战,希望广大护理人员努力学习,不断开拓创新,将理论与实际工作相结合,为加速护理学科的发展进程、为保障人民群众的身心健康、推进卫生事业又好又快的发展做出新的更大贡献!



2014 年 2 月

前 言

近年来,随着信息时代的到来,骨科临床取得日新月异的发展,人工关节置换、各种新型内外固定器材在手术中的应用、微创手术和脊柱矫正等手术的开展,又给骨科临床护理提出更新、更高的要求。为了便于骨科护理在职人员的继续教育学习、专业教师阅读参考,也为了提高骨科临床护理水平,编写了骨科护理质控手册。参与编写的作者均为具有丰富临床经验的资深护师,参考了大量的骨科专著、文献及骨科护理领域里的研究成果,同时结合编者们的临床护理经验编写而成,具有实用性、科学性和先进性。

本书内容丰富,集作者所在医院全体护理管理工作者的管理经验、护理理论及方法于一体,收集了临床一线护理人员多年的实践经验,始终坚持“以患者为中心的护理理念,改革护理模式,夯实基础护理,发展专科护理,调动护士工作的积极性,增进医患和谐,履行护士职责,提高护理水平,提供满意服务。”从临床实际工作出发,突出护理的可操作性及实用性。全书共分七章,介绍骨科专科护理人力资源管理;护理质量与安全管理;骨科专科感染控制管理;骨科专科岗位职责、质量考核标准与骨科护理人员分层培

训;骨科专科优质护理服务等内容。本书具有科学性、系统性,适合各级医院护理人员阅读参考,为临床专科护理管理提供了有效的指导与参考,能进一步提高骨科专科科学管理和整体护理水平。

本书编写过程中,限于编者水平和时间仓促,疏漏和不足之处在所难免,敬请广大读者指正。

编 者
2015 年 2 月

目 录

第一章 骨科人力资源管理	(1)
一、骨科护理人力资源弹性调配方案	(1)
二、骨科护理绩效考核管理方案	(4)
第二章 骨科质量与安全管理	(9)
一、一般工作制度	(9)
二、骨科管理制度	(12)
三、骨科护理质量控制管理	(18)
四、护理安全管理	(25)
五、应急管理	(39)
六、仪器设备管理	(54)
第三章 骨科控感管理	(61)
一、骨科感染管理制度	(61)
二、骨科隔离技术规范	(62)
三、手部卫生管理制度	(71)
四、手部卫生实施规范	(71)
五、常见多重耐药菌感染患者的隔离和措施	(72)
六、预防骨科各种管路感染措施及核查表	(73)

第四章 骨科危重患者规范化管理	(76)
一、骨科急危重症患者规范化流程管理规定	(76)
二、骨科重点病种的护理常规	(85)
三、骨科临床路径管理	(113)
第五章 骨科岗位职责、质量考核标准与工作流程	(128)
一、主任(副主任)护师岗位职责	(128)
二、主管护师岗位职责	(129)
三、护师岗位职责	(129)
四、护士岗位职责	(130)
五、护理员岗位职责	(130)
六、护理组长岗位职责、工作质量考核标准、工作流程	(130)
七、责任护士岗位职责、工作质量考核标准、工作流程	(134)
八、夜班护士岗位职责、工作质量考核标准、工作流程 (双班)	(138)
九、主班护士岗位职责、工作质量考核标准、工作流程	(141)
十、护理教学秘书的岗位职责	(143)
第六章 骨科护理人员分层培训科研教学	(144)
一、护理“三基”培训计划	(144)
二、骨科护士在职培训计划	(145)
三、新聘用护士培训计划	(148)
四、骨科专科护士培训计划	(150)
五、骨科本科轮转护士培训计划	(155)
六、骨科培训老师工作要求及职责	(161)

七、骨科业务学习与小讲课	(162)
第七章 骨科优质护理服务	(163)
一、骨科护理服务承诺书	(163)
二、骨科“责任制整体护理”要求	(164)
三、骨科责任制护理工作方案	(165)
四、骨科护理健康教育制度	(169)
五、分级护理制度及护理标准	(169)

第一章

骨科人力资源管理

一、骨科护理人力资源弹性调配方案

为确保护理人员能在短时间内及时应对突发公共事件、紧急医疗抢救、特殊急危患者护理、病房值班护士突发急病无法继续工作等紧急突发事件,保证科室护理工作高效、安全、有序开展。骨科成立护理人力资源库,凡遇到突发公共卫生事件、突发重大伤亡事故及其他严重威胁人群健康的紧急医疗抢救、特殊急危重患者护理等突发事件时,由护理部及科室统一调配。

(一) 成立护理人力资源库

1. 应急小组

(1) 护理部机动护士成员:科室推荐护理人员担任由护理部布置的院内应急工作,完成护理部任务。

(2) 护理部应急小组成员:科室推荐护理人员担任由护理部布置的急救工作,完成护理部应急任务。

2. 应急小组成员要求

(1) 职称、学历要求:护师以上职称,大专及以上学历。

(2) 工作经历:从事临床护理工作5年以上。

(3) 体能要求:工作能力强、业务精、思想素质高,身体健康,具有奉献、慎独精神。

(4) 专业技能

①具有全面护理专业理论知识,熟练掌握各种急救药品、器材的应用。

②熟练掌握各种抢救技术,对危、急、重症患者的抢救处置流程熟悉并掌握。

③具有一定的预见性,能发现患者存在的和潜在的问题,及时解决,必要时上报。

④工作严谨、认真,尊重患者,保护患者隐私,应急处理能力强。

3. 应急小组工作职责

(1)需大量人员应急或持续时间相对较长的应急,如遇到“突发公共卫生事件、传染病流行,突发重大伤亡事故及其他严重威胁人群健康的紧急医疗抢救、特殊急危重患者护理”时,由科室统一调配,确保护理安全。

(2)应急小组成员应随时待命,保持 24 小时通讯畅通,接到应急通知后及时参与应急工作,凡接到应急通知不能及时到岗者,将追究各护理组组长及个人的责任,并纳入科室质量考核及年度考核,情节严重者根据医院及科室规章制度及相关法律法规给予处置。

4. 管理要求

(1)科室护理人员应本着以大局为重的原则,统一服从调配,不得以任何理由推诿、拒绝,确保紧急状态下的护理安全与护理质量。

(2)护士长外出开会、学习、休假等,需填写《离院报告单》报护理部。

(3)应急小组成员请病、事假必须提前告知护士长,护士长未安排好之前,不得离岗。在岗人员有突发情况不能工作时,首先通知科室护士长,安排其他人员到岗。

(4)护士长如外出学习、长期病假由护理部统一安排、调配,护理人员请假由护士长协调安排,确保工作不受影响。

(5)应急小组、机动护士成员每年度依据个人综合情况,必要时做出调整。

(二) 护理人力资源库调配原则

1. 各护理组根据科室患者病情、危重病人数、患者收住人数、护理难度和技术要求等工作需要,严格按照《护理人员弹性排班制度》实行弹性排班。

2. 确定在特殊情况下的替代人选,节假日安排备班,要求备班者电话保持畅通,做到随叫随到。(一线备班正休备、二线备班下休备)

3. 在紧急情况下,护士长无法调整时应及时上报护理部,由护理部在全院统一调配,以确保科室工作安全。

4. 科室如发生重大抢救等特殊事件需临时性调配人员,由科护士长上报护理部后在所管辖的各护理单元间进行调配。

5. 若遇特殊情况,科护士长不能在所管辖护理单元内调配护理人员时,可上报护理部,由护理部统一调配。

(三) 护理人力资源库调配流程

1. 报告程序

(1) 正常上班时间:护理组长→护士长、科主任→科护士长→护理部主任→分管院长。

(2) 夜班、双休、节假日:护理组长→护士长、科主任→总值班→护理部主任→分管院长。

(3) 特别紧急情况下,护理人员可根据具体情况越级上报护理部,请求紧急援助。

2. 调配程序

(1) 接到报告后,由护理人力资源库领导小组统一指挥,根据紧急事件情况、危重病例数、病情、护理人员缺编情况等因素合理调配,协调各方面的工作。

(2) 遇到紧急情况时,护士长直接与科主任、科护士长联系,安排可调用人员及时、有效的上岗。

二、骨科护理绩效考核管理方案

按照《云南省三级医院“优质护理病区(房)”验收标准(试行)》要求,根据护理部制定的护理绩效考核方案,为深入开展责任制整体护理,落实优质护理“改模式、重临床、建机制”的工作原则,保证护士的收入分配向临床一线倾斜,充分体现多劳多得、优绩优酬、同工同酬,提高护理工作质量和工作效率,经本科室护理质控小组讨论并征求全科护理人员意见特制定骨科护理绩效考核方案(试行)。

(一)考核原则

1. 公开 严格按照考核制度执行。
2. 沟通 在绩效考核过程中,应与医护人员进行充分沟通,听取被考核人员的意见,保证考核结果公正、合理。
3. 时效性 次月5日前完成护理人员绩效考核工作。

(二)组织管理

科室成立“护理人员绩效考核小组”。由护士长、护理组长、护理骨干组成。对护理人员进行考核,并根据考核结果对科室护理绩效进行分配。

(三)考核办法

为保证护理绩效体现侧重护士的实际工作能力,包括“护理工作数量、质量、技术难度、患者满意程度”等,我科护理人员绩效考核实行“360度绩效考核法”,通过“患者、科室护理质量管理小组、医师、护士”实施多方位、多维度考核,通过全面评价护理人员工作的整体水平,使护理人员获得多种角度的反馈,便于清楚地知道自己的不足、长处与发展需求,有助于主动、积极提升全方面的能力。

护士个人绩效 = 夜班津贴 + 工作量津贴

(四)夜班津贴

1. 夜班岗位划分。
2. 护理人员夜班津贴 = 夜班津贴(元/个) × 夜班考核成绩/

$100 \times \text{夜班天数}$ 。

(五) 工作量津贴

工作量津贴 = 科室平均绩效 $\times$ 绩效系数 $\times$ 绩效点数 $\times$ 护理质量/100。

1. 护理人员绩效系数、点值指标

表 1-1-1 护理人员绩效系数

年资	绩效系数
3 个月 ~ 6 个月	0.30
6 个月 ~ 1 年	0.50
1 ~ 2 年	0.70
2 ~ 3 年	0.8
≥ 3 年	1.00

表 1-1-2 护理人员绩效点值

护士层级	绩效点值
助理护士	0.6
一级护士	1.0
二级护士	1.05
三级护士	1.10
专科护士	1.2
护理组长	1.1 (护理部有 0.5 系数点)

2. 全方位护理服务质量

按照骨科护士护理质量评价表进行考核。

(1) 护士长监管(主动)。

(2) 护理组监管(主动)。

(3) 护士护理质量 = 20% 患者评价 + 10% 医师评价 + 10% 护士间评价 + 50% 科室质量管理小组评价。

(4) 护士与护士间服务评价(有投诉,通过质控组分析讨论进行评价)。

(5) 护士与医生间服务评价(有投诉,通过质控组分析讨论进行评价)。

(6) 护士与患者间服务评价(有投诉,通过质控组分析讨论进行评价)。

表 1-1-3 科室护理质量管理小组对护士服务质量评价

昆明市延安医院

护理人员德、勤、能、绩考核细则

时间	科室	姓名	职称		
项目	内容	分值	扣分原因	总分	
德、勤 40 分	参加院内外、科室组织的各项政治学习和活动,按要求撰写学习心得	4 分			
	遵守职业道德规范	4 分			
	遵守行风规定,优质服务	4 分			
	遵守各项规章制度,爱岗敬业	4 分			
	遵守职业纪律,依法执业	4 分			
	服务态度,满意率	4 分			
	患者投诉	4 分			
	举止端庄,态度和蔼,微笑服务	4 分			
	着装整齐,仪表符合护士形象	4 分			
	认真执行请示、报告制度,发生重大问题及医疗纠纷及时报告	4 分			

续表

项目	内容	分值	扣分原因	总分
工作态度 18 分	认真履行岗位职责	5 分		
	认真执行各项规章制度、护理操作程序	5 分		
	遵守劳动纪律,坚守工作岗位	3 分		
	服从管理、团队协作、完成指令性任务	3 分		
	中、夜、班数与质量	2 分		
工作质量 30 分	认真完成基础护理,预防褥疮及并发症发生	5 分		
	严格执行查对制度,预防缺陷、差错、事故发生	5 分		
	执行无菌操作、消毒灭菌、消毒隔离制度	5 分		
	护理书写客观、真实,及时准确反映病情变化	5 分		
	专科护理、技术水平、急救能力、急救药品及器材管理“五定一及时”	4 分		
	做好入院、术前、术后、出院患者健康教育工作	3 分		
继续教育 12 分	参加业务学习、护理查房	3 分		
	参加三基理论考试	3 分		
	参加三基操作培训、考核	3 分		
	完成实习、进修带教任务	2 分		
	每年完成继续医学教育学分	1 分		
	护士每年完成 1 篇工作心得	2 分		
论文	具有护师职称以上的护士每年交流或发表论文至少一篇			
合计				