

四川省医院护理质量管理评价标准 (试行)

——2014年版

SICHUANSHENG YIYUAN
HULI ZHILIANG GUANLI PINGJIA BIAOZHUN(SHIXING)

温贤秀 / 主编



西南交通大学出版社
www.xnjdcbs.com

四川省医院护理质量管理评价标准 (试行)

——2014年版

SICHUANSHENG YIYUAN
HULI ZHILIANG GUANLI PINGJIA BIAOZHUN(SHIXING)

温贤秀 / 主编

西南交通大学出版社

• 成 都 •

图书在版编目 (C I P) 数据

四川省医院护理质量管理评价标准: 试行: 2014 版 /
温贤秀主编. — 成都: 西南交通大学出版社, 2014.7
ISBN 978-7-5643-3156-6

I. ①四… II. ①温… III. ①医院—护理—质量管理
—评价标准—四川省—2014 IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 142210 号

四川省医院护理质量管理评价标准
——2014 版

(试行)

温贤秀 主编

责任编辑	张华敏
特邀编辑	鲁会茹 杨开春
封面设计	墨创文化
出版发行	西南交通大学出版社 (四川省成都市金牛区交大路 146 号)
发行部电话	028-87600564 028-87600533
邮政编码	610031
网 址	http: //www.xnjdcbs.com
印 刷	成都勤德印务有限公司
成品尺寸	185 mm × 260 mm
印 张	10.75
字 数	262 千字
版 次	2014 年 6 月第 1 版
印 次	2014 年 6 月第 1 次
书 号	ISBN 978-7-5643-3156-6
定 价	35.00 元

图书如有印装质量问题 本社负责退换
版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562

四川省医院护理质量管理评价标准

编 委 会

主 编	温贤秀			
常务编委	成翼娟	陈先云	李继平	黄 敏
	蒋运兰	李 锐	蒋文春	
编 委	胡秀英	赵佛容	白晓霞	郑建华
	宋锦平	肖静蓉	张义辉	李玉莲
	何 梅	宁 宁	杨 彬	张安琴
	李 渠	唐佳玉	余元星	蒋 蓉
	陈晓霞	杨 莉	王玉琼	彭文涛
	杨兴华	糜建文	何述萍	刘素蓉
	李淑琴	吴显和	胡定伟	毛崇秋
	刘丽黎	李 卡	林代琼	马智群
	王琼莲	吴丽琼	陈光琼	袁 丽

序

护理工作是医疗卫生工作的重要组成部分，护理工作质量直接关系到患者的生命健康和安 全，关系到人民群众对医疗卫生服务的满意程度，决定着国家卫生行业和医疗机构的公众形象。当前，我省各级医疗机构正在深入开展和推进“优质护理服务示范工程”、“患者安全目标管理”、“等级医院评审”等全国性卫生工作管理与改革实践活动，这些活动均把护理管理和护理质量持续改进作为了医院管理水平的重要评价内容。

为了全面提高全省临床护理工作的质量，促进护理服务向科学化、制度化、标准化和精细化发展，使护理工作“贴近临床、贴近社会、贴近患者”，并实现全省护理事业稳定、协调和可持续发展，四川省卫生计生委委托四川省护理质量控制中心组织全省三级医院 40 多位护理专家，共同编著了《四川省医院护理质量管理评价标准（试行）——2014 版》。该标准包括 2 个部分 45 项，内容科学、实用，操作性强，是全省护理人员的行为准则和护理管理者的工作指南。本标准的制定，充分运用了当今全球有关质量管理的新理念、新模式与新方法，包括全面质量管理（TQM）理念、质量管理追踪方法学、PDCA 循环理论、品管圈等质量管理工具等，这套质量管理评价标准的完成，凝集了全省数十名护理专家的智慧 and 心血，汇集了全省多家医院（包括：四川省人民医院、四川大学华西医院、华西口腔医院、四川省肿瘤医院、成都中医药大学附属医院等）多年积累的宝贵经验。在此，我代表省卫生计生委对参与编著《四川省医院护理质量管理评价标准（试行）——2014 版》的各家医院及各位专家表示衷心的感谢！

国际质量管理大师朱兰教授指出：21 世纪是质量的世纪。当前，我国卫生工作改革进入了前所未有的攻坚阶段，21 世纪同样也是医院管理和医疗服务质量管理规范化的世纪。各级医疗机构及其护理管理者应树立全面质量管理和全员质量教育培训的意识，按照《四川省医院护理质量管理评价标准（试行）——2014 版》的要求，创造条件建机制、营造氛围抓质量、锐意改革促发展，通过不断学习和开展护理质量管理和控制活动，加快医院护理质量和护理管理水平更上新台阶。同时，省护理质量控制中心及各市（州）护理质控分中心应充分履行区域内质量监管的职责，以点带面，形成全面质量管理的联动之势，为我省卫生事业和护理工作的现代化发展推波助澜。

四川省卫生和计划生育委员会副主任 张祖荣

2014 年 5 月

前 言

医疗护理质量管理是医院管理的中心工作，加强医疗护理质量管理、提高服务质量和患者满意度，既是国家卫生计生委的形象工程，是各级医疗机构管理工作的重要目标，也是医院生存与发展的前提。护理质量评价指标是进行护理质量评价的重要手段和工具，对护理工作具有导向和促进作用，是护理质量持续改进的关键。通过对质量指标的评价，找出护理工作中存在的问题，持续改进质量，不断满足人们日益增长的护理服务需求。

为了规范全省的临床护理质量管理，使我省的临床护理质量逐步朝向科学化、制度化、标准化和精细化方向发展，在四川省卫生计生委的领导和指导下，由四川省护理质量控制中心组织护理质量管理专家委员会成员，依照美国学者 Donabedian 提出的从要素质量（结构）、环节质量（过程）、终末质量（结果）三个方面进行评价的“结构—过程—结果”模式，参考了原卫生部颁发的《三级综合医院评审标准（2011版）》、《二级综合医院评审标准（2012版）》、三级专科医院评审标准（2011版）及相关行业规范，同时，紧密结合四川省护理质量管理的工作实际，制定了《四川省医院护理质量管理评价标准（试行）——2014版》。本质量管理评价标准包括通用标准和专科标准2个部分共45项，内容涵盖了护理管理质量评价标准、护理服务质量评价标准、护理安全管理质量评价标准、分级护理质量评价标准、专科护理质量评价标准等诸方面。本标准的制定与下发，将用以指导和规范今后一段时期内全省各级医疗机构的护理质量管理与质量持续改进工作。

随着我国护理学科的发展和护理改革的不断深入推进，各层级护理人员应不断转变护理质量管理观念，扎实开展医院护理质量管理和控制活动。在新医改体制下，护理质量管理面临新的挑战，四川省护理质量控制中心将以“一万年太久，只争朝夕”的务实精神，充分发挥中心的职能作用，认真履行职责，在营造全省护理质量文化氛围、完善质量管理评价标准、构建全省护理质量控制网络、督导与监控全省护理质量、培训护理质量管理专业人员等方面创造性地开展工作，与全省各级医院及其专家成员一道，精诚团结、锐意进取，共同推动全省医院护理质量管理水平再上新台阶。

四川省护理质量控制中心

2014年5月

目 录

第一部分 四川省医院护理质量管理评价标准

四川省医院护理质量管理评价标准说明	2
患者身份识别与沟通管理质量评价标准	4
安全用药管理质量评价标准	6
住院患者跌倒/坠床管理质量评价标准	8
住院患者压疮管理质量评价标准	9
输血管理质量评价标准	10
导管护理质量评价标准	12
患者约束管理质量评价标准	13
抢救车管理质量评价标准	14
特级护理质量评价标准	15
一级护理质量评价标准	17
护理文件书写质量评价标准	19
护理人力资源管理质量评价标准	21
围手术期管理质量评价标准（病区）	23
围手术期管理质量评价标准（手术室）	24
二、三级护理质量评价标准	26
仪器设备管理质量评价标准	28
手卫生管理质量评价标准	29
护士长行政管理质量评价标准	30
护理人员岗位培训质量评价标准	32
护理服务质量评价标准	34
护理人员行为规范管理质量评价标准	36
护理投诉管理质量评价标准	38

不良事件管理质量评价标准 39

病区环境管理质量评价标准 40

手术室护理管理质量评价标准 42

重症医学科护理管理质量评价标准 44

急诊护理管理质量评价标准 47

消毒供应中心管理质量评价标准 50

血液透析室护理管理质量评价标准 53

产房护理管理质量评价标准 56

新生儿病室护理管理质量评价标准 59

儿科重症监护室护理管理质量评价标准 61

内窥镜室护理管理质量评价标准 63

介入诊疗室护理管理质量评价标准 65

麻醉复苏室护理管理质量评价标准 67

感染科护理管理质量评价标准 69

康复医学科护理管理质量评价标准 71

肿瘤科护理管理质量评价标准 73

中医科护理管理质量评价标准 75

移植病区护理管理质量评价标准 77

层流室护理管理质量评价标准 79

门诊护理管理质量评价标准 81

急诊观察室护理管理质量评价标准 83

儿科门急诊护理管理质量评价标准 85

门诊口腔科护理管理质量评价标准 87

第二部分 国家及卫生行政部门管理规范、
学科建设指南、行业标准等

医院手术部（室）管理规范（试行） 90

重症医学科建设与管理指南（试行） 93

急诊科建设与管理指南（试行） 97

血液透析室建设与管理指南（征求意见稿） 102

新生儿病室建设与管理指南（试行） 105

医疗机构新生儿安全管理制度（试行） 109

综合医院康复医学科建设与管理指南 110

临床输血技术规范 112

医疗机构病历管理规定（2013年版） 127

护理分级 131

静脉治疗护理技术操作规范 135

内窥镜清洗消毒技术规范 142

综合医院中医临床科室基本标准 147

医疗机构口腔诊疗器械消毒技术操作规范 148

第三部分 常用护理评估量表

Morse 跌倒评估量表 152

住院患者跌倒危险因素评估量表 152

儿童住院患者跌倒危险因素评估量表 153

Braden 评分量表 154

Steward 苏醒评分量表 156

Barthel 指标（BI）评定量表 156

自理能力分级 157

早期预警评分量表（MEWS 评分表） 157

疼痛评估量表 158

参考文献 159

■ 第一部分 ■

四川省医院护理质量管理评价标准

四川省医院护理质量管理评价标准说明

为规范我省护理质量管理与评价工作，指导全省各级医院对护理质量进行有效管理与控制，四川省护理质量控制中心组织护理专家，结合国家相关法律、法规、规范及行业标准，制定了四川省护理质量评价标准 45 项，其中临床通用标准 24 项、专科标准 21 项，现将标准的制订进行说明：

一、评价标准制定依据

本评价标准的制订参考了我国等级医院评审标准、学科建设指南及基本要求、国家相关法律法规及管理规范、国家及卫生行政部门行业标准等。

二、评价标准的适用范围

本评价标准适用于全省二、三级综合及专科医院，社区医院及未评级别的医院若有开展类别相同的护理活动，应根据实际情况参考使用。

三、评价标准的使用说明

（一）评价标准的分类

本评价标准的监控项目分 A、B 两类。A 类为必选项目，作为每一所医院必查的项目；B 类为可选项目，可根据医院的实际情况自行选取。（A 类：患者身份识别与沟通、安全用药管理、跌倒/坠床管理、压疮管理、输血管理、抢救车管理、导管护理、患者约束管理、特级护理、一级护理、护理文书书写、护理人力资源管理、手术室、ICU。其余为 B 类）

（二）评价标准的使用要求

本评价标准具有一定宏观性，各医院可在此基础上根据医院质量管理的现状细化各项评价标准；但涉及的相关质量指标，不得低于该标准的要求。

（三）评价标准的使用频率

各项评价标准的检查频率可根据医院自身质量管理现状及上一年度护理质量管理中存在的问题，护理活动的重要性、危险性、成本及是否易造成伤害等因素，决定检查频率。

（四）评价标准的编号说明

每一个评价标准均有文件编号，文件编号代表的意思是质量评价标准的分类及编号。例如，《患者身份识别与沟通管理质量评价标准》的文件编号为：ZLBZ-TA001，即：质量标准-通用 A 类 1 号。《围手术期管理质量评价标准（病区）》文件编号为：ZLBZ-TB013，即：质量标准-通用 B 类 13 号。《重症医学科护理管理质量评价标准》文件编号为：ZLBZ-ZA02，

即：质量标准-专科 A 类 2 号。

(五) 检查与记录说明

1. 检查对象：各临床科室

- (1) 临床科室自评主要针对每位护理人员的落实情况；
- (2) 大科（片区）、护理部针对每个临床科室的落实情况。

2. 检查方法

采用实地查看、现场访视、访谈及资料查阅等。

3. 检查记录

- (1) “√” 表示正确（或完整），各项完全相符；
- (2) “×” 表示不正确（或不完整），有一项不相符均属；
- (3) “NA” 表示不涉及该项目（如一级护理中“帮助/协助男性患者剃胡须”，妇科无男性患者，不涉及此项；“帮助/协助失禁患者清洁肛周”，如患者无失禁情况，不涉及此项）。

4. 分值与结果计算

- (1) 评价标准的每一条款，根据其重要程度分别赋予 5 分、3 分、1 分；
- (2) 应得总分 = 总分 - 未涉及项目分；
- (3) 实得总分 = 所有涉及项目实际得分总和；
- (4) 得分百分率 = 实得总分/应得总分 × 100%；
- (5) 评价标准中所涉及的指标计算方法，详见该评价标准的具体计算说明。

本评价标准为试行标准，通过 1~2 年的完善，将会进行修订，依照敏感指标逐步精简。对于本评价标准中未包括的评价项目，如医院感染管理、专科护理及满意度评价标准等，医院可选择其他合适的评价标准进行应用。

四川省护理质量控制中心

2014.05

四川省护理质量控制中心	患者身份识别与沟通管理 质量评价标准	文件编号：ZLBZ-TA001
护理质量评价标准		制订日期：2014.05
		修订日期：第 0 次修订

检查部门：
受检科室：

检查日期：
病历号及检查结果

项目	质量标准		分值						说明及异常 处理措施
结构 (5分)	有患者身份识别与腕带使用管理相关制度		1						
	有无名患者身份识别的方法和核对流程		1						
	有患者转科、转院的相关制度		1						
	有开具医嘱的相关制度及澄清流程		1						
	有危急值报告制度与流程		1						
过程 (85分)	身份 识别 与 查 对	ICU 患者使用“腕带”作为身份识别标识	3						
		新生儿使用“腕带”作为识别身份的标识	3						
		手术患者使用“腕带”作为身份识别标识	3						
		急诊抢救患者使用“腕带”作为身份识别的标识	3						
		意识不清患者使用“腕带”作为身份识别的标识	3						
		语言交流障碍的患者使用“腕带”作为身份识别的标识	3						
		输血患者使用“腕带”作为身份识别的标识	3						
		为上述患者进行诊疗活动时必须核对“腕带”信息	3						
		诊疗活动时主动邀请患者或近亲属陈述患者姓名	3						
		诊疗活动时至少同时使用姓名、年龄两项核对患者身份	3						
		操作前查对医嘱与患者信息是否一致	3						
		操作前查对药品质量、有效期及药物配伍禁忌	3						
		操作前查对输液用物质量及有效期	3						
		操作中查对患者信息、治疗处置项目与医嘱是否一致	3						
		操作后再次核对上述信息	3						
		对上述工作有自查、讲评、总结、改进与记录	3						

项目	质量标准		分值						说明及异常 处理措施
过程 (85分)	医嘱执行	用药医嘱抄(转)录后双人查对并签名	3						
		只在实施紧急抢救时执行临时口头医嘱	1						
		执行者需复述, 双人查对无误后执行	3						
		有疑问或模糊不清医嘱, 澄清后执行	3						
		医嘱班班双人查对并签名	1						
		护士长每周参与医嘱大查对并签名	1						
		对医嘱执行有自查、讲评、总结、改进与记录	3						
	转科转诊	患者转科/转诊前进行病情及活动能力评估	3						
		对转科/转诊患者进行病情小结	3						
		患者转科/转诊专人护送	1						
		转科/转诊患者有身份、病情及病历资料等交接并记录	3						
		对转科/转诊工作有自查、讲评、总结、改进与记录	3						
	危急值管理	有危急值管理目录	1						
		接获非书面危急值报告, 接听者应大声复述, 确保准确无误	1						
		接获危急值报告后及时报告经治或值班医生	1						
		危急值报告记录规范、完整, 有报告者、接听者及医师签名	3						
		对危急值管理有自查、讲评、总结、改进与记录	3						
结果 (10分)	无医嘱执行缺陷		5						
	无因身份识别或沟通不畅导致的不良事件发生		5						
总分 (100分)	应得总分:								
	实得总分:								
	得分百分比:								
	接受检查者签名:								

注: 1. 能正确执行者在检查结果栏内用“√”表示; 不符合要求在检查结果栏内用“×”表示; 不涉及该项目, 在检查结果栏内用“NA”表示

2. 应得总分 = 总分 - 未涉及项目分; 实得总分 = 涉及项目得分总和;

得分百分率 = 实得总分/应得总分 × 100%。

检查人:

四川省护理质量控制中心	安全用药管理 质量评价标准	文件编号：ZLBZ-TA002
护理质量评价标准		制订日期：2014.05
		修订日期：第 0 次修订

检查部门：

受检科室：

检查日期：

病历号及检查结果

项目	质量标准		分值						说明及异常 处理措施
结构 (5 分)	有特殊管理药品（麻醉药品、精神药品、放射性药品、医疗用毒性药品等）的使用与管理规章制度		1						
	有高浓度电解质、易混淆（听似、看似）药品的贮存要求		1						
	有静脉药物配制操作规范		1						
	有输液反应应急预案		1						
	执行给药医嘱的护士资质符合要求		1						
过程 (74 分)	药品管理	药品专人管理	1						
		备用药品定基数管理	1						
		对备用药品数量、质量及有效期进行动态管理	3						
		病房药品严格交接班，有交接记录	1						
		毒麻药品	保险柜存放	1					
			双锁管理	3					
			专人管理药柜钥匙	1					
			销毁双人签名	3					
		高危药品	有高危药品目录	1					
			专柜存放	3					
			二级医院加锁管理（等级医院评审标准要求）	1					
			有高危警示标识	1					
		冰箱药品	分区存放	1					
			冰箱内高危药品有警示标识	1					
			易混淆药品有警示标识	1					
			药品有启用日期及过期日期	1					
			冰箱温度符合药品存放要求	1					
			每日有温度监测记录	1					
		抢救药品	有抢救药品目录及数量清单	1					
			抢救车内高危药品有警示标识	1					
			抢救车内易混淆药品有警示标识	1					
			每班检查药品数量、质量及有效期	3					
			抢救药品用后及时补充完整	1					

项目	质量标准		分值						说明及异常 处理措施
过程 (74分)	药品 管理	外用 药品	专柜存放	1					
			分类放置	1					
			标识醒目	1					
			有启用日期及过期日期	1					
			属危险品（如酒精类）分柜存放	1					
			属危险品上锁管理	1					
			有危险品警示标识	1					
	药品 使用	严格遵医嘱用药	1						
		给药前查对医嘱与患者用药信息	1						
		配制药品种前查对药品的有效期及质量	3						
		配制药品种前检查溶媒的有效期及质量	3						
		配制药品种前检查输液用物的有效期及质量	3						
		给药时主动邀请患者及其亲属陈述患者姓名	3						
		给药时核对患者姓名、住院号、药名、剂量、 浓度、给药时间及途径	3						
		给药后再次核对上述信息	3						
		注射给药时严格执行无菌技术操作	3						
		口服药分次发放	3						
		协助患者服药	1						
		每次给药均有记录并归入其病历留存	1						
		药物不良反应报告处理及时	1						
		用药 指导	告知患者及其亲属用药目的、药物服用方法 及注意事项	3					
	告知患者及其亲属必要时向药师进行专业用 药咨询		1						
		对安全用药有自查、讲评、总结、改进与记录		3					
	结果 (21分)	无裸装		1					
		无混装		3					
		无过期		5					
无变质		5							
无给药错误		5							
总分 (100分)	应得总分:								
	实得总分:								
	得分百分比:								
	接受检查者签名:								
注：1. 能正确执行者在检查结果栏内用“√”表示；不符合要求在检查结果栏内用“×”表示；不 涉及该项目，在检查结果栏内用“NA”表示 2. 应得总分 = 总分 - 未涉及项目分；实得总分 = 涉及项目得分总和； 得分百分率 = 实得总分/应得总分 × 100%。									

检查人：

四川省护理质量控制中心	住院患者跌倒/坠床管理 质量评价标准	文件编号：ZLBZ-TA003
护理质量评价标准		制订日期：2014.05
		修订日期：第 0 次修订

检查部门：
受检科室：

检查日期：
病历号及检查结果

项目	质量标准		分值						说明及异常 处理措施
结构 (3分)	有患者跌倒/坠床管理制度		1						
	有患者跌倒/坠床处理与报告流程		1						
	有患者跌倒/坠床风险评估工具		1						
过程 (37分)	风险评估	高危患者入院有跌倒/坠床风险评估	3						
		根据患者病情、用药变化进行动态评估	3						
		风险评估分值与患者实际病情相符	1						
	风险预防	高风险患者有警示标识	3						
		高风险患者有预防措施	5						
		高风险患者预防措施有效落实	5						
		告知患者及家属预防跌倒/坠床相关知识并记录	5						
	对患者跌倒/坠床管理制度流程有培训		1						
	有患者跌倒/坠床监控数据收集和统计		3						
	患者跌倒/坠床案例运用质量管理工具进行分析		5						
	根据改进结果完善相关制度及防范措施		3						
结果 (10分)	高危患者入院时跌倒/坠床风险评估率 100%		5						
	无患者跌倒/坠床发生		5						
总分 (50分)	应得总分：								
	实得总分：								
	得分百分比：								
	接受检查者签名：								

注：1. 能正确执行者在检查结果栏内用“√”表示；不符合要求在检查结果栏内用“×”表示；不涉及该项目，在检查结果栏内用“NA”表示。

2. 应得总分 = 总分 - 未涉及项目分；实得总分 = 涉及项目得分总和；
得分百分率 = 实得总分/应得总分 × 100%。

3. 跌倒高危患者入院风险评估率 = 完成风险评估患者人数/检查总人数 × 100%。

检查人：