



护理管理

XIANDAI HULI
GUANLI LIUCHENG
YU GUIFAN

现代护理管理 流程与规范

主 编 梅桂萍 谢红珍 潘绍山



 人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

现代护理管理 流程与规范

XIANDAI HULI GUANLI LIUCHENG YU GUIFAN

策 划 黄始振

主 编 梅桂萍 谢红珍 潘绍山

副主编 刘 坚 浦金辉 杨 哲 周 彧 王美珍

编 者 (按篇章顺序排列)

谢红珍 刘 坚 宣 力 何晓滨

王美珍 周 彧 梅桂萍 潘绍山

浦金辉 梁爱琼 魏 革 纪玉桂

周梅花 陈 葵 邓小玲 韩 炜

石 英 刘 娟 何燕娴 徐 习

刘 冬 黎蔚华 张建林 张莉国

何丹丹 杨 哲 朱会英

 人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

北 京

图书在版编目(CIP)数据

现代护理管理流程与规范/梅桂萍,谢红珍,潘绍山主编. —北京:人民军医出版社,2008.1
ISBN 978-7-5091-1345-5

I. 现… II. ①梅…②谢…③潘… III. 护理学:管理学—医学院校—教材 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 169011 号

策划编辑:郭 威 文字编辑:郁 静 张长义 责任审读:余满松

出版人:齐学进

出版发行:人民军医出版社

经销:新华书店

通信地址:北京市 100036 信箱 188 分箱

邮编:100036

质量反馈电话:(010)51927270;(010)51927283

邮购电话:(010)51927252

策划编辑电话:(010)51927300—8037

网址:[www. pmmp. com. cn](http://www.pmmp.com.cn)

印刷:潮河印业有限公司 装订:恒兴印装有限公司

开本:787mm×1092mm 1/16

印张:34.25·彩页 1 面 字数:838 千字

版、印次:2008 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

印数:0001~3500

定价:108.00 元

版权所有 侵权必究

购买本社图书,凡有缺、倒、脱页者,本社负责调换



主编简介



梅桂萍, 1956年生。研究生学历, 主任护师, 大校军衔。从事护理工作近40年, 在临床护理、护理管理、护理教育、营养管理等方面具有丰富的经验, 发表论文10余篇, 主编、参编专著3部, 获各类科技进步奖6项。现任广州军区广州总医院护理部主任、全军护理专业委员会委员、广州军区护理专业委员会主任委员、广东省护理学会常务委员、广东省医院管理学会护理专业委员会常务委员等职, 任《解放军护理杂志》、《护理学杂志》、《护理管理杂志》等期刊编委。



谢红珍, 1970年生。硕士研究生, 副主任护师。1992年参加工作, 现为广州军区广州总医院护理部副主任, 发表护理论文40余篇, 获各类科研进步奖9项, 参编《现代护理管理学》和《静脉治疗护理学》, 均为副主编。现任全军护理专业委员会秘书、广东省护理学会维权委员会及静脉输液委员会委员、广州军区护理专业委员会委员、《中国实用护理学杂志》编委。



潘绍山, 1945年生。研究生学历, 主任护师, 技术3级。从事军队护理工作40多年, 先后从事临床护理、高护教育、护理管理工作, 现任广州军区广州总医院护理研究中心顾问、中华医学伦理学会护理委员会主任委员、全军护理专业委员会副主任委员、广东省护理学会副理事长、广东省医学伦理学研究中心研究员。曾获各类科技进步奖18项, 发表论文60余篇, 主编专著《现代护理管理学》。



序作者简介



詹林 Lin Zhan, 博士, 美国护理科学院院士, 现任麻州州立大学健康与环境学院终生教授和护理博士项目主任、波士顿管理研究院院长。《美国护理教育杂志》、《美国老年护理杂志》、《美国护理科研杂志》编委, 美国老年学会成员和美国麻州老年协会理事。在专业刊物和学术会议上发表了85篇学术论文, 著有“亚裔美国人的健康问题”等专著和教材, 并获得过美国2000年护理专业著作年度奖, 在美国和国际上多次讲学, 并多次获奖。



内容提要

本书全面系统地论述了现代医院护理管理工作规范与流程,体现了理论的先进性、结构的系统性、规范的可操作性、编写形式的新颖性等突出特点。全书共分6篇39章,包括基础理论篇、行政管理篇、业务管理篇、服务管理篇、技术管理篇和医院感染管理篇,除基础理论篇以外,所有章节内容全部以流程图和流程要点说明的形式编写,图文并茂,可读性强、可操作性强、实用性强。该书可作为护理工作管理标准化、规范化的参考手册,为各级医院、各级护理人员,尤其是为护理管理人员提供了一本便于查阅的管理工具书。

目前，医疗模式正从以治疗疾病为主逐步转变为以预防和保健为主。同时，医疗卫生保健体制的改革也正日益深入，卫生保健服务人员及其工作环境也在重新规划，上述因素使得患者不仅对高质量服务和廉价费用的需求增加，而且对护理质量、护理人员的护理方式、素质和作用也提出了新的要求。

医院护理管理工作是医疗卫生保健的重要组成部分。医院护理管理应当有明确的目标。护理管理的目标是要确保高质量和最经济的护理服务，以满足广大患者、家庭、社区和人群的健康需求。因此，通过制定计划、有效落实措施、准确评估护理结果以确保护理质量得到系统地提高，已成为当前护理管理工作所面临的挑战。

社会正进入一个科学飞速发展的信息时代，驾驭信息的能力是在医院护理管理中尤为重要。因而需要一个综合的管理系统，用以管理人力和财力资源、评估组织程序、护理活动、政策执行情况等，并为管理层的决策提供信息支持。这一系统可以协助护理管理者确定护理工作标准，并通过采集信息来判断护理目标是否实现，如果目标未实现，则对措施进行纠正。

管理信息流强调护理队伍的团队合作。护理队伍的团队合作是提高护理质量的要素之一，这个团队包括护士、医师及其他卫生保健服务人员。由这个团队组成了临床操作平台，共同解决患者的医疗和护理需求，并共同制定评估标准。

《现代护理管理流程与规范》向我们提供了这样一种系统的管理途径。该书具体介绍了如何设计与使用流程，用以管理护理人力资源、设备资源、人才发展、工作计划、服务模式、质量保证与改进等，同时该书还着重介绍了信息管理、科研管理、技术管理及感染控制管理等。书中不但对护理管理工作流程进行系统分析，同时对其理论和运用加以详述。作者尽其所能地将他们科学化和艺术化的护理管理方式带给中国护士和护理管理者，他们的这些努力以及他们对护理服务质量的不懈追求，将使患者、家庭乃至整个社会受益。

詹林

前言

业务流程优化重组自20世纪90年代被美国人提出并推崇以来,不仅很快风靡全球,而且对各行各业的经营管理模式、人们的思维方式产生了强烈的冲击和深远的影响。然而,如何把这一新的管理理论应用到护理管理实践中,一直是我们思考探索的问题,编者所在医院从20世纪90年代开始将流程管理引入医院护理管理,编写了《基础护理技术操作流程图》,实现了医院基础护理技术的规范化管理。随后对医院护理工作的各项流程,循序渐进地进行了优化与重组,使我们在实践中对业务流程管理的理念、技术及实施方法有了比较系统的了解和掌握,同时也形成了一些管理上的优势。本书由广州军区广州总医院护理部梅桂萍主任、谢红珍副主任和护理研究中心潘绍山主任领衔主编,她们以对护理事业的高度责任感、敏锐的专业眼光、扎实的管理基本功和丰富的管理实践经验,历时2年,认真总结老、中、青三代护理管理人的成功经验,借鉴国内外同行和其他行业最新的管理理念、方法和技术,结合2001年北京科技文献出版社出版的《现代护理管理学》一书重点探索护理管理理论体系的特色编撰而成,突出了操作性强的特点,可以说是《现代护理管理学》的姊妹篇。本书主要特色是:

一、选题的实用性

全书围绕医院日常护理管理工作的主题,首次将医院纷繁复杂的护理工作从管理思路上分为六篇。第一篇:基础理论篇。介绍了流程管理的基本知识,为护理管理者提供了开展流程管理的基本理论与技术。第二篇:行政管理篇。重点介绍了护理部办公室管理、办公礼仪、会议、文书档案、计划、人力资源以及护理部主任提案与授权等行政管理流程。第三篇:业务管理篇。介绍了护理质量管理、风险管理、查房会诊、科研训练、信息管理等业务流程。第四篇:服务管理篇。介绍了病区、病人、药品、器材等服务流程的管理。第五篇:技术管理篇。重点介绍了常见的基础护理技术、急救技术、专科技术的操作流程及评分标准。第六篇:医院感染管理篇。介绍了医院感染管理的组织、环境卫生学监测管理、医疗用品与器械消毒灭菌管理、特殊感染患者管理、医疗废物管理及护士职业防护管理等各种与护理质量密切相关的感染控制管理的流程。将医院日常护理工作初步归纳为一套科学、完善、规范的管理流程,从而使各部门、科室、各级护理人员分工明确、职责清晰、监控有力、处置及时,可充分发挥各级护理人员的积极性、创造性,使医院护理工作更加高效顺畅地运转,以实现管理的最大效能。因而使该书极具管理的实用价值。

二、结构的系统性

本书的编者首次根据护理管理的内容,对医院护理管理流程体系进行了初步的探讨,所有流程均按医院护理管理流程体系进行了分篇与分章,书中每个流程又可独自成节,读者无须通读全文,可根据需要选读任一流程。从而使读者对各个管理流程之间的内在关系一目了然。

三、理论的先进性

全书以当前“流程管理”的先进理论为先导,编者还查阅了大量护理专业以外的相关管理书籍、期刊,借鉴应用当前最新的管理理论、技术与方法及其他行业的成功经验,融入到相应的流程图的绘制与流程说明中,应该说,全书多数流程反映了当前国内护理管理的新成果、新动态、新方法。这种应用将医院繁杂的护理工作变为清晰、可视的流程,以及理解由新理论、新技术所带来的护理业务变革的途径,无疑为现代护理管理注入了新的活力。

四、规范的可操作性

通过建立科学完善的护理业务流程体系和规范,如在每一个流程中,编者通过矩阵式流程图显示做事应包括哪些程序、其先后次序及可能涉及的部门;在流程说明中,则详细地说明了完成流程中各个步骤的具体方法及需要注意的事项;而在流程的附件中,则根据需要选择了一些国家标准、法规、政策及编者的实践经验。这就使护理人员和各种规章制度都是围绕流程,形成惯性运行,具有较好的稳定性。这种结构与内容安排,使本书有别于国内发行的其他护理管理学著作,这对于当前护理队伍不稳定,尤其是护理管理干部流动性大的现状更具实用意义,不会因为人员流动造成工作紊乱。因此该书可作为护理工作管理标准化、规范化的参考手册,也可作为岗前培训教材,适用各级医院护理管理者,特别是新上任的护理部主任、护士长、护理部干事,及各级护理人员随用随查的管理工具,更多的是为读者提供一个护理工作流程优化的操作指南。

五、编写形式的新颖性

全书206项流程,均以矩阵式流程图、方框流程图的形式,辅以流程说明,也可以说流程管理是一项可视性管理技术,它非常直观、明晰,让读者一目了然。这在当前国内同行专著的表述形式上,应是首次尝试。

本书的编写过程中,得到了广州军区联勤部、广州总医院领导的关心与指导,特别是美国护理科学院詹林院士以其学者特有的胸怀、眼光与智慧,对该书给予了高度肯定与推荐。对他们,以及本书参考文献的作者,一并表示最诚挚的谢意。

由于编者的水平有限,书中存在的不妥及疏漏之处,恳请广大同仁、专家批评指正。

潘绍山

目 录

第一篇 基础理论篇

第1章 流程与护理管理 / (3)

第一节 流程理论概述 / (3)

第二节 流程再造理论及其产生的背景和意义 / (5)

第三节 流程管理的基本知识 / (6)

第四节 医院开展流程管理的背景与现状 / (18)

第五节 流程与护理管理 / (21)

第二篇 行政管理篇

第2章 办公室管理规范与流程 / (29)

第一节 办公室布置美化维护流程 / (29)

第二节 办公自动化设备使用管理流程 / (31)

第三节 办公用品领用流程 / (33)

第四节 办公室保密工作管理流程 / (35)

第五节 护理部印章管理流程 / (37)

第3章 行政办公礼仪细则与流程 / (39)

第一节 行政办公礼仪管理流程 / (39)

第二节 接待参观来访者流程 / (41)

第三节 接听电话标准化流程 / (43)

第四节 拨打电话标准化流程 / (45)

第4章 文书和档案管理流程 / (47)

第一节 护理部文件材料管理流程 / (47)

第二节 一般公文书写流程 / (49)

第三节 常用公文书写范文 / (50)

第四节 聘用护士合同签订与档案管理流程 / (62)

第5章 护理会议管理流程 / (64)

第一节 会前准备工作流程 / (64)

第二节 会议进行中工作流程 / (66)

第三节 会议后续工作流程 / (68)

第6章 护理部主任授权与提案流程 / (70)

第一节 部门内授权流程 / (70)

第二节 专项护理工作提案与实施管理流程 / (72)

第7章 护理工作计划编制流程 / (81)

第一节 护理工作规划编制与实施管理流程 / (81)

第二节 护理部年度工作计划编制与实施管理流程 / (88)

第三节 护理经费预算与使用管理流程 / (90)

第四节 护理设备购置计划管理流程 / (92)

第8章 聘用制人员管理流程 / (94)

第一节 聘用护士招聘流程 / (94)

第二节 标准化面试流程 / (96)

第三节 聘用护士录用流程 / (99)

第四节 聘用护士管理流程 / (101)

第五节 聘用护士离职管理流程 / (108)

第9章 护理人员岗位管理流程 / (110)

第一节 护理人员需求预测流程 / (110)

第二节 护理人员定岗定编管理流程 / (112)

第三节 护理人员值班管理流程 / (116)

第四节 护理人员院内调配管理流程 / (118)

第五节 护理人员外出公差勤务管理流程 / (120)

第10章 护士长职位管理流程 / (122)

第一节 护士长后备人才选拔与管理流程 / (122)

第二节 护士长竞聘上岗组织管理流程 / (125)

- 第三节 护士长任期考核组织管理流程 / (129)
- 第 11 章 护理人员薪酬福利奖惩管理流程 / (135)**
 - 第一节 聘用人员薪酬福利管理流程 / (135)
 - 第二节 护理人员绩效考核管理流程 / (137)
 - 第三节 护理人员奖惩管理流程 / (139)

第三篇 业务管理篇

- 第 12 章 护理质量管理流程 / (145)**
 - 第一节 护理质量管理组织建立流程 / (145)
 - 第二节 护理质量标准制定流程 / (147)
 - 第三节 护理部质量管理工作流程 / (149)
 - 第四节 科室护理质量管理流程 / (151)
 - 第五节 围手术期护理质量管理流程 / (153)
 - 第六节 护理服务满意度调查流程 / (155)
 - 第七节 科室护理安全形势分析会流程 / (157)
 - 第八节 护理质量持续改进流程 / (159)
 - 第九节 品质圈活动推行流程 / (161)
 - 第十节 五常法推行流程 / (164)
 - 第十一节 零缺陷管理实施流程 / (166)
- 第 13 章 护理风险管理流程 / (168)**
 - 第一节 医院护理风险管理流程 / (168)
 - 第二节 护理纠纷、差错、事故的预防与处理流程 / (172)
 - 第三节 医院内重大抢救的组织与管理流程 / (175)
 - 第四节 输液反应的预防与管理流程 / (177)
 - 第五节 患者褥疮防治管理流程 / (180)
 - 第六节 预防与处理患者跌倒管理流程 / (183)
 - 第七节 预防与处理患者走失管理流程 / (188)
 - 第八节 预防与处理患者自杀管理流程 / (190)
- 第 14 章 护理查房会诊业务流程 / (192)**
 - 第一节 护理部干事跟随院领导查房流程 / (192)
 - 第二节 护理部主任业务查房流程 / (194)
 - 第三节 科护士长业务查房流程 / (196)

- 第四节 护士长夜查房流程 / (198)
- 第五节 护理部节假日查房流程 / (200)
- 第六节 护理教学查房流程 / (202)
- 第七节 护理会诊组织流程 / (204)
- 第 15 章 临床护理教育管理流程 / (206)**
 - 第一节 新护士岗前培训流程 / (206)
 - 第二节 新护士授帽仪式流程 / (209)
 - 第三节 护士长岗位培训流程 / (211)
 - 第四节 护士规范化培训实施与管理流程 / (213)
 - 第五节 继续护理学教育实施与管理流程 / (218)
 - 第六节 护理人员学分管理流程 / (221)
 - 第七节 护生实习管理流程 / (226)
 - 第八节 护士进修生管理流程 / (233)
 - 第九节 大型练兵与竞赛活动组织流程 / (235)
 - 第十节 护理继续教育项目申办流程 / (239)
- 第 16 章 临床护理科研管理流程 / (243)**
 - 第一节 护理科研学术委员会组建流程 / (243)
 - 第二节 护理科研学术委员会工作流程 / (245)
 - 第三节 护理科研选题竞赛的组织与管理流程 / (247)
 - 第四节 护理科研课题管理流程 / (250)
 - 第五节 护理科研成果奖励申报管理流程 / (253)
 - 第六节 护理学术会议论文组稿管理流程 / (255)
 - 第七节 护理论文报告会组织流程 / (258)
 - 第八节 护理论文发表管理流程 / (261)
- 第 17 章 护理信息管理流程 / (264)**
 - 第一节 护理信息数据收集统计流程 / (264)
 - 第二节 护士工作站系统应用管理流程 / (266)
 - 第三节 医院电子政务系统应用管理流程 / (268)
 - 第四节 护理综合管理系统的开发与应用程序 / (270)
 - 第五节 ICU 重症监护系统的开发与应用程序 / (272)
 - 第六节 护理期刊征订与使用管理流程 / (274)
 - 第七节 护理网页建立与维护流程 / (276)

第四篇 服务管理篇

第 18 章 病区管理流程 / (281)

第一节 病区清洁卫生管理流程 / (281)

第二节 病区早交班管理流程 / (286)

第三节 床头交接班管理流程 / (289)

第四节 健康服务员(护工)管理流程 / (291)

第五节 住院患者管理流程 / (293)

第六节 探视与陪护管理流程 / (295)

第七节 军队伤病员及陪护公务员管理流程 / (297)

第 19 章 层流病房管理流程 / (299)

第一节 医护人员进入层流病房管理流程 / (299)

第二节 患者进入层流病房管理流程 / (301)

第三节 物品进入层流病房管理流程 / (303)

第 20 章 患者流动管理流程 / (305)

第一节 门急诊患者接诊流程 / (305)

第二节 一般新入院患者接诊流程 / (307)

第三节 危重患者入院接诊流程 / (309)

第四节 患者转科手续办理流程 / (311)

第五节 患者出院手续办理流程 / (313)

第六节 患者出院后护理随访流程 / (315)

第 21 章 患者住院访视与教育管理流程 / (317)

第一节 护士长 24 小时内访视流程 / (317)

第二节 手术患者术前访视管理流程 / (319)

第三节 手术患者术后回访管理流程 / (321)

第四节 护理健康教育组织实施流程 / (323)

第 22 章 病区药品器材管理流程 / (325)

第一节 病区普通药品管理流程 / (325)

第二节 急救药品器材管理流程 / (327)

第三节 病区麻醉精神药品管理流程 / (329)

第四节 药物配送管理流程 / (331)

第五节 病区器材设备管理流程 / (333)

第六节 无菌物品请领、供应与管理流程 / (335)

第七节 易耗品请领、供应与管理流程 / (337)

----- 第五篇 技术管理篇 -----

第 23 章 护理技术管理流程 / (341)

第一节 基础护理技术管理流程 / (341)

第二节 专科护理技术管理流程 / (343)

第三节 护理新业务管理流程 / (345)

第 24 章 基础护理技术操作流程与评分标准 / (347)

第一节 铺床法 / (347)

第二节 预防与控制医院感染护理技术 / (351)

第三节 生命体征的测量 / (360)

第四节 排泄护理技术 / (364)

第五节 冷疗法 / (372)

第六节 热疗法 / (378)

第七节 患者的清洁护理 / (386)

第 25 章 口服给药法操作流程与评分标准 / (395)

第 26 章 吸入给药法操作流程与评分标准 / (398)

第一节 超声雾化吸入给药法 / (398)

第二节 氧气(空气压缩机)雾化吸入给药法 / (400)

第三节 手压式雾化器雾化吸入给药法 / (401)

第 27 章 注射给药法操作流程与评分标准 / (402)

第 28 章 静脉治疗技术操作流程与评分标准 / (408)

第一节 静脉药物配制流程 / (408)

第二节 静脉注射法 / (411)

第三节 静脉输液法 / (413)

第四节 静脉输血法 / (416)

第五节 各种静脉的穿刺方法 / (419)

第六节 骨髓腔内输液术 / (421)

第七节 静脉套管针(留置针)穿刺技术 / (421)

第八节 植入式化疗泵(皮下药囊)注射术 / (423)

第九节 动静脉内瘘穿刺术 / (426)

第十节	经外周插管的中心静脉导管 (PICC) 置管术	/(428)
第十一节	中心静脉穿刺置管术	/(431)
第十二节	静脉导管维护操作规范	/(437)
第 29 章	各类药物过敏试验操作方法及结果判断	/(437)
第 30 章	血液标本采集技术操作流程与评分标准	/(440)
第一节	动脉采血术	/(440)
第二节	静脉采血术	/(442)
第 31 章	管道护理技术操作流程与评分标准	/(445)
第一节	管饲技术	/(445)
第二节	普通引流管护理流程	/(447)
第三节	胸腔闭式引流管护理	/(450)
第四节	三(四)腔二囊管的护理流程	/(453)
第 32 章	常用急救技术操作流程与评分标准	/(456)
第一节	氧气吸入法	/(456)
第二节	吸痰法	/(458)
第三节	洗胃法	/(460)
第四节	呼吸机的使用	/(464)
第五节	心肺复苏术	/(467)
第 33 章	尸体料理操作流程与评分标准	/(472)

----- 第六篇 医院感染管理篇 -----

第 34 章	医院感染的组织管理流程	/(477)
第一节	医院感染管理工作总流程	/(477)
第二节	医院感染管理三级监控网络体系组建流程	/(481)
第 35 章	医院环境卫生学监测流程	/(484)
第一节	空气消毒效果监测流程	/(484)
第二节	物体表面消毒效果监测流程	/(488)
第三节	医务人员手消毒效果监测流程	/(490)
第 36 章	医疗物品与器械消毒灭菌管理流程	/(492)
第一节	常用医疗物品与器械消毒灭菌管理流程	/(492)
第二节	硬式内镜消毒灭菌管理流程	/(499)
第三节	软式内镜消毒灭菌管理流程	/(501)

第四节	口腔诊疗器械消毒灭菌管理流程	/ (505)
第 37 章	医院特殊感染患者管理流程	/ (508)
第一节	破伤风患者感染控制管理流程	/ (508)
第二节	气性坏疽患者感染控制管理流程	/ (510)
第三节	艾滋病病毒感染者及艾滋病患者感染控制管理流程	/ (513)
第 38 章	医护人员职业防护管理流程	/ (516)
第一节	护理人员职业防护管理流程	/ (516)
第二节	医护人员 HIV 职业暴露防护管理工作流程	/ (519)
第 39 章	医疗废物管理流程	/ (522)
第一节	医院医疗废物管理流程	/ (522)
第二节	感染性医疗废物管理流程	/ (525)
第三节	损伤性医疗废物管理流程	/ (527)
第四节	化学性医疗废物管理流程	/ (529)
第五节	病理性医疗废物管理流程	/ (531)
参考文献	/ (533)	

第1篇 基础理论篇

