



医院护理 安全管理 指南

YIYUAN
HULI ANQUAN GUANLI
ZHINAN

主编 / 于卫华 主审 / 朱美娟



合肥工业大学出版社

医院护理安全管理指南

于卫华 主编

朱美娟 主审

合肥工业大学出版社

医院护理安全管理指南

于卫华 主编

责任编辑 权 怡

出 版	合肥工业大学出版社	版 次	2006 年 5 月第 1 版
地 址	合肥市屯溪路 193 号	印 次	2006 年 5 月第 1 次印刷
邮 编	230009	开 本	880 × 1230 1/32
电 话	总编室:0551 - 2903038	印 张	2. 625
	发行部:0551 - 2903198	字 数	73 千字
网 址	www. hfutpress. com. cn	发 行	全国新华书店
E-mail	press@ hfutpress. com. cn	印 刷	合肥现代印务有限公司

ISBN 7 - 81093 - 394 - 9/R · 12

定价:6. 00 元

如果有影响阅读的印装质量问题,请与出版社发行部联系调换

编写人员

主 编	于卫华			
主 审	朱美娟			
副主编	丁晓芹	李志菊	戎敏芝	
编 委	(以拼音为序)			
	艾皖萍	把爱萍	毕守敏	曹 豫
	陈 薇	陈 霞	程惠敏	党爱林
	董 玲	龚存华	耿伶俐	何 蕾
	胡忠权	黄竞竞	李和林	李桂萍
	娄海林	陆 宏	陆 云	柳海燕
	刘 荆	罗在琼	倪蓓莉	潘爱红
	孙 文	孙 云	石丽雅	苏小军
	王海燕	王素真	王红菊	文 静
	吴 琴	吴万云	汪忠秀	魏道林
	徐安民	余 梅	尹建华	张 颖
	赵士琴	郑国华	邹 蓉	周秀荣
	赵 群			

内容简介

本书为广大护理工作常备用书之一，全书共五章，分别介绍了护理质量安全管理的关键流程、护理人员的有关告知程序、缺陷管理、护理安全保障、护理紧急风险预案等等。本书科学、实用，可操作性强，在规范各项护理工作流程，建立有效的护理管理体系和完整的医疗风险管理机制，有效规避医疗风险、事故，降低环节危险因素等方面有着重要的指导意义。因此，本书不仅能为临床护理人员提供帮助，而且也能护理教育工作者、护理科研人员提供参考，同时也是护理管理人员实施护理质量管理的重要依据。

序

从患者来到医院开始,就构成了医患的合约关系,医院无时不承担着对患者的各项责任,医疗护理安全就是非常重要的一项内容。随着科学技术的不断进步,医疗卫生法律体系的日趋完善,人民的物质文化生活水平的不断提高,患者对医疗护理的要求也越来越高,尤其是患者维权意识的增强,更促进了医院把医疗护理安全提到了一个新的高度,摆上了管理者的重要日程。提高医护人员的防范意识,规范医疗护理行为,提升医疗护理质量,建立科学有效的安全管理体系和完整的医疗风险管理机制,做到防患于未然,将是对病人安全的有力保障。

护理是一项与人类健康、生命安全休戚相关的职业,护理质量的高低直接关系到病人的安危。病人到医院治病,是以性命相托,面对如此沉甸甸的托付,护理人员如何提高护理质量,规避护理风险,保障病人安全,一直是广大护理工作研究课题。在护理安全方面各家医院已经制定了许多相关制度,其中“三查”“七对”堪称治疗安全之经典,在临床实践中为保证病人的安全发挥了重要作用,但尚不完整和系统。值得高兴的是,于卫华等同志从严格安全管理、尊重患者权利、自律和维权观念出发,以丰富的实践经验为基本素材,较全面、系统、规范地从五个方面编撰了这本具有科学性、实用性的《医院护理安全管理指南》。此时编著这本有关护理安全的书,是非常必要、及时的,它填补了护理安全管理这一领域的空白。该书文字简练、流程清晰、内容丰富、可操作性强,是一本值得医疗机构、各级护理管理人员和护理人员学习借鉴的书,也可以作为护理教育的辅助参考资料。希望本书的出版会对医院护理安全管理的研究起到促进作用,为病人的健康和安全做出一定的贡献。

朱美娟

2006 年 5 月

前 言

随着科学技术的迅猛发展，人们的生活水平不断提高，人们的健康意识和维权意识也在不断增强，因而对医疗护理服务质量提出了更高的要求。在社会、经济、法律、环境发生巨大变化的情况下，“医疗护理风险无处不在”已成为医疗界的共识，护理工作中任何一个环节失误都会直接或间接危害患者的健康甚至生命。树立正确的护理安全意识，加强护理工作中各个环节的安全防范，已是广大护理工作者所面对的迫在眉睫的问题。本书的编写与出版，旨在建立有效的护理安全管理体系和完整的医疗风险管理机制，使广大护理工作者能应用科学的工作方法去认识和防范医疗风险，并从根本上堵塞发生医疗事故的渠道，从而有效规避医疗风险、事故，持续改进护理工作和护理服务质量，使广大患者能够得到最优的护理和最好的服务。

该书分为五章，分别为护理质量安全管理的关键流程、护理人员的有关告知程序、缺陷管理、护理安全保障、护理紧急风险预案等方面。在本书的编写过程中，编者结合本系统多年来积累的护理安全管理经验，参阅了大量的文献资料。本书的出版，为广大护理工作者的临床实践提供了规范、有效的安全护理路径，弥补了当前医院护理安全管理中的薄弱环节，同时也对现代护理管理科学化进程进行了有效补充。

本书内容丰富、详实，具有较强的实用性和可操作性，适合各级医疗机构护理人员在临床中应用。当前的临床护理工作者以年轻护士为主体，面对他们缺乏工作经验，以及应变、应急能力较差的实际情况，该书的出版对他们具有重要的指导意义。

由于编者水平有限，时间仓促，错误和不当之处在所难免。我们将热诚欢迎广大读者提出宝贵的意见和建议。

本书在编写过程中，得到了国内许多知名专家的直接指导，在此深表谢意。

编 者

2006 年 3 月

目 录

第一章 护理质量安全管理关键流程	1
一、病人出入院安全管理	1
(一) 病房接诊新病人流程	1
(二) 病人办理出院流程	2
(三) 病人转出流程	3
(四) 病人转入流程	4
二、病人办理陪伴流程及相关规定	6
(一) 申请陪伴流程	6
(二) 陪伴条件	6
(三) 陪伴要求与规定	7
三、分级护理管理制度	7
(一) 分级护理质量标准	7
(二) 分级护理质量评分标准	9
(三) 基础护理质量标准	13
(四) 专科护理质量标准	14
四、危重病人质量控制流程	15
五、健康教育工作流程	15
(一) 健康教育形式	15

(二) 健康教育内容	16
(三) 健康教育工作流程	16
六、褥疮预报的流程	17
第二章 护理人员有关告知程序	19
一、安全告知程序	19
二、陪属告知程序	19
三、药物治疗、输液、输血告知程序	20
四、病人拒绝接受治疗护理措施的告知程序	20
五、各项辅助检查的告知程序	21
第三章 护理缺陷的管理	22
一、护理差错事故防范措施	22
(一) 护理差错及事故防范的基本措施	22
(二) 护理质量管理持续改进方案	23
二、护理差错事故的管理	23
(一) 护理缺陷的处理程序	23
(二) 医疗护理纠纷或事故处理程序	24
(三) 医疗护理纠纷或事故处理途径	25
(四) 紧急封存病历程序	25
(五) 封存病历前护士应完善的工作	25
(六) 可复印病历资料	26

第四章 护理安全保障	27
一、病房基本安全措施	27
(一) 病室规范要求	27
(二) 病房管理质量评分标准	27
(三) 治疗仪器及设备的安全使用	30
二、药品安全管理	35
(一) 病房药品的保管要求	35
(二) 病房药品分类管理基本要求	35
(三) 发药及用药的管理要求	37
(四) 给药差错的预防措施	37
三、消毒隔离管理	38
(一) 病室的消毒隔离措施	38
(二) 消毒隔离质量评分标准	38
第五章 护理紧急风险预案	42
一、住院病人紧急状态的护理应急程序	42
(一) 药物过敏抢救程序	42
(二) 使用呼吸机过程中突然断电紧急预案	43
(三) 病人突然发生病情变化时的应急程序	43
(四) 病人突然发生猝死时的应急程序	44
(五) 病人有自杀倾向时的应急程序	45
(六) 病人自杀后的应急程序	46
(七) 病人外出或外出不归时的应急程序	47

(八) 病人发生输血反应时的应急程序	48
(九) 病人坠床/摔倒时的应急程序	49
(十) 病人发生输液反应时的应急程序	50
(十一) 病人发生静脉空气栓塞的应急程序	51
(十二) 输液过程中发生左心衰的应急程序	51
(十三) 病人发生化疗药液外渗时的应急程序	53
(十四) 病人发生误吸时的应急程序	54
(十五) 病人发生躁动时的应急程序	55
(十六) 病人发生精神症状时的应急程序	55
(十七) 住院病人发生消化道大出血时的应急程序	56
(十八) 手术及各种创伤检查准备流程	58
(十九) 病房发现传染病病人时的应急程序	59
(二十) 病房发现确诊或疑似 SARS 病人时的应急程序	60
二、意外事故紧急状态时的护理应急程序	61
(一) 停水和突然停水时的应急程序	61
(二) 泛水时的应急程序	61
(三) 停电和突然停电时的应急程序	62
(四) 失窃时的应急程序	63
(五) 遭遇暴徒时的应急程序	64
(六) 火灾时的应急程序	65
(七) 地震时的应急程序	66
(八) 化学药剂泄漏时的应急程序	67
(九) 有毒气体泄漏时的应急程序	68

第一章 护理质量安全管理关键流程

一、病人出入院安全管理

(一) 病房接诊新病人流程 (见图 1-1)

1. 病人持住院病历或病历首页到护士站时, 主班护士起立, 主动迎接, 根据病情及时安排床位并办理相应手续。

2. 责任护士根据病人病情安置病人。

3. 请病人及其家属详细阅读《住院须知》, 填好相应条款并分别签字。签字后《住院须知》由护士妥善保管。

对病情轻的病人嘱休息, 将随身携带物品妥善放置; 对病情重的病人协助安排卧位, 初步检查病人病情。护士查看病人皮肤情况、输液情况及对特殊用药需注意情况, 通知医生, 遵医嘱及时治疗。

4. 新病人如暂时不能安排床位, 应耐心向病人讲明原因并给予妥善安置。

5. 直接入院者责任护士应为病人测体重、血压、脉搏、呼吸、体温, 并记录在体温单上, 同时通知膳食科为病人订餐。

6. 带病人 (重病人为其直系亲属代替) 熟悉病室环境及讲解病房管理制度。如住院期间病人不能擅自外出, 病区内不准吸烟、饮酒等。认真做好入院宣传教育工作, 包括病室环境、作息时间、陪客制度、饮食制度、医生查房时间、呼叫器使用、物品保管、防火防盗、责任护士姓名等。责任护士应耐心回答病人及其家属提出的相关问题。

7. 协助家属或病人整理物品 (脸盆、毛巾、漱口杯、牙膏、牙刷、水杯、饭盒、饭勺等), 请家属协助将病人暂时不用或多余物品带回, 以保持病室内整齐、清洁的环境。

8. 对新病人进行入院评估, 制定护理措施。
9. 遵医嘱进行各种治疗。
10. 加强巡视、重点交班。

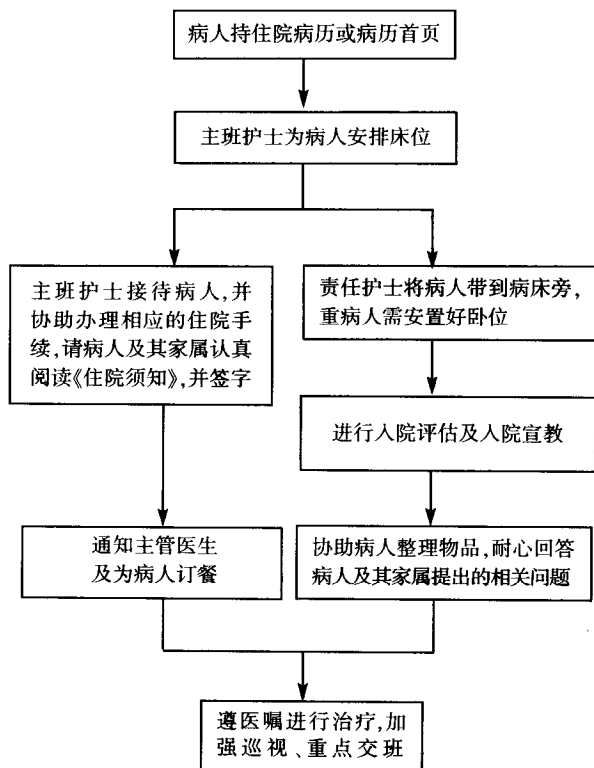


图 1-1 病房接诊新病人流程图

(二) 病人办理出院流程 (见图 1-2)

1. 由主管医生根据病人病情决定出院时间。
2. 医生开出院医嘱, 并通知病人及其家属。
3. 责任护士为病人再次做出院指导。
4. 协助病人在病区内办理出院带药和费用结算手续。
5. 指导病人及家属携住院押金单据, 到住院处或医保办公室

办理出院手续。

6. 协助病人整理病人物品，并送病人至电梯口。
7. 床单终末处理。

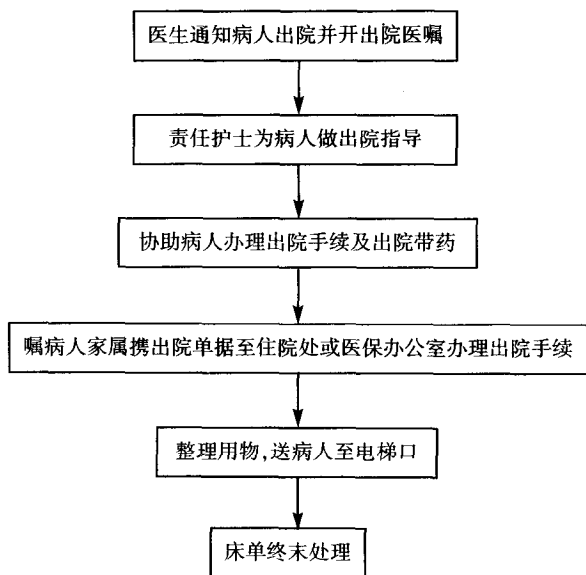


图 1-2 病人办理出院流程图

(三) 病人转出流程 (见图 1-3)

1. 病房主管医生根据病人病情变化确定转出病人。
2. 主班护士见到转出医嘱后，通知责任护士。
3. 责任护士协助医生通知病人及其家属，并协助整理物品。
4. 主班护士将转出病人所有病历按转出要求书写、整理。
5. 转出前，责任护士评估病人的一般情况、生命体征，危重病人需由医生和护士同时护送。
6. 将病历及所用药物等与新病房护士交接。
7. 转至新病室后，由医生交代病情，护士交代病人皮肤、输液、引流、用药、护理记录等。

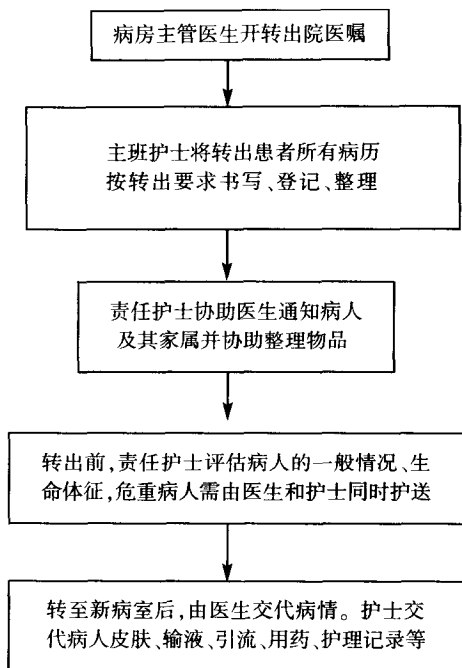


图 1-3 病人转出流程图

(四) 病人转入流程 (见图 1-4)

1. 转入病室接到转入通知后, 由主班护士通知责任护士根据病人情况准备病人床位。

2. 病人转入后, 主班护士接病历, 检查是否完整, 了解病人当日治疗及用药情况。

3. 通知本病室主管医生。

4. 责任护士接病人到床旁, 并协助病人安排好卧位。

5. 观察病情、生命体征、输液、引流等情况, 检查病人皮肤情况, 并详细记录。特殊问题做好交接班。

6. 对从手术室直接返回的病人, 责任护士应负责迎接病人, 并了解手术名称、麻醉方式及术中出现的情况, 测量病人的生命体征, 观察病人意识状态、伤口、引流、输液及皮肤情况, 连接和固

定引流管,并认真书写于护理记录单上。

7. 协助病人整理物品。

8. 向病人介绍新病房相关规定和环境情况,以减缓病人紧张情绪,更好地配合治疗和护理。

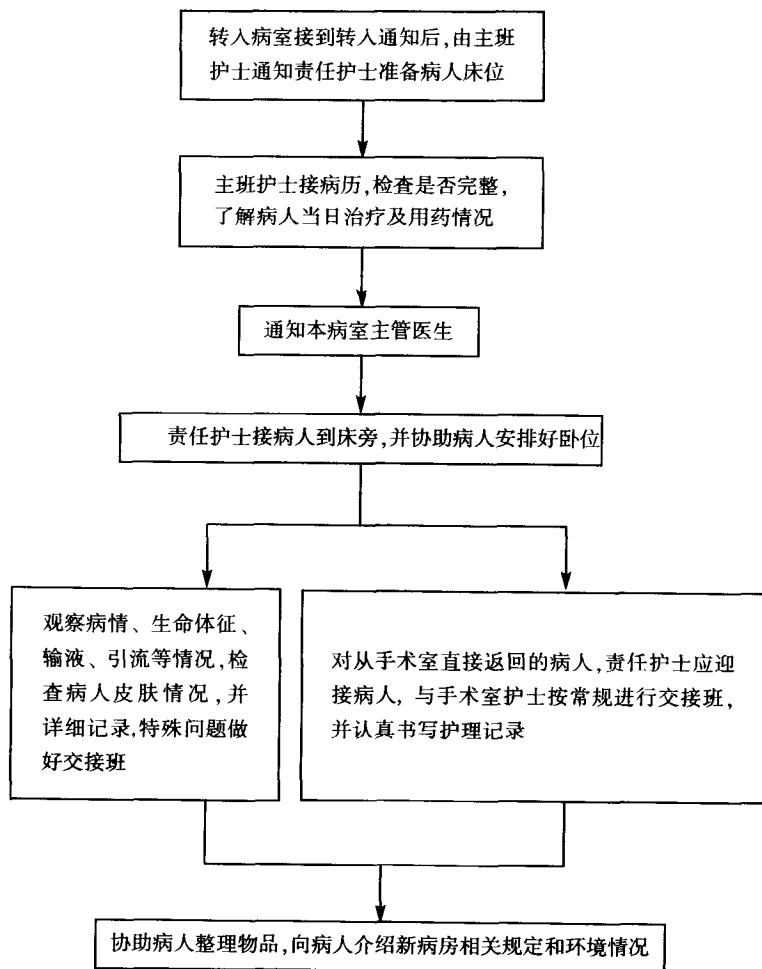


图 1-4 病人转入流程图

二、病人办理陪伴流程及相关规定

（一）申请陪伴流程（见图1-5）

为促进病人早日康复，维护正常的医疗护理工作秩序，要尽可能地减少陪伴人员。凡病人的病情需要陪伴的，应由主管医生及护士长共同协商同意，并由护士长发给陪客证（盖章有效）。病人病情稳定后，即停止陪伴，同时收回陪客证。

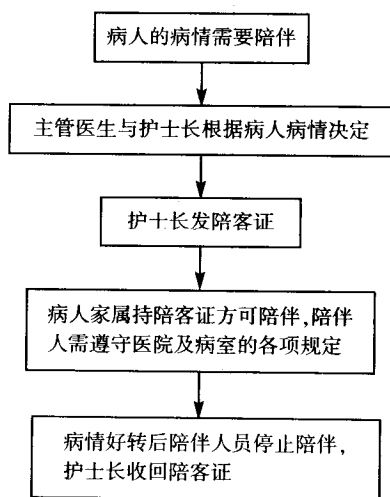


图1-5 申请陪伴流程图

（二）陪伴条件

1. 各种疾病导致多脏器损害，病情严重，且不在专科监护室监护者。
2. 有可能突然发生严重并发症者。
3. 因疾病诊断不清或病情反复、发展等情况而致生活不能自理者。
4. 各种原因造成的精神异常、意识障碍者。
5. 大手术或复杂手术后病人。