



华中科技大学同济医学院附属

TONGJI HOSPITAL

同济醫院

TONGJI MEDICAL COLLEGE OF HUAZHONG UNIVERSITY OF SCIENCE & TECHNOLOGY

医院护理管理职责与制度

THE RESPONSIBILITIES AND REGULATIONS OF HOSPITAL NURSING MANAGEMENT



李秀云 黄丽红 ◆ 主编



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>



中国医学出版社
CHINA MEDICAL SCIENCE PRESS

医院护理管理职责与制度

THE RESPONSALITY AND REGULATIONS OF HOSPITAL NURSING MANAGEMENT



李树香 曹瑞霞 主编

中国医学出版社
CHINA MEDICAL SCIENCE PRESS



华中科技大学同济医学院附属

TONGJI HOSPITAL

TONGJI MEDICAL COLLEGE OF HUAZHONG UNIVERSITY OF SCIENCE & TECHNOLOGY

同济醫院

医院护理管理 职责与制度

主 编 李秀云 黄丽红
副主编 汪 晖 曾铁英
编 委 (以姓氏笔画为序)

王 颖	王 霞	方汉萍
叶天惠	刘 于	杜杏利
李 玲	李正莲	李玲新
何华英	张惠荣	陈军华
赵体玉	袁 芳	徐 敏
徐 蓉	黄素芳	



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

内 容 简 介

本书是医院护理管理和临床工作的指导用书,分四篇介绍了护理管理制度、护理工作职责、护理质量考核标准和服务满意度调查表。其中,第一篇的护理管理制度涵盖了护理工作管理制度、护理人力资源管理制度、护理质量管理制度、护理安全管理制度、感染控制管理制度和护理部门工作管理制度;第二篇的护理工作职责,不仅介绍了护理人员工作职责,而且详细列举了护理岗位职责与工作流程;第三篇和第四篇分别介绍护理质量检查标准和服务满意度调查表,为医院护理管理提供了实用范例。

本书立足于医院创建优质护理服务、实施科学管理的实用性和指导性,可作为管理部门、管理人员和临床护士、进修护士和实习护生的工作指南,也可供非护理专业的医务人员和研究人员学习参考。

图书在版编目(CIP)数据

医院护理管理职责与制度/李秀云 黄丽红 主编. —武汉:华中科技大学出版社,2012.9

ISBN 978-7-5609-8382-0

I. 医… II. ①李… ②黄… III. ①医院-护理-管理规范 ②医院-护理人员-职责 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 216292 号

医院护理管理职责与制度

李秀云 黄丽红 主编

策划编辑:居 颖

责任校对:周 娟

责任编辑:居 颖

责任监印:周治超

封面设计:范翠璇

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)81321915

录 排:华中科技大学惠友文印中心

印 刷:华中科技大学印刷厂

开 本:850mm×1168mm 1/32

印 张:10.875

字 数:323千字

版 次:2012年9月第1版第1次印刷

定 价:30.00元



华中科技

本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

序

序

在这天朗气清、惠风和畅的日子，我欣喜地看到案头又增添了一本护理管理学的专著，通读之余，颇有感触，欣然作序。

正如管理大师德鲁克所说，“管理，从本质上讲，意味着用智慧代替鲁莽，用知识代替习惯与传统，用合作代替强制”。一个合格的管理者必须掌握科学管理规律，了解当今国际先进的管理理论和方法，在管理实践中注重探索和创新，提高管理能力和水平。

护理工作，特别是临床护理工作直接服务病人，与病人接触密切、连续而广泛，护理工作的质量和专业技术水平直接关系到医院医疗安全和医疗服务质量，关系到人民群众的健康、生命的安全和对医疗卫生服务的满意程度。高水平的护理是打造一流医院的重要标志之一，也是医院发展的核心组成部分。随着医药卫生体制改革的不断深入，实施优质护理服务、改革临床护理模式、履行岗位职责、建立长效机制，成为护理可持续发展的核心要点。护理管理制度是护理管理的重要组成部分，反映了护理工作的客观规律性，是护理人



序

I

员长期工作实践的经验总结,是处理各项工作的标准,是维护医院正常工作秩序的保证,也是护理教学和培养在职医护人员的主要内容。护理管理的有效性取决于科学的、可行的管理制度,因而,医院当前迫切需要规范并完善与之相适应的各级各类护理人员岗位职责和各项护理工作管理制度,实现科学、高效的护理管理,规范临床护理人员执业行为,使护理工作更贴近患者、贴近临床、贴近社会,为群众提供安全、有效、方便、价廉的医疗卫生服务。

本书的编者从事临床护理及管理工作三十余年,有着丰富的临床护理实践与管理经验。本书从平凡而琐碎的护理工作中摸索、总结、优化护理工作流程,明确各部门、各职务、各岗位职责,不仅可作为医院管理工作者和临床护士、进修护士及实习护生的工具书,也可为非护理专业的医务人员和研究人员提供参考,是一部层次分明、条理清晰、贴近实际、指导性和实用性极强的护理工作指南,对于加强护理管理、规范护理服务流程和提高服务质量将发挥重要作用。我相信广大护理工作者能从这本书中有所获益。

华中科技大学同济医学院附属同济医院党委书记、院长

陈安民



前言



我国医疗卫生事业已步入新的发展时期,随着医药卫生体制改革的不断深化,护理事业的发展受到了社会及政府的重视及大力支持,优质护理服务作为公立医院改革的一项重要举措也正在全国范围内大力推进。随着优质护理服务的深入开展,临床护理内涵不断丰富,服务领域不断拓展,对护理人员提出了更高的要求。为确保“以病人为中心”优质护理服务的持续推进,使临床护理工作更加贴近患者、贴近临床、贴近社会,我们在总结现行护理规章制度的基础上,结合当前医疗护理改革形势,对《医院护理管理职责与制度》(2005年版)进行了重新修订,力求进一步完善护理管理体制,使护理工作循序衔接,有章可循,实现科学、高效的护理管理。

《医院护理管理职责与制度》着眼于临床实践,重点规范服务流程,引导实施责任制整体护理,倡导人性化服务,涵盖了当前护理管理工作的主要范畴,可作为护理管理人员的工作指南,亦可为广大临床护士的工作提供指导和参考。希望护理人员认真执行各项护理管理制度,规范临床护理实践行为,为人民群众提供安



前

言

1

全、满意、优质的护理服务。

由于时间仓促,在编写过程中难免会有不足之处,同时随着国家医改政策的日益完善,本书作为指导和规范临床护理活动的实用性指南,也应不断地更新和修订,欢迎广大的护理工作者给我们提出宝贵的意见和建议,以便再版时修正与完善。

编者

2012 年 8 月



目录



目

录

1

第一篇 护理管理制度

第一章 护理工作管理制度	(3)
一、门诊病人管理制度	(3)
二、病人入院、出院、转科/转院制度	(3)
三、住院病人管理制度	(5)
四、住院病人饮食管理制度	(5)
五、环境管理制度	(6)
六、病区药品管理制度	(7)
七、物品、器械管理制度	(9)
八、住院病历管理制度	(14)
九、探视、陪伴管理制度	(15)
十、住院病人外出管理制度	(16)
十一、责任制整体护理管理制度	(16)
第二章 护理人力资源管理制度	(23)
一、护理人员一般管理制度	(23)
二、护理人力资源调配管理制度	(23)
三、毕业生选留制度	(24)
四、特殊、重点科室护理岗位人员准入制度	(25)



五、护理人员劳动纪律管理制度·····	(26)
六、护理人员工作着装管理制度·····	(27)
七、护理排班管理制度·····	(27)
八、护理人员值班管理制度·····	(28)
九、护理人员夜班费登记管理制度·····	(29)
十、护理人员休假管理制度·····	(29)
十一、护理人员培训制度·····	(30)
十二、护理人员考核制度·····	(34)
十三、护士长管理制度·····	(36)
十四、专科护士培养与管理制度·····	(37)
十五、资源护士(全科护士)管理制度·····	(38)
十六、进修护士管理制度·····	(39)
十七、临床实习、见习护生管理制度·····	(40)
第三章 护理质量管理体系 ·····	(42)
一、护理质量一般管理制度·····	(42)
二、护理质量管理及持续改进管理制度·····	(42)
三、护理质量重点环节管理制度·····	(43)
四、分级护理制度·····	(48)
五、护理交接班制度·····	(49)
六、护理查对制度·····	(51)
七、危重病人抢救工作管理制度·····	(52)
八、疑难重症护理查房、讨论制度·····	(53)
九、护理会诊制度·····	(54)
十、护理例会制度·····	(54)
十一、护理部三级查房制度·····	(55)
十二、护理部各班查房制度·····	(56)
十三、护理业务查房及业务学习制度·····	(58)
十四、护理教学查房制度·····	(60)
十五、护理教学管理制度·····	(60)
十六、护理科研管理制度·····	(63)
十七、护理文件书写基本规范及管理制度·····	(64)



第四章 护理安全管理制度	(66)
一、危重病人安全管理制度	(66)
二、限制病人管理制度	(67)
三、抢救及特殊事件报告制度	(68)
四、“危急值”报告制度	(69)
五、口头医嘱执行制度	(69)
六、护理不良事件防范管理制度	(70)
七、护理不良事件报告及管理制度	(76)
第五章 感染控制管理制度	(78)
一、一般消毒隔离制度	(78)
二、医护人员手卫生管理制度	(80)
三、感染控制一般管理制度	(84)
四、特殊感染性疾病消毒隔离制度	(85)
五、隔离预防管理制度	(86)
六、职业安全与防护管理制度	(88)
七、留置导尿管的感染控制制度	(90)
八、中心静脉置管的感染控制制度	(91)
九、呼吸机及附件的清洗与消毒管理制度	(92)
十、医疗垃圾及生活垃圾分类处置管理制度	(94)
第六章 护理部门工作管理制度	(95)
一、门诊工作管理制度	(95)
二、药品准备室工作管理制度	(97)
三、治疗室工作管理制度	(98)
四、特殊检查室工作管理制度	(99)
五、急诊科工作管理制度	(100)
六、手术室工作管理制度	(111)
七、ICU 工作管理制度	(135)
八、产科工作管理制度	(137)
九、新生儿室工作管理制度	(144)
十、器官移植病房工作管理制度	(151)



十一、层流病房工作管理制度	(152)
十二、血液净化中心工作管理制度	(155)
十三、发热门诊工作管理制度	(161)
十四、消毒供应中心工作管理制度	(161)
十五、静脉治疗组工作管理制度	(170)
十六、PICC 工作组管理制度	(171)
十七、输液中心(注射室)工作管理制度	(175)
十八、化疗药物配置间工作管理制度	(176)
十九、心导管室工作管理制度	(176)
二十、内镜治疗中心工作管理制度	(179)
二十一、纤支镜室工作管理制度	(181)
二十二、干部医疗保健科工作管理制度	(183)
二十三、支助中心工作管理制度	(185)

第二篇 护理工作职责

第七章 护理人员工作职责	(189)
一、护理部人员工作职责	(189)
二、护理部查房人员职责	(194)
三、各职称护理人员职责	(198)
四、病区护理人员职责	(201)
五、资源护士(全科护士)职责	(205)
六、科(总)护士长/临床教学总辅导临床带教 职责	(205)
七、门诊护理人员职责	(206)
八、入院室护理人员职责	(210)
九、急诊科护理人员职责	(211)
十、麻醉科护理人员职责	(214)
十一、手术室护理人员职责	(215)
十二、产房护理人员职责	(223)
十三、血液净化中心护理人员职责	(225)
十四、静脉治疗组护理人员职责	(226)



十五、PICC 工作组护理人员职责	(226)
十六、输液中心(注射室)护理人员职责	(228)
十七、静脉营养中心护理人员职责	(229)
十八、中心小药房护理人员职责	(230)
十九、心导管室护理人员职责	(230)
二十、腔镜室护理人员职责	(231)
二十一、内镜治疗中心护理人员职责	(231)
二十二、放射科护理人员职责	(233)
二十三、纤支镜室护士职责	(234)
二十四、人工肝治疗护理人员职责	(235)
二十五、结肠灌洗护理人员职责	(236)
二十六、消毒供应中心护理人员职责	(237)
二十七、医院感染管理科护理人员职责	(238)
二十八、保健科护理人员职责	(240)
二十九、体检中心护理人员职责	(241)
三十、支助中心护理人员职责	(242)
第八章 护理岗位职责与工作流程	(245)
一、护理人员分级岗位职责	(245)
二、责任护士工作职责	(248)
三、责任护士工作流程	(249)
四、辅助班护士工作职责	(268)
五、辅助班护士工作流程	(270)

第三篇 护理质量考核标准

一、基础护理质量考核标准	(281)
二、重危病人护理质量考核标准	(283)
三、病区管理质量考核标准	(285)
四、护理文书书写质量考核标准	(287)
五、消毒隔离管理质量考核标准	(290)
六、护理安全管理质量考核标准	(292)
七、专科护理质量考核标准	(294)

八、重点科室质量考核标准	(302)
九、门诊输液中心护理质量考核标准	(304)

第四篇 服务满意度调查表

一、护理服务满意度调查表	(309)
二、住院病人对责任护士工作满意度调查表	(311)
三、住院病人对护理健康教育工作满意度 调查表	(313)
四、出院病人对临床护理服务满意度调查表	(315)
五、病人对医院工作综合满意度调查表	(317)
六、门诊服务满意度调查表	(320)
七、入院室服务满意度调查表	(321)
八、急救中心服务满意度调查表	(322)
九、重症监护病房工作征求意见表	(323)
十、手术室护理工作征求病人意见表	(324)
十一、手术室护理工作征求医务人员意见表	(326)
十二、产房工作征求病人意见表	(327)
十三、新生儿病房工作征求意见表	(328)
十四、血液净化中心工作征求病人意见表 ...	(329)
十五、病人对 PICC 置管护士工作满意度 调查表	(330)
十六、放射科服务满意度调查表	(331)
十七、注射室护理工作征求意见表	(332)
十八、消毒供应中心护理工作征求意见表 ...	(333)
十九、医院感染科护理工作征求意见表	(334)
二十、支助中心工作征求病人意见表	(335)
二十一、支助中心工作征求医务人员意见表	(336)





第一篇

护理管理制度

第一章 护理工作管理制度

一、门诊病人管理制度

门诊部门是医疗工作的第一线。门诊病人流动量大,停留时间短,给病人提供一个温馨、舒适、方便、快捷的环境尤为重要。

1. 病人就诊应按照就诊流程,挂号就诊。

2. 门诊大厅及各楼层设有导医咨询及导诊服务台,病人可在此寻求帮助及指引。

3. 门诊大厅备有轮椅、平车,并有专人义务护送病人就诊就医,为行动不便者提供方便。

4. 上、下扶梯的老人及小孩应有人搀扶陪同,避免发生意外。

5. 病人及医务人员应共同维护公共场所的清洁卫生,保持良好的温馨就诊环境。

6. 病人就诊可在护士指导下查看挂号单上科室名称、序号、专家名称及就诊楼层,同时应听从分诊护士安排,按序就诊。

7. 提醒病人和家属在划价、取药、交费或等候检查时妥善保管随身携带的贵重物品,以防丢失。

8. 门诊病人在就诊过程中如有不方便之处或不满意的地方,可随时对医院工作提出意见和建议,以帮助医院改进工作。

二、病人入院、出院、转科/转院制度

(一) 病人入院制度

病人住院须经门(急)诊医生初步诊治后,签发入院证,由支助中心护送员协助病人办理住院手续,并陪送到病房。

1. 病房护士接到入院通知后,应做好病床单元及用物准备;对危重抢救病人,须有医护人员陪同护送,病房护士应立即做好抢救准备工作。

2. 病房护士应热情接待病人,并尽快安置至病床,向病人介绍经