

现代临床护理质量与 安全管理标准及示范

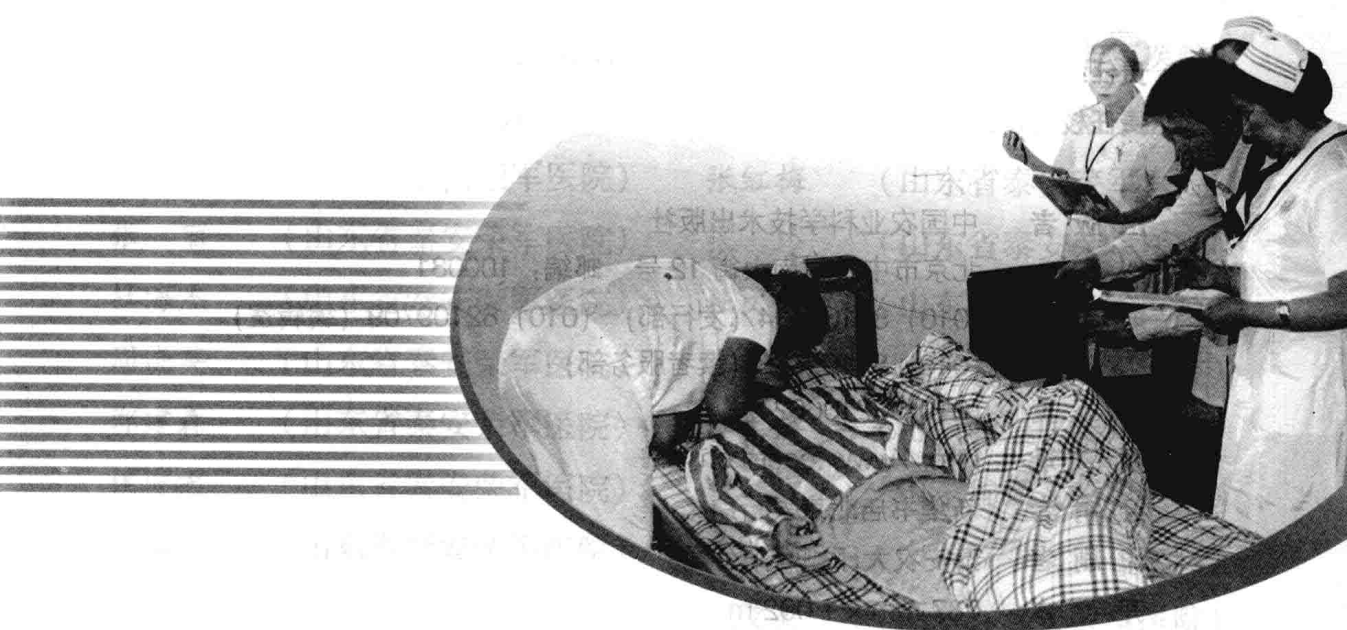
戚爱美 朱春芝 王爱玲 徐翠兰 主编



中国农业科学技术出版社

现代临床护理质量与 安全管理标准及示范

戚爱美 朱春芝 王爱玲 徐翠兰 主编



中国农业科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代临床护理质量与安全管理标准及示范/戚爱美等主编. —北京:
中国农业科学技术出版社, 2010.11

ISBN 978-7-5116-0307-4

I. ①现… II. ①戚… III. ①护理-质量管理 ②护理—安全管理 IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP数据核字 (2010) 第 204304 号

责任编辑 李 芸

责任校对 贾晓红

出 版 者 中国农业科学技术出版社

北京市中关村南大街 12 号 邮编: 100081

电 话 (010) 82109704 (发行部) (010) 82109709 (编辑室)
(010) 82109703 (读者服务部)

传 真 (010) 82106624

网 址 <http://www.castp.cn>

经 销 者 新华书店北京发行所

印 刷 者 泰安农大印刷有限公司

开 本 787 mm × 1 092 mm 1/16

印 张 27

字 数 590 千字

版 次 2010 年 11 月第 1 版 2010 年 11 月第 1 次印刷

定 价 49.00 元

现代临床护理质量与安全管理标准及示范

编委会成员

主 编 戚爱美 朱春芝 王爱玲 徐翠兰
副主编 孙秀玲 邢艳芳 汤京云 徐爱霞 侯爱君 袁玉荣
熊 伟 彭延燕 张红梅 闫 敏 郭 虹
郝振萍 鹿丽华 贾桂花 张 丽

编 委 (以姓氏笔画为序)

王爱玲	(山东省泰安荣军医院)	朱春芝	(山东省泰安荣军医院)
孙秀玲	(宁阳县第一人民医院)	闫 敏	(山东省泰安荣军医院)
邢艳芳	(宁阳县中医院)	刘 媛	(山东省泰安荣军医院)
衣述丽	(山东省泰安荣军医院)	张红梅	(山东省泰安荣军医院)
张 丽	(山东省泰安荣军医院)	张 玲	(山东省泰安荣军医院)
杜海杰	(山东省泰安荣军医院)	杜文娟	(山东省泰安荣军医院)
周晓英	(山东省泰安荣军医院)	杨 茜	(山东省泰安荣军医院)
郑建森	(山东省泰安荣军医院)	郝振萍	(山东省泰安荣军医院)
侯爱君	(山东省泰安荣军医院)	郭 虹	(山东省泰安荣军医院)
徐翠兰	(山东省泰安荣军医院)	徐爱霞	(山东省泰安荣军医院)
贾桂花	(山东省泰安荣军医院)	戚爱美	(山东省泰安荣军医院)
鹿丽华	(山东省泰安荣军医院)	袁玉荣	(山东省泰安荣军医院)
熊 伟	(泰安市中医医院)	彭延燕	(泰安市中医医院)
焦 敏	(山东省泰安荣军医院)		

前 言

护理管理就是运用科学的方法组织、实施临床护理工作,为病人创造优美的休养环境,建立良好的护患关系,有效地提高护理质量。护理管理大体分为基础质量管理、环节质量管理、终末质量管理,作为护理管理者,加强基础质量建设是指导临床护理工作的重要措施。作者结合自己的临床护理工作与管理经验,依据最新的护理质量标准,主要在基础质量建设方面进行示范性的论述。本书无论是在护理临床工作中还是在护理管理中都具有重要指导意义,是指导各级医院的临床护理管理工作的参考书。

本书共分为 17 章。第一章健全护理管理组织体系,主要对护理管理组织体系的完善、护理质量与护理质量管理、护理质量管理委员会的成立、护理质量控制组织等建设进行了论述。第二、第三章,对护理质量的考核机制、考核程序、考核评价方法、考核评价指标及护理质量及技术操作评价标准作了示范阐述。第四章至第六章,对护理人力资源管理、护士岗位职责和护理管理制度进行了示范论述。第七章至第十章,对护理常规、技术操作规程等作了论述。第十一章至第十五章,对临床护理应急预案与程序、关键工作流程、常用技术操作告知程序、护理风险管理、护理防护管理等有关护理安全问题作了阐述。第十六章结合当前信息时代阐述了护理信息管理。第十七章对如何应对各种检查作了示范性论述。

总之,本书最大的特点就是教给临床护理管理者在工作各环节中应该怎么做。本书依据卫生部及省卫生厅对护理工作的新要求,以最新评价标准、技术规范和一些医院好的做法为基础,结合作者自身实践经验,全力编著,希望能给广大护理工作提供有价值的参考,但由于编者学识有限,加之时间仓促,因此本书难免有疏漏和错误之处,恳请各位同仁与读者指正。

编 者

2010 年 9 月

目 录

第一章 健全护理管理组织体系	(1)
第一节 标准要求	(1)
第二节 护理管理组织体系的建立	(1)
第三节 护理质量	(7)
第四节 护理质量管理	(9)
第五节 护理质量管理委员会的成立	(11)
第六节 护理部护理质量控制组织	(16)
第二章 护理质量的考核	(18)
第一节 标准要求	(18)
第二节 护理质量考核机制	(21)
第三节 护理质控工作程序	(24)
第四节 护理质量管理模式	(26)
第五节 护理质量考核评价	(26)
第六节 临床护理质量指标及要求	(28)
第三章 护理质量及技术操作评价标准	(29)
第一节 护理质量评价标准	(29)
第二节 护理技术操作评价标准	(41)
第四章 护理人力资源管理	(65)
第一节 概述	(65)
第二节 标准要求	(66)
第三节 护理人员培训	(67)

第四节	在职教育内容与教育方法	(67)
第五节	各级护理人员考核评价机制	(70)
第六节	护理人员的绩效考评	(71)
第七节	紧急状态下护理人力资源调配方案	(76)
第五章	护士岗位职责	(78)
第一节	各级人员行政岗位职责及工作标准	(78)
第二节	各级护理人员业务岗位职责	(86)
第六章	护理管理规章制度	(89)
第一节	概述	(89)
第二节	一般护理管理制度	(90)
第三节	病区护理管理制度	(98)
第四节	门诊部护理管理制度	(136)
第五节	供应室护理管理制度	(138)
第六节	手术室护理管理制度	(155)
第七节	ICU 护理管理制度	(168)
第八节	血液透析室护理管理制度	(177)
第九节	中心摆药室护理管理制度	(184)
第十节	护理继续教育管理制度	(191)
第七章	护理常规	(197)
第一节	出入院护理	(197)
第二节	分级护理	(198)
第三节	症状护理常规	(200)
第四节	外科护理常规	(203)
第五节	内科护理常规	(225)
第六节	产科护理常规	(250)
第七节	妇科护理常规	(254)

第八节 计划生育护理常规	(256)
第九节 儿科护理常规	(258)
第十节 门急诊常用护理常规	(264)
第十一节 精神障碍护理常规	(266)
第八章 专科护理操作规程	(271)
第一节 内科护理操作规程	(271)
第二节 外科护理操作规程	(278)
第三节 妇、产、儿科护理操作规程	(288)
第四节 精神障碍科护理操作规程	(296)
第五节 常见急救护理技术操作规程	(301)
第九章 诊疗技术护理配合	(313)
第一节 腹膜透析护理	(313)
第二节 化疗护理	(315)
第三节 腹腔穿刺术	(316)
第四节 胸腔穿刺术	(317)
第五节 腰椎穿刺术	(319)
第六节 纤维胃镜检查	(320)
第七节 耻骨上膀胱穿刺	(321)
第八节 膀胱镜检查	(322)
第九节 静脉肾盂造影术	(323)
第十节 阿托品试验	(324)
第十章 临床中常见症状的康复护理	(325)
第一节 概述	(325)
第二节 大小便功能障碍的康复护理	(328)
第三节 痉挛的康复护理	(330)
第四节 挛缩的康复护理	(333)

第五节	压疮的康复护理	(337)
第六节	疼痛的康复护理	(339)
第十一章	临床应急预案与程序	(349)
第一节	公共突发事件应急预案	(349)
第二节	临床紧急情况应急预案程序	(351)
第三节	临床抢救及特殊事件应急预案与处理程序	(355)
第十二章	关键工作流程	(368)
第一节	入院服务流程	(368)
第二节	出院流程	(369)
第三节	转出、转入流程	(370)
第四节	危重患者护理流程	(370)
第五节	药物不良反应控制流程	(371)
第六节	输血反应控制流程	(371)
第七节	围手术期护理流程	(372)
第十三章	常用护理技术操作告知程序	(374)
第一节	应用吸氧的告知程序	(374)
第二节	应用超声雾化吸入的告知程序	(374)
第三节	应用鼻饲管的告知程序	(375)
第四节	应用胃肠减压的告知程序	(375)
第五节	给病人备皮时的告知程序	(376)
第六节	应用导尿术的告知程序	(377)
第七节	应用灌肠术的告知程序	(377)
第八节	应用保护性约束的告知程序	(378)
第九节	应用三腔二囊管的告知程序	(378)
第十节	应用静脉输液泵注射的告知程序	(379)
第十一节	应用静脉套管针注射的告知程序	(380)

第十二节	应用静脉锁骨下穿刺注射的告知程序	(380)
第十三节	应用动脉穿刺(血气)的告知程序	(381)
第十四章	护理风险管理	(382)
第一节	护理风险管理方法	(382)
第二节	护理风险与病人安全	(383)
第三节	护理风险防范措施	(385)
第四节	护理质量缺陷控制	(386)
第五节	病房安全管理	(388)
第十五章	护理防护管理	(394)
第一节	医务人员的职业防护	(394)
第二节	化学治疗的防护措施	(394)
第三节	护理人员的职业伤害的防护管理	(395)
第四节	职业暴露的防护	(396)
第十六章	护理信息管理	(399)
第一节	信息管理概念	(399)
第二节	护理信息管理的特征和种类	(399)
第三节	信息管理的含义及其发展	(400)
第四节	信息管理的作用	(401)
第五节	护理信息的特点	(402)
第六节	护理信息的分类	(403)
第七节	护理信息收集的基本方法	(404)
第八节	护理信息系统及信息管理的应用类别	(404)
第九节	信息资源管理系统的方法	(407)
第十七章	护理质量与安全管理的考核评价准备	(409)
第一节	护理管理组织体系的考核准备	(409)
第二节	护理工作目标管理的考核准备	(410)

第三节 护理人力资源管理的考核准备 (411)

第四节 规章制度的考核准备 (413)

第五节 护理文件书写质量的考核准备 (414)

第六节 病人护理质量的考核准备 (414)

第七节 专科护理质量和管理的考核准备 (416)

第八节 护理安全管理的考核准备 (416)

第九节 护理缺陷管理的考核准备 (417)

参考文献 (420)

第一章 健全护理管理组织体系

第一节 标准要求

一、护理管理组织体系完善

副院长以上分管护理工作。实行院长领导下的护理部主任负责制。

护理管理体制实行护理部—科护士长—病区护士长负责制(三级医院),护理部—病区护士长负责制(二级医院)。

二、护理管理部门实行目标管理责任制,职责明确

护理部有年度工作计划、季安排、月重点及年度工作总结。

结合管理体制,落实护理部—科护士长—病区护士长负责制(三级医院),护理部—病区护士长负责制(二级医院)考核制度,明确责任分工。

护理部有工作评价制度与程序等文件,有督查记录。

三、设置护理质量管理委员会,进行护理质量管理

设立以医疗副院长领导下的护理部主任为组长的护理质量管理委员会,护理单元有以科护士长、护士长为组长的三级或二级护理质量控制小组。

质量控制小组有具体监管制度,有专(兼备)职人员开展质控工作。

(戚爱美)

第二节 护理管理组织体系的建立

以保证和提高护理质量为目标,通过建立护理管理体系,把全院护理人员组织起来,明确各部门、各科室、各环节的护理职能,使护理工作制度化、标准化、程序化,有效地保证各项护理工作的完成;能够从组织上、制度上保证医院长期的为社会提供满意的高质量的护理;可以把各部门、各环节的护理质量与医疗质量联系起来,使医疗质量的提高有坚实

的基础。

某二级医院护理组织及其领导关系设置情况如图 1-1。

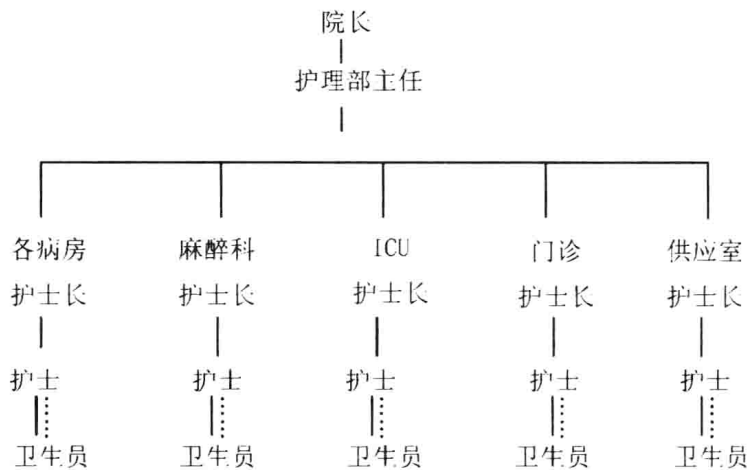


图 1-1 某二级医院护理管理形式图

——领导关系
……护理部与相应科室双重领导

一、组织领导

医院护理工作实行院长领导下的护理部主任负责制,根据工作需要医院设护理部主任 1 名、副主任 1 名。

病房护理管理实行护士长负责制,护士长在护理部主任和科主任业务指导下进行工作,负责本病房的护理管理工作。

护理领导系统实行逐级聘任制。护理部主任由院长聘任;副主任由护理部主任提名、院长聘任;护士长由护理部主任聘任。

医院护理管理体制实行护理部—科护士长—病区护士长负责制(三级医院),护理部—病区护士长负责制(二级医院),并保证逐级负责、逐级行使其职权。

二、各级护理管理人员任职标准

1. 护理部主任任职标准

为国家注册护士;护理专业大专及以上学历;并有 5 年以上相关管理实践经验;具有主管护师以上技术职称,具有相应专科护理理论及技术;有出色的人际交流能力;有丰富的临床和教学经验及组织领导能力,勇于开拓创新,德才兼备,年富力强,身心健康,满足职位需要。

2. 科护士长任职标准

为国家注册护士;护理专业大专及以上学历,主管护师以上专业技术职称;接受过护理管理方面的知识培训或教育;从事护理工作 5 年以上,并有 2 年以上相关管理实践经验;有良好的语言沟通技巧和表达能力;有良好的人际交流能力,与上级、同级、下属保持

良好的协作关系;有高度的责任心和敬业精神;有良好的组织才能;身心健康,满足职位需要。

3. 护士长任职标准

为国家注册护士;护理专业大专及以上学历;具有专科护理业务知识;有一定的临床经验;护理技术熟练;有管理和教学能力及良好的人际交流能力,身心健康,满足职位需要。

4. 护士任职标准

为国家注册护士;正规护士学校毕业;具有专科工作经验;善于人际沟通与合作;在道德、心理、性格、学识、技能方面符合护士素质要求。

三、各级护理管理人员岗位职责

1. 护理部主任岗位职责

①在院长、分管副院长领导下负责全面护理工作,拟定全院护理工作计划,经院长、副院长审批后实施,并检查护理工作质量,按期总结汇报。

②负责拟定和组织修改全院护理常规,并严格督促执行,检查指导各科室做好基础护理和执行分级护理。

③深入科室,对危重病员的抢救护理工作进行技术指导。

④负责组织实施护理先进服务理念和职业形象培训,规范服务标准,落实服务措施,满足市场需求。

⑤负责拟定在职护士培训计划及落实措施,组织全院护理人员的业务技术培训,定期进行业务技术考核,结合开展新业务、新技术,提高业务技术水平。

⑥掌握全院护理人员工作、思想、学习情况,负责院内护理人员的调配,并向院长提出护理人员升、调、奖、惩的意见。对护理人员发生的差错事故应与各科室共同研究处理。

⑦审查各科室提出的有关用品的申报计划和使用情况。

⑧负责医院护理质量控制工作,加强日常督导,并成立护理质控组,持续改进护理质量。检查指导门诊、病房、麻醉科、供应室等管理,使之逐步达到制度化、常规化、规范化。

⑨负责安排护理教学、实习任务,贯彻执行护士学校的教学及临床实习计划。

⑩主持召开护士长会议,分析护理工作情况,并定期组织护士长相互检查、交流学习经验,不断提高护理质量。

⑪组织领导全院护理科研工作及护理新技术的推广。

⑫定期对护士长进行全面考评。

⑬护理部副主任协助主任负责相应的工作。

2. 科护士长岗位职责

①在护理部主任的领导和科主任的业务指导下,根据护理部全院护理质量标准、工作计划,结合本科情况制定本科护理计划,并组织实施。

②深入本科各病房参加晨会交接班,检查危重病人护理,并作具体指导。对复杂的技术或新开展的护理业务,要亲自指导并参加实践。

③教育全科护理人员加强责任心,提高服务质量,认真执行医嘱、规章制度和技术操

作规程,严防差错事故。

④随同科主任查房,以便了解对护理工作的要求与存在的问题,并加强医护联系与沟通。

⑤组织本科护理人员业务技术学习与培训,并注意护士素质的培养与提高。

⑥组织拟定本科护理科研计划,督促检查计划的实施,总结护理经验和进行学习交流。

⑦了解本科患者的病情、思想及生活需求,督促检查各病房的护理工作,并提出改进措施和意见。

⑧负责组织安排护士在本科的临床教学及实习工作。

⑨确定本科护士的轮转和调配。

3. 病房护士长岗位职责

①在护理部主任的领导和科主任的业务指导下,根据护理部工作计划,制定本病区具体计划,并组织实施。

②负责本病区护理人员的政治思想工作,教育护理人员加强责任心,改善服务态度,遵守劳动纪律。

③全面熟悉患者情况,跟班督导工作,参加并指导危重、大手术及抢救病人的护理,督促护理人员严格执行各项规章制度和技术操作规程,有计划地检查医嘱执行情况,加强医护配合,严防差错事故。

④加强医护沟通,随同科主任或主治医师查房,参加科内会诊、大手术及新开展的手术前、疑难病例、死亡病例的讨论。

⑤负责检查本病区护理工作质量,成立质控小组,随时做好护理评价,总结经验教训,持续改进护理质量。定期组织护理查房、病例讨论会。积极开展新技术、新业务及护理科研工作。

⑥组织领导护理人员的业务学习及技术训练,定期考核,提高业务水平。

⑦负责病房环境及安全管理,做好护理人员的合理分工,病区环境的整洁、安静、舒适、安全,病人和陪住、探视人员的组织管理,各类仪器、设备、药品的管理等。

⑧负责指导和管理实习、进修人员,并指定护师或有经验、教学能力强的护士担任带教工作。

⑨督促检查卫生员、配膳员做好清洁卫生和消毒隔离工作,并督促护理员做好病员生活料理及个人卫生工作。

⑩定期召开病员座谈会,听取对医疗、护理及饮食等方面的意见,研究改进病房管理工作。

⑪定期对护理人员进行全面考评。

⑫副护士长协助护士长负责相应的工作。

4. 门诊部护士长岗位职责

①在护理部和门诊部主任领导下,负责门诊的护理管理,负责制定门诊护理工作计划,并组织实施。

②督促检查护理人员和导医导诊人员的工作,经常深入门诊各科室,检查指导护理工

作,不断提高护理业务水平。

③负责门诊环境及安全管理。督促护理人员认真执行各项规章制度和技术操作规程,严防差错事故。并指导各诊室做好开诊前准备及健康教育工作。

④督促教育护理人员树立良好的医德医风,改善服务态度,主动服务,导医导诊落实到位。经常巡视候诊病员的病情变化,做好急、危重病人的陪诊、陪护、陪送工作。

⑤督促检查保洁人员的门诊卫生工作,做好病员开水供应工作。

⑥负责门诊护理人员的业务技术培训,开展护理科研,总结经验,妥善安排指导进修实习护理人员的学习和工作。

⑦督促检查各诊室消毒隔离和疫情报告工作,防止交叉感染。

⑧检查各项护理工作质量,成立质控小组,随时做好护理评价,持续改进护理质量。

⑨定期对护理人员进行全面考核。

⑩随时听取和收集病员对门诊工作的意见和建议,并加以改进,必要时应向上级汇报。

⑪副护士长协助护士长负责相应的工作。

5. 麻醉科护士长岗位职责

①在护理部主任的领导下和科主任的业务指导下,负责本室的行政管理、护理业务管理。对护理人员合理分工,使科室工作科学化、规范化、标准化。

②督促各级人员认真执行各项制度和无菌技术操作规程,做好伤口愈合统计分析工作。

③组织护士的业务与技能的培训,提高护士业务技术水平。指导进修、实习护士工作。

④督促卫生员做好消毒隔离工作,按规定进行空气和手的细菌培养,评价消毒效果。

⑤检查护理工作质量,成立质控小组,持续改进护理质量。检查手术查对和交接班制度的落实,严防差错事故发生。

⑥负责药品、器材、敷料、卫生设备等物品的请领、报销工作,并随时检查急诊手术用品的准备情况,检查贵重器械的管理情况,要账物相符。

⑦督促手术标本的保留和及时送验。

⑧负责接待参观事宜。

⑨负责定期对护理人员进行全面考核。

⑩负责科室环境及安全管理。

⑪副护士长协助护士长负责相应的工作。

6. 供应室护士长岗位职责

①在护理部主任领导下,负责组织医疗器械、敷料的制备、消毒、保管、供应和行政管理工作。

②督促本室人员认真贯彻执行各项规章制度和技术操作规程,严防差错事故发生。

③定期检查高压灭菌器的效能和各种消毒液的浓度,经常鉴定器材和敷料的消毒效果,发现异常,立即上报检修。

④对全体人员进行勤俭节约的教育,做好器材的修旧利废工作。

⑤成立质控小组,持续改进护理质量。组织本室人员深入科室,实行下送下收。检查所供应器材、敷料的使用情况,定期征求意见,不断改进工作,满足临床需求。

⑥组织开展新技术革新,不断提高工作效率。

⑦负责对全院一次性医疗用品的发放、使用监督。

⑧定期对护理人员进行全面考评。

⑨负责供应室环境及安全管理。

⑩副护士长协助护士长负责相应的工作。

7. ICU 护士长岗位职责

①在护理部主任的领导和科主任的业务指导下,全面负责本室行政和业务管理工作,保证护理质量。

②督促各项规章制度的执行,及时解决护理工作中的疑难问题。

③组织本科室护理人员的业务技能培训,提高护士业务理论水平和实践技能。精通各类病人的抢救及程序,熟悉每一种监护仪的工作性能,熟练掌握各种监护仪器的操作流程。

④参加科主任或主治医师查房、会诊、病例讨论等,组织护理查房。

⑤负责指导和管理实习、进修人员,做好临床教学和科研工作。

⑥负责护理工作质量检查,成立质控小组,评价护理效果,对各级工作检查中发现的问题查找原因,制定对策并验证其效果。

⑦经常检查仪器、急救物品及药品的使用和保管情况,保证抢救仪器、物品的性能完好。

⑧定期对护理人员进行全面考评。

⑨做好消毒隔离工作,定期进行卫生学检测,预防医院内交叉感染。

⑩负责 ICU 病室环境及安全管理。

⑪副护士长协助护士长负责相应的工作。

四、人员管理标准

①全院护理人员总数占卫生技术人员的 50%。

②人员编制配备按病房护士与床位比至少 0.6:1。

③具有护理专业技术职称的人员在护理岗位上工作。

④护理人员持有《中华人民共和国护士执业证书》并注册。

⑤35% 以上的护理人员具有大专以上学历。

⑥护理人员在职培训率为 100%。

⑦各护理单元配有中级专业技术职称的护理人员。

⑧护师以上占护理人员总数 $\geq 20\%$ 。

⑨严格执行以各级护理人员岗位责任制为中心的各项护理制度和各级各班护理人员职责。

⑩认真执行各科疾病护理常规及各项护理技术操作规程。

⑪执行卫生部及省卫生厅、市卫生局、医院颁发的有关标准。