

ISO 9000族标准

护理质量管理实施手册

杨团真 徐 岩 王玉玲 主编



第二军医大学出版社

ISO 9000 族标准 护理质量管理实施手册

杨团真 徐 岩 王玉玲 主编

第二军医大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

ISO 9000 族标准 护理质量管理实施手册/杨团真,徐岩,王玉玲主编. —上海:
第二军医大学出版社,2005.7

ISBN 7-81060-530-5

I. I... II. ①杨...②徐...③王... III. 护理—业务管理—质量管理体系—
国际标准,ISO 9000—手册 IV. R47-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 055525 号

ISO 9000 族标准

护理质量管理实施手册

主编 杨团真 徐 岩 王玉玲

第二军医大学出版社出版发行

电话/传真:021-65344595/65493093

上海市翔殷路 800 号 邮政编码:200433

全国各地新华书店经销

上海崇明裕安印刷厂印刷

开本:787×1092 1/16 印张:22.25 字数:552 千字

2005 年 7 月第 1 版 2005 年 7 月第 1 次印刷

ISBN 7-81060-530-5/R · 403

定价:45.00 元

编委会名单

主 编	杨团真	徐 岩	王玉玲	
副主编	初玉云	张 新	李淑媛	赵宝春
	杨丽华	郭振青	马先福	张 萍
	陈玉华	黄纯杰	欧美荣	张宏岩
	刘梅花	邹淑娥	刘宁宁	张金华
编 委	刘丽芝	王永红	谢兰风	张爱青
	杨青博	江 莉	刘玉涛	孙 蔚
	辛维青	李春萍	高少波	庄佃珍
	王淑云	张秋英	李爱芹	那 娜
	曹 文	马建华	于利云	宋翠凤
	陈美英	池旭英	毕秀兰	丛金松
	郭晓静	祝 凯	屠筱茵	

序 言

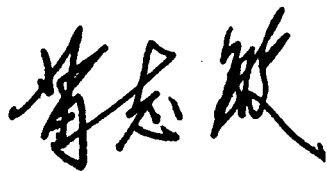
人是需要一种精神的。干事业更需要一种坚忍不拔、笃行亲民的精神,有了这种以人民的最高利益为出发点的精神,我们就有了战胜一切困难的勇气 and 创新的灵感。当我们翻开由青岛大学医学院附属医院杨团真主任护师等主编的《ISO 9000 族标准 护理质量管理实施手册》一书时,我的第一印象就是:她们为了护理事业的精益求精精神,为了人民的健康所透射出的南丁格尔精神。这本书耗尽了杨团真同志四年多的心血,一位一生为护理事业奋斗的老同志,在退休前夕完成了这样一部护理质量管理的专著,不能不令人折服,同时也为我们医院有这样一批为事业鞠躬尽瘁的同志感到骄傲。

我国有各级医院近八万所,构成了当今世界最大的医疗卫生服务体系。这个体系的健康运行对国家经济的发展和社会的稳定发挥着不可缺少、不可替代的作用。在整个医疗服务体系中,最为关键的是医疗质量管理,其中护理工作质量管理是护理管理的核心,也是衡量医院管理水平的重要标志,研究并实践用现代科学管理方法,建立完整的质量管理体系以达到以病人为中心的护理质量要求,真正实现“以人为本”的现代化管理的哲学内涵,是每位医院管理者的重要任务。

杨团真等同志编写的这本《ISO 9000 族标准 护理质量管理实施手册》,适应了当前卫生工作改革与发展的需要,符合国家卫生部在医院管理中提出的“以病人为中心”以提高医疗服务质量的主题号召。该书在参考大量文献的基础上,从技术管理和质量管理两个方面,结合多年来从事护理工作的经验,详细阐述了护理工作规范、效率、标准等一系列问题,特别是在护理技术管理与质量管理的内在联系上,从标准入手,结合现代企业管理的理念和做法,收录了大量护理技术理念和案例,还有内容丰富的附录。本书不仅为医院管理者提供了一本实用性、科学性、先进性、操作性较强的参考书,同时也充分展示了护理工作卫生工作中不可取代的地位和作用。因此,可以说杨团真等同志为我国的护理事业做了一件十分有意义的工作。

21 世纪是知识经济时代,卫生改革任重而道远,人民的卫生事业也将会得到进一步的发展。作为每一名医务工作者都应该用科学的发展观,为建立

和谐的社会发挥自己的聪明才智,奉献一份爱心,特别是作为医院的管理者,更应该积极探索、勇于创新,改革我们的管理方法和服务模式,提高为人民服务的水平。从这个意义上讲,真诚希望该书的出版,能为我们从事的卫生事业增光添彩,给人民的健康带来福音。

A stylized handwritten signature in black ink, consisting of three characters: '王' (Wang), '震' (Zhen), and '敏' (Min).

2005年6月6日

前 言

护理质量是护理管理的核心,也是医院质量管理的重要组成部分,研究、完善、提高护理质量是医院护理工作的永恒主题。近些年来,卫生部推行的“综合医院分级管理标准”和护理系统推行的“整体护理”等,对医院护理质量、管理理念、基础建设和人员素质的提升都起到了积极的重要作用,随着“整体护理”工作的深入开展,质量保证则成为一个突出的问题。怎样使“整体护理”工作健康、稳步发展,克服在引进、吸纳和消化过程中与我国国情、医院改革及护理体系等不适应,提出了新的课题。

我们在学习理解 ISO 9000 族质量管理体系标准时,认识到这是目前国际上最先进的质量管理模式,它能够保证组织(医院)的产品质量、服务质量满足市场和顾客(病人)需求,并能够保证组织自身持续不断地改进和发展,世界各国、各行业采用该模式后都取得了显著效果,ISO 9000 族标准虽然始于工业、企业和贸易,但经过实践和专家们的不懈研究、修改和完善,已完全适合医院护理这一特殊的重要服务行业。

为满足不同层次、不同类型病人的要求,就应该了解病人当前和未来的需求,并争取超越病人的期望,以赢得病人的信任,把病人的需求和期望转化为质量要求。为此,我们在 1999 年申报了“以 ISO 9000 族标准原理进行护理质量管理体系模式的研究”课题,并于 2002 年顺利通过鉴定。

我们将学习、研究、探索和实施过程中的一些做法、经验体会汇集到这本书中供护理同行参考,并企望有所启发和帮助。由于是一项创造性探索,缺乏可以借鉴的资料,所以缺点和不足在所难免,在此恳请专家、同行们不吝指教,多提宝贵意见,以期得到不断完善和提高。

在编写过程中得到了临床护理人员大力的协助和参与,同时也得到了兄弟医院护理部的积极响应和支持,尤其是医院领导诚挚的关怀和指导,使得此书顺利出版,苗志敏院长还亲自为此书作序,在此谨表示衷心的感谢。

杨团真

2005 年 6 月 12 日
青岛大学医学院附属医院

目 录

第一章 概 述

第一节 现代护理质量管理基本理论	1
一、管理的概念与理论	1
二、护理管理的概念和理论	2
三、现代护理质量管理的概念与理论	4
第二节 护理质量管理模式的概念	6
一、综合性医院分级管理的概念	6
二、系统化整体护理的概念	7
第三节 ISO 9000 族质量管理体系标准基本概念	8
一、ISO 9000 族标准的产生与发展	8
二、我国采用系列标准进展情况	10
三、护理系统学习采用 ISO 9000(GB/T19000)族标准的现实意义	11
四、ISO 9000(GB/T19000)族标准简介	12
五、主要术语定义及说明	16
六、ISO 9000 族质量管理体系的基本概念	21
第四节 护理质量管理模式的比较	22
一、现代质量管理	22
二、综合性医院分级管理	22
三、系统化整体护理模式在实践过程中应注意的问题	23
四、采用 ISO 9000 族标准对系统化整体护理实施质量控制	24
五、ISO 9000 族质量管理体系标准的优点	24

第二章 护理质量管理体系的建立和运行

第一节 概述	26
一、护理质量管理体系的分析和认识	26
二、护理产品及其质量特性	27
三、护理服务及其特点	29
四、护理服务质量管理体系的基本要求	30

五、护理质量管理体系设计的基本原则	32
第二节 护理质量管理体系的建立	33
一、领导决策	33
二、护理质量管理组织的建立和职责界定	33
三、护理质量管理体系的策划	34
四、护理质量管理体系的总体设计	35
五、调整组织机构及资源配置	36
六、护理质量管理体系文件的编制	36
第三节 护理质量管理体系运行前的准备	42
一、准备阶段	43
二、组织协调	43
三、试运行	44
第四节 护理质量管理体系的运行	44
一、文件的发布	44
二、监督指导	44
三、日常考核	44
四、体系运行应注意的问题	45
第五节 内部质量管理体系的审核	46
一、审核的概念	46
二、内部质量管理体系的审核	48
三、内部质量管理体系审核的实施	49
四、纠正措施和预防措施	59
第六节 管理评审	60
一、概述	60
二、管理评审的步骤	61
三、管理评审的内容	61
第七节 质量管理体系认证	62
一、概述	62
二、实行质量认证的意义	63
三、认证的内容和程序	63
四、对认证的选择	64

第三章 护理质量管理体系文件样式及示例

第一节 护理质量管理体系文件——质量手册样式及示例	65
第二节 护理质量管理体系文件——程序文件样式及示例	90
第三节 护理质量管理体系文件——其他支持性文件目录	115

第四章 护理管理质量标准与评价标准

第一节 护理管理质量标准	117
一、管理制度	117
二、工作制度	130
附:常见护理差错事故的内容与管理	135
第二节 护理管理质量评价标准	139
第三节 护理人员质量标准	150
一、主任(副主任)护师质量标准	150
二、主管护师质量标准	150
三、护师质量标准	151
四、护士质量标准	151
五、护理部工作标准	152
六、科护士长工作标准	154
七、护士长工作标准	154
第四节 护理人员质量评价标准	156
第五节 护理岗位质量评价标准	159
一、门诊护士长岗位质量标准	159
二、门诊临床科室护士长岗位质量标准	159
三、门诊手术室护士长岗位质量标准	160
四、门诊临床科室护士岗位质量标准	160
五、病房护士长岗位质量标准	161
六、病房临床护士岗位质量标准	162
七、主班护士岗位质量标准	162
八、治疗护士岗位质量标准	163
九、大夜班护士岗位质量标准	163
十、早晚班护士岗位质量标准	164
十一、小夜班护士岗位质量标准	164
第六节 护理岗位质量评价标准	164
附:岗位职责	172

第五章 护理工作质量标准与评价标准

第一节 工作质量标准	176
一、ICU工作质量标准	176
二、神经外科工作质量标准	184
三、骨科护理工作质量标准	191
四、神经内科护理工作质量标准	195
五、供应室工作质量标准	200
六、手术室护理工作质量标准	207

第二节 质量评价标准	213
一、供应室工作质量评价标准	213
二、层流室工作质量评价标准	215
三、血液透析室工作质量评价标准	216
四、手术室工作质量评价标准	217

第六章 基础护理技术操作标准与评价标准

第一节 技术操作质量标准	219
一、铺备用床(三单法)	219
二、铺暂空床(三单法)	220
三、铺麻醉床(三单法)	220
四、被套法铺床	221
五、卧床病人更换床单法	222
六、病人卧位的变换法	223
七、头发护理	224
八、无菌技术(铺无菌导尿盘)	226
九、口腔护理	227
十、皮肤护理(手法按摩)	228
十一、鼻饲法	229
十二、体温、脉搏、呼吸的测量及绘制	230
十三、血压测量法	231
十四、乙醇(酒精)擦浴	232
十五、皮内注射法(青霉素过敏试验)	233
十六、肌肉注射法	234
十七、密闭式静脉输液	235
十八、静脉留置针输液	236
十九、大量不保留灌肠	237
二十、女病人导尿术	238
二十一、穿、脱隔离衣	240
二十二、电动吸引器吸痰法	240
二十三、氧气吸入(鼻导管法)	241
二十四、冰袋的使用	242
二十五、冰帽的使用	243
二十六、冷湿敷	244
二十七、热水袋的使用	245
二十八、热湿敷	246
二十九、徒手心肺复苏	246
三十、晨间护理	248

三十一、晚间护理	248
第二节 质量评价标准	249
一、无菌技术(铺无菌导尿盘)	249
二、血压测量法	249
三、铺备用床(三单法)	250
四、肌内注射法	251

第七章 专科技术操作程序与注意事项

第一节 内科技术操作程序与注意事项	252
一、超声雾化吸入	252
二、洗胃	253
三、腹膜透析疗法	255
四、成分输血	256
五、体位引流(肺)	257
六、十二指肠引流	258
七、脑室体外引流	259
八、颈外静脉穿刺置管术	260
九、锁骨下静脉及股静脉穿刺置管术	261
十、心电图检查	262
十一、心血管疾病监护	263
十二、急性心肌梗死的溶栓疗法	264
第二节 ICU 技术操作程序与注意事项	266
一、气管插管术	266
二、气管切开术	267
三、开放呼吸道术	268
四、口对口(鼻)人工呼吸术	269
五、面罩加压人工呼吸术	269
六、胸外心脏按压术	270
七、脑复苏术	270
八、多功能呼吸机的应用	271
九、高频呼吸机的应用	273
十、BIPAP 呼吸机的应用	275
十一、微量泵的应用	276
十二、输液泵的应用	277
十三、三腔导尿管的应用	277
第三节 外科技术操作程序与注意事项	278
一、换药	278
二、手术后拆线	279

三、T型管引流冲洗术	280
四、负压引流术	281
五、胸腔闭式引流术	281
六、胃肠减压术	282
七、全胃肠外营养	283
第四节 妇产科学技术操作程序与注意事项	284
一、外阴冲洗	284
二、坐浴	285
三、外阴湿敷	285
四、基础体温测定	286
五、胎动计数	287
六、卡介苗接种	287
七、新生儿评分	288
第五节 儿科学技术操作程序与注意事项	288
一、小儿血压测量法	288
二、小儿洗胃法	289
三、新生儿胃管鼻饲法	290
四、新生儿自动调控暖箱应用	290
五、新生儿蓝光疗法	291
六、小儿颈外静脉穿刺术	292
七、小儿股静脉穿刺术	293
八、小儿锁骨下静脉穿刺术	294
九、小儿人工呼吸机的应用	294
十、小儿呼吸复苏	295
十一、小儿心脏复苏	296
十二、小儿脑复苏	297
十三、虹吸灌肠	298
第六节 眼科学技术操作程序与注意事项	299
一、洗眼	299
二、泪道冲洗	300
三、眼浴	300
四、滴眼药水	301
五、涂眼药膏	301
第七节 耳鼻喉科学技术操作程序与注意事项	302
一、鼻腔冲洗	302
二、鼻腔滴药	302
三、外耳道冲洗	303
四、外耳道滴药	303
五、咽部涂药	304

六、咽喉部喷药 304

第八章 护理服务质量标准

第一节 护理职业道德标准 306

一、护理职业道德基本标准 306

二、急诊护士职业道德标准 307

三、门诊护士职业道德标准 307

四、病房护士职业道德标准 308

五、手术室护士职业道德标准 308

六、注射室护士职业道德标准 308

七、供应室护士职业道德标准 308

八、血液净化中心护士职业道德标准 309

九、护理管理者形象标准 309

第二节 护理职业礼仪标准 310

一、讲话礼仪标准 310

二、服饰礼仪标准 310

三、饮食礼仪标准 311

四、工作礼仪标准 311

五、公共礼仪标准 315

第三节 护理职业行为标准 316

一、语言行为标准 316

二、非语言行为标准 318

第九章 附 录

第一节 护理人员职业素质 323

一、护士素质 323

二、现代护理学科的发展和护士素质的关系 324

三、护士职业性格 325

四、护理美学 327

五、护理人员仪表的职业要求 328

第二节 护理人员人际关系 329

一、人际关系的概念 329

二、人际关系的意义 329

三、护理人员建立人际关系的意义 330

四、护理人员人际关系内容 330

五、良好人际关系的形成要素 331

六、人际关系的改善 333

七、医院内处理人际关系的总要求	334
八、医院内人际关系的模式和处理艺术	335
九、评价人际关系的基本方法	336
十、护患关系特殊定位和沟通艺术	337

第一章 概 述

第一节 现代护理质量管理基本理论

护理质量管理是医院质量管理的一个重要组成部分,因护理工作的自身特点和相对的独立性,因而本书在阐述的同时,还需要涉及医院质量管理的内容。

一、管理的概念与理论

1. 管理的概念

管理学是产于大工业生产,并随着经济和科学技术的发展而逐渐发展起来的一门实用性的科学,因其理论和方法具有普遍的指导意义,不仅被应用于工业企业管理,而且被广泛地应用于各个领域,并随着社会生产力的发展发挥出越来越大的作用。

事实证明,先进的科学技术和先进的科学管理是推动社会生产发展的两个密不可分的组成部分。随着我国卫生改革的深入发展,医院要适应市场的需求,就必须强化护理工作的质量管理,与时俱进采用 ISO 9000 族先进的国际标准,建立健全护理质量管理体系,运用管理科学的基本理论、方法和技术,来提高医疗护理水平和质量,实现医院管理的现代化,使医院在医疗市场竞争中处于永胜的地位。

什么是管理?从字面上理解,“管理”就是“管辖”和“处理”的意思。“管理”应用的范围非常普遍,凡是有人群活动的地方,就需要管理,就有一个把人们的工作活动和资源结合在一起的管理过程。“管理”的概念在不同的生产力发展时期以及人们研究和认识的角度不同,就有不同的解释和理解,就有不同的内容,所以“管理”是一个不断发展的概念。马克思在分析现代大生产时就精辟地指出:“一切规模较大的直接社会劳动或共同劳动,都或多或少地需要指挥,以协调个人的活动,并执行生产总体的活动——不同于这一总体的独立器官的运动——所产生的各种一般职能”^[1]。其他管理专家虽有不同的解释,但对管理过程中的本质的认识是一致的,这就是:①管理是社会的共同需要,只要有社会分工,就需要管理,并有具体的目标。②管理是协调活动,是管理者协调被管理者的活动来执行生产总体活动的一般职能。③管理者的工作,就是通过协调他人的有效活动来收到工作成效,以达到活动的目标。

综合上面的分析,我们可以理解“管理”的概念是:组织的管理者通过协调他人的活动,通过决策、计划、组织指挥和控制的职能,使有限的资源(人力、物力、财力)取得最大的效果,达到既定目标的活动过程。

2. 管理方法简介

管理方法是指为执行管理职能,实现管理任务而采取的各种手段或措施。管理方法很多,这里简单介绍几种主要方法。

(1) 行政管理方法:是指依靠行政组织的权力(权威),运用指示、规定(通知、决定、决议

等)、条例和命令等行政手段,按系统由上级到下级逐层进行管理的方法。该方法主要是依靠行政的权力、权威来规定组织的行动,对于下层则具有强制性,这是管理方法中基本和传统的方法。

(2) 法律管理方法:是指运用法律规范和类似法律规范(如法律、法令、决议、命令、准则、章程、规章制度、标准等)的各种行为规范进行管理的方法。这里不仅是本系统、部门(如卫生部、医院)而且包括国家、各级政府制定的各种具有法律效力的法律、法令、条例、章程等。

(3) 经济管理方法:是指组织运用经济手段,按照经济规律以调控各自的经济利益去实现管理的方法。常用的经济手段有工资、福利、奖金、罚款、津贴等。

(4) 咨询管理方法:是指组织(企业、医院)为了更好地解决某一项特定的问题,请专家组或专业组织机构来进行咨询、诊断、策划,提出解决的计划方案、意见的一种管理方法。该方法是充分运用外界的先进思想、成果、手段来解决本组织的薄弱环节,是一种投入少、收效快、效益高的方法。

(5) 思想工作方法:是指以解决人的思想活动、观念目标等问题,达到调动人的积极性、主动性的目的。该方法是管理工作中最基本的方法,也是最重要的保证和先导。

(6) 其他管理方法:如将社会学、心理学研究方法和成果应用到组织管理中去。另外,作为组织的领导者还要运用调查研究的方法去发现问题,分析问题,最终作出科学的决策。

二、护理管理的概念和理论

1. 护理管理的概念

联合国卫生组织(WHO)给护理管理的定义是:“护理管理是为了提高人们的健康水平,系统地利用护士的潜在能力和有关其他人员的作用或设备、环境和社会活动的过程。”具体地说即为:根据医院的方针、目标为病人提供切实可行的保健护理及护理服务,并围绕服务对象使用适当的人力、物力和财力进行环境业务管理,包括组织和调动护理人员的积极性、求知欲及人际关系。

护理管理应以提高护理质量为主要目的,也就是运用最有效的管理过程,提供最好的护理服务;也就是运用管理学的一般原理、其他学科的成果、各级组织的政策和医院的方针、目标、条件,并根据护理工作的特点、服务对象进行综合性的管理。

2. 护理管理的主要内容

- (1) 建成一个精干高效,政令、信息通畅的护理组织机构。
- (2) 建立一支工作敬业、业务精通的高素质护理队伍。
- (3) 建立健全各项适合医院需要的护理规章制度,确保护理质量稳定可靠。
- (4) 创造一个与服务对象(病人)治疗和康复相适宜的舒心的医疗环境。
- (5) 建立不断提高护理人员技术、知识和科研水平的再教育、激励机制。

由上可见护理管理工作是以组织管理为保证,以质量管理为核心,以业务技术和科研教育为重点的综合性管理。

3. 护理管理规章制度

(1) 管理制度

1) 查对制度:分别为医嘱查对制度、服药、注射、输液查对制度、输血查对制度、饮食查对制度、手术查对制度、供应室查对制度等。