

实用护理管理规范系列丛书

实用 护理质量与风险管理

SHIYONG HULI ZHILIANG YU FENGXIAN GUANLI

主编 丁淑贞 么 莉



中国协和医科大学出版社

实用护理质量与风险管理

主 编 丁淑贞 么 莉

副主编 吴 伟 马丽梅 勇 前 吴 冰

编 者

丁淑贞	吴 伟	马丽梅	勇 前
赵春慧	孙井梅	王 涛	张晓霞
孙晗潇	于 虹	郝丽娜	崔 云
马忠华	焦 洁	郑晓娜	姜淑久
潘冬梅	白雅君	刘春鸣	王丽莹
韩 炜	么 莉	吴 冰	

中国协和医科大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

实用护理质量与风险管理 / 丁淑贞, 么莉主编. —北京: 中国协和医科大学出版社, 2013. 8

ISBN 978 - 7 - 81136 - 872 - 7

I. ①实… II. ①丁… ②么… III. ①护理 - 质量管理 ②护理 - 风险管理
IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 124433 号

实用护理质量与风险管理

主 编: 丁淑贞 么 莉
责任编辑: 吴桂梅 林 娜

出版发行: 中国协和医科大学出版社
(北京东单三条九号 邮编 100730 电话 65260378)

网 址: www.pumcp.com
经 销: 新华书店总店北京发行所
印 刷: 北京佳艺恒彩印刷有限公司

开 本: 700×1000 1/16 开
印 张: 23.5
字 数: 360千字
版 次: 2014 年 1 月第一版 2014 年 1 月第一次印刷
印 数: 1 — 3000
定 价: 48.00 元

ISBN 978 - 7 - 81136 - 872 - 7

(凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页及其他质量问题, 由本社发行部调换)

内 容 简 介

本书从提高护理质量的角度出发，根据临床实践经验，结合护理专业特点编写。内容包括护理部管理制度、各护理单元管理制度、护理基本查对制度、各级护理人员职责、护理风险管理制度五大部分，将理论与实践相结合，具有很强的实用性和可操作性。本书内容翔实，可作为广大护理管理者和临床各级护理人员日常工作的行为指导书，也非常适用于护理人员岗前培训。

前 言

随着科学技术的发展、社会的进步，人们对健康和医疗服务质量提出了更高的要求，医院面临着如何改进服务、提高医疗护理质量的重要问题。临床护理在医院工作中是必不可少的重要组成部分，因此，护理质量是保证医院工作发展的核心之一。护理人员在医院里占卫生技术人员总数的一半，大量的医疗实践证明，正确的诊疗与优良的护理相结合是取得良好医疗效果的基本保证。目前，我国多数医院护理质量管理没有完全走出经验型管理模式，常出现医护配合矛盾，加上合同制护士比例逐年增高、人员流动性大、队伍不稳定等因素，增加了医院护理管理的难度。鉴于此，第41届南丁格尔奖章获得者丁淑贞教授，组织具有临床丰富工作经验的资深作者，共同编写了《实用护理质量与风险管理》一书，目的是满足临床护理工作的实际需要。

本书内容共五章，包括护理部管理制度、各护理单元管理制度、护理基本查对制度、各级护理人员职责及护理风险管理制度。本书与现代管理科学技术和国家卫生和计划生育委员会的法规紧密结合，系统、详细地介绍了临床护理工作质量管理及风险管理的内容，融科学性、实用性及可操作性为一体，适合广大护理人员、护理管理者及护理院校师生阅读。

限于编者学识和水平，虽然参考了大量的护理书籍和资料，但疏漏和错误之处在所难免，敬请读者和同仁不吝赐教。

编 者
2013年3月

目 录

第一章 护理部管理制度	(1)
第一节 护理部常规管理制度	(1)
一、护理部工作制度	(1)
二、护理部会议制度	(2)
三、护士执业准入制度	(2)
四、护士排班与值班制度	(3)
五、护理部奖惩制度	(5)
六、护理人员管理制度	(6)
七、轮转护士管理制度	(7)
八、护理质量管理制度	(7)
九、各级护理人员录用和聘用制度	(8)
十、助理护士管理制度	(9)
十一、各级护理管理人员考核评价制度	(10)
十二、请示报告制度	(11)
十三、护理技术档案管理制度	(11)
十四、护理投诉管理制度	(12)
第二节 护理部教研管理制度	(13)
一、护士分层培训管理制度	(13)
二、护士分层培训考核制度	(17)
三、进修护士管理制度	(17)
四、实习护生管理制度	(18)
五、临床教学管理制度	(18)
六、临床教学考核制度	(19)
七、护理科研管理制度	(19)

八、护理科研基金管理制度	(20)
九、新技术、新业务管理制度	(20)
十、护理人员岗前培训制度	(21)
十一、护理人员教育培训制度	(21)
十二、护理人员“三基三严”考核制度	(23)
十三、护理人员进修(培训)管理规定	(24)
第二章 各护理单元管理制度	(26)
第一节 病区管理制度	(26)
一、病区工作管理制度	(26)
二、病区安全管理制度	(27)
三、病区规范要求	(28)
四、病区交接班制度	(28)
五、病区消毒隔离制度	(30)
六、病房医嘱制度	(31)
七、分级护理制度	(32)
八、患者入院管理制度	(33)
九、患者住院管理制度	(33)
十、患者出院管理制度	(34)
十一、危重患者安全制度	(35)
十二、危重患者抢救制度	(36)
十三、危重患者转交接制度	(36)
十四、患者饮食管理制度	(37)
十五、患者告知制度	(37)
十六、探视、陪护制度	(38)
十七、健康教育制度	(39)
十八、医疗文件管理制度	(39)
十九、紧急病例、实物封存管理制度	(40)
二十、护理病例讨论制度	(40)
二十一、护理会诊制度	(41)

二十二、抢救室工作制度	(41)
二十三、治疗室工作制度	(42)
二十四、换药室工作制度	(42)
二十五、更衣室管理制度	(42)
二十六、引流管专项护理要求	(43)
二十七、导管滑脱管理制度	(43)
二十八、防跌倒管理制度	(44)
二十九、防烫伤管理制度	(44)
三十、使用保护性约束具告知制度	(45)
三十一、压疮防治管理制度	(45)
三十二、病房物品、器械管理制度	(46)
三十三、输血安全管理制度	(46)
三十四、静脉输液管理制度	(47)
三十五、输血、输液反应的处理报告制度	(48)
三十六、青霉素注射管理制度	(49)
三十七、化疗药物注射管理制度	(50)
三十八、病房药品管理制度	(51)
三十九、安全用药管理制度	(52)
四十、毒麻药品管理制度	(52)
四十一、高危药品管理制度	(52)
四十二、急救物品、药品管理制度	(53)
四十三、用药观察制度	(53)
四十四、护理差错、纠纷登记报告制度	(54)
四十五、护理投诉管理制度	(54)
四十六、医疗废物分类管理制度	(55)
四十七、临终关怀服务制度	(56)
第二节 急诊科护理管理制度	(56)
一、急诊预检工作管理制度	(56)
二、急诊护理工作管理制度	(57)

三、急诊抢救工作制度	(58)
四、急诊抢救室管理制度	(58)
五、急诊手术室管理制度	(59)
六、急诊留观管理制度	(59)
七、急诊处置室管理制度	(60)
八、多发伤抢救制度	(60)
九、危重症患者护理抢救制度	(61)
十、特殊患者处理制度	(61)
十一、输液室管理制度	(62)
十二、注射室管理制度	(62)
十三、急诊科消毒隔离制度	(63)
十四、急诊患者绿色通道制度	(64)
十五、急诊医嘱管理制度	(66)
十六、急诊文书管理制度	(66)
十七、院前急救管理制度	(71)
第三节 手术室护理管理制度	(76)
一、手术室工作管理制度	(76)
二、手术室参观制度	(77)
三、手术室值班、交接班制度	(78)
四、手术室消毒隔离制度	(78)
五、手术室择期手术预约制度	(79)
六、手术中无菌技术制度	(80)
七、手术室进出管理制度	(80)
八、手术室差错事故防范制度	(80)
九、手术物品清点制度	(81)
十、手术室特殊感染手术管理制度	(82)
十一、手术室病理标本管理及交接制度	(83)
十二、手术室危重抢救工作制度	(85)
十三、手术室接送患者制度	(86)

十四、手术室药品管理制度	(87)
十五、手术室查对管理制度	(87)
十六、手术室围术期访视制度	(89)
十七、手术室贵重仪器设备管理制度	(90)
第四节 消毒供应中心护理管理制度	(90)
一、消毒供应中心工作管理制度	(90)
二、消毒供应中心消毒隔离制度	(91)
三、消毒供应中心物品管理制度	(91)
四、消毒供应中心安全管理制度	(92)
五、消毒供应中心查对制度	(92)
六、消毒供应中心参观制度	(93)
七、消毒供应中心去污区管理制度	(93)
八、消毒供应中心检查包装及灭菌区管理制度	(94)
九、消毒供应中心无菌物品存放区管理制度	(94)
十、消毒灭菌效果检测制度	(94)
十一、消毒供应中心交接班制度	(95)
十二、消毒供应中心库房管理制度	(95)
十三、消毒供应中心下收下送管理制度	(95)
十四、消毒供应中心质量追溯及质量缺陷召回制度	(96)
十五、消毒供应中心继续教育及业务培训制度	(96)
十六、清洗包装管理制度	(97)
第五节 血液净化中心护理管理制度	(97)
一、血液净化中心基本工作制度	(97)
二、血液净化中心护理人员工作制度	(98)
三、血液透析室消毒隔离制度	(99)
四、血液透析室查对制度	(100)
五、血液透析室交接班制度	(101)
六、危重患者抢救制度	(102)
七、透析设备的消毒隔离管理制度	(103)

八、床旁血滤交接制度	(103)
九、血液净化室一次性医疗用品使用管理制度	(104)
十、血液透析室工作人员自身防护制度	(104)
十一、血液透析患者管理及健康教育制度	(104)
十二、患者病历管理制度	(106)
第六节 产房护理管理制度	(106)
一、产房工作管理制度	(106)
二、产房消毒隔离制度	(107)
三、产房参观、进出管理制度	(107)
四、产房安全管理制度	(108)
五、新生儿管理制度	(108)
六、胎盘、疫苗、证件、药品管理制度	(109)
第七节 门诊护理管理制度	(111)
一、门诊护理工作管理制度	(111)
二、门诊消毒隔离制度	(112)
三、门诊服务台工作管理制度	(113)
四、门诊分号台工作管理制度	(114)
五、门诊注射室管理制度	(114)
六、门诊换药室管理制度	(115)
七、发热门诊工作管理制度	(115)
八、各诊室工作管理制度	(116)
第八节 新生儿科护理管理制度	(117)
一、新生儿科工作制度	(117)
二、新生儿科病房管理制度	(118)
三、新生儿科消毒隔离制度	(119)
四、新生儿科参观制度	(119)
五、新生儿科护士交接班制度	(120)
六、新生儿科护士会议制度	(120)
七、新生儿科护士准入制度	(120)

八、新生儿科护士紧急调配制度	(121)
九、新生儿科抢救工作管理制度	(121)
十、新生儿科仪器设施管理制度	(122)
十一、常用空气消毒方法与监测标准	(122)
十二、新生儿科医院感染管理制度	(122)
十三、新生儿科探视制度	(123)
十四、新生儿科药柜管理制度	(124)
十五、新生儿科治疗室制度	(124)
十六、新生儿科护理安全管理制度	(124)
第九节 ICU 护理管理制度	(125)
一、ICU 工作管理制度	(125)
二、ICU 消毒隔离制度	(126)
三、ICU 交接班制度	(127)
四、ICU 查对制度	(127)
五、ICU 转入、转出制度	(128)
六、ICU 抢救制度	(129)
七、ICU 探视制度	(129)
八、ICU 急救药品、物品管理制度	(130)
九、ICU 物资管理制度	(130)
十、ICU 排班制度	(130)
十一、ICU 医患沟通制度	(131)
十二、ICU 岗位人才培养制度	(132)
十三、ICU 安全管理制度	(132)
第十节 医用高压氧舱管理制度	(132)
一、医用高压氧科工作制度	(132)
二、医用高压氧舱陪舱人员管理职责	(133)
三、医用高压氧舱操舱人员管理职责	(133)
四、医用高压氧舱消毒隔离制度	(134)
五、安全操作规程	(135)

六、机房管理制度	(136)
七、供氧间管理制度	(136)
八、储气罐管理制度	(137)
九、配电屏和配电箱管理制度	(137)
十、氧舱设备保养与维修管理制度	(138)
十一、空气加压舱操作制度	(139)
十二、空气加压舱治疗患者进舱须知	(140)
十三、空气加压舱紧急情况处理应急预案	(140)
十四、安全消防管理制度	(140)
十五、意外情况处理原则	(141)
十六、多人高压氧舱操作流程	(141)
第三章 护理基本查对制度	(144)
一、医嘱查对制度	(144)
二、执行医嘱制度	(144)
三、输液查对制度	(145)
四、输血查对制度	(145)
五、口服用药查对制度	(146)
六、会诊单查对、转送制度	(147)
七、标本采集、送检查对制度	(147)
第四章 各级护理人员职责	(148)
第一节 护理部主任职责	(148)
一、护理部主任职责	(148)
二、护理部分管护理质量的副主任职责	(149)
三、护理部分管护理教学与科研的副主任职责	(149)
第二节 护理部干事职责	(150)
一、护理部行政干事职责	(150)
二、护理部质控干事职责	(150)
三、护理质控督导员职责	(151)
第三节 各职称护理人员职责	(151)

一、主任护师职责	(151)
二、副主任护师职责	(152)
三、主管护师职责	(152)
四、护师职责	(153)
五、护士职责	(153)
第四节 病区护士长职责	(154)
一、病区护士长职责	(154)
二、病区副护士长职责	(155)
三、急诊科护士长职责	(155)
四、手术室护士长职责	(156)
五、血液净化中心护士长职责	(157)
六、产房护士长职责	(158)
七、门诊总护士长职责	(158)
八、门诊手术室护士长职责	(159)
九、门诊注射室护士长职责	(159)
十、消毒供应中心护士长职责	(160)
十一、ICU 护士长职责	(161)
十二、高压氧科护士长职责	(161)
十三、输液室护士长职责	(162)
十四、服务部护士长职责	(162)
第五节 病区护士职责	(163)
一、专科护士职责	(163)
二、责任护士职责	(163)
三、主班护士职责	(164)
四、辅助护士职责	(164)
五、治疗护士职责	(164)
六、小夜班护士职责	(165)
七、大夜班护士职责	(165)
八、病房护士职责	(165)

九、门诊护士职责	(166)
十、门诊分诊护士职责	(166)
十一、门诊换药室护士职责	(167)
十二、门诊治疗室护士职责	(167)
十三、门诊注射室护士职责	(168)
十四、急诊科护士职责	(169)
十五、急诊科抽血室护士职责	(169)
十六、急诊科输液室护士职责	(170)
十七、急诊科注射室护士职责	(170)
十八、急诊主班护士职责	(170)
十九、急诊夜班护士职责	(171)
二十、手术室护士职责	(172)
二十一、手术室器械护士职责	(172)
二十二、手术室巡回护士职责	(173)
二十三、麻醉恢复室护士职责	(174)
二十四、ICU 护士职责	(175)
二十五、血液透析室护士职责	(175)
二十六、产房护士职责	(176)
二十七、助产士职责	(177)
二十八、母婴同室护士职责	(177)
二十九、新生儿科护士职责	(178)
三十、消毒供应中心护士职责	(178)
三十一、分诊护士职责	(178)
三十二、导医护士职责	(179)
三十三、感染管理科护士职责	(179)
三十四、体检中心护士职责	(180)
三十五、高压氧科护士职责	(180)
三十六、输液室护士职责	(180)
三十七、换药室护士职责	(181)

三十八、内镜室护士职责	(181)
三十九、CT室护士职责	(182)
四十、导管室护士职责	(182)
四十一、保健科护士职责	(183)
四十二、医学影像科护士职责	(183)
第六节 各级护理教学人员职责	(184)
一、护理部教学干事职责	(184)
二、临床带教老师职责	(184)
三、临床带教组长职责	(184)
第五章 护理风险管理制度	(186)
第一节 护理风险概述	(186)
一、护理风险的相关概念	(186)
二、医疗安全与患者安全	(186)
三、护理风险管理的概念	(187)
四、护理风险产生的原因	(187)
五、护理风险的正确评估	(189)
第二节 门诊护理风险与管理	(190)
一、注射、输液过敏反应的风险与管理	(190)
二、注射、输液查对错误的风险与管理	(191)
三、患者自带药物的风险与管理	(191)
四、患者血源性感染的风险与管理	(192)
五、护理人员血源性感染的风险与管理	(192)
六、检验报告单的风险与管理	(193)
七、血标本的风险与管理	(193)
八、换药室的风险与管理	(194)
九、计划接种的风险与管理	(194)
第三节 急诊护理风险与管理	(195)
一、分诊人员易被感染的风险与管理	(195)
二、分诊纠纷的风险与管理	(196)

三、分诊人员人身安全的风险与管理	(197)
四、年轻护士急救技能差的风险与管理	(197)
五、自杀患者就诊后再次自杀的风险与管理	(197)
六、抢救仪器故障的风险与管理	(198)
七、急救药品储备不足的风险与管理	(198)
八、急救物品可能出现的风险与管理	(199)
九、抢救时进行心肺复苏造成胸、肋骨骨折的风险与管理	(199)
十、急诊手术室可能出现的风险与管理	(200)
十一、门诊护理记录可能出现的风险与管理	(202)
第四节 病房护理风险与管理	(203)
一、输液空气栓塞的风险与管理	(203)
二、患者摔伤的风险与管理	(203)
三、患者坠床的风险与管理	(204)
四、用药错误的风险与管理	(205)
五、应用头孢类药物出现过敏现象的风险与管理	(205)
六、药品柜管理不当致药物过期的风险与管理	(206)
七、火灾的风险与管理	(206)
八、停电的风险与管理	(207)
九、侵犯患者隐私权的风险与管理	(208)
十、护患沟通因素的风险与管理	(209)
第五节 基础护理风险与管理	(210)
一、动静脉穿刺针孔渗血的风险与管理	(210)
二、动静脉或深静脉穿刺失败的风险与管理	(211)
三、误吸、窒息的风险与管理	(211)
四、导尿失败的风险与管理	(212)
五、尿量不准的风险与管理	(212)
六、留置导尿管的护理风险与管理	(213)
七、胃肠减压的护理风险与管理	(213)
八、保护性措施不到位引发的风险与管理	(214)