



长沙地区护理管理干部 继续教育培训班学习资料

长 沙 市 护 理 学 会

二〇〇五年三月

长沙地区护理管理干部
继续教育培训班学习资料

长沙市护理学会

二〇〇五年三月

目 录

护理纠纷防范与处理

- 中南大学公共卫生学院 赵衡文 (1)

心肺脑复苏进展

- 长沙市第四医院 ICU 陈齐国 (20)

新形势下护理管理与经营理念

- 中南大学湘雅三医院 陶新陆 (48)

充血性心力衰竭治疗进展

- 中南大学湘雅医院 孙 明 (51)

女性心理调适与形象塑造

- 湖南省妇女干部学校 唐娅辉 (56)

在职护理人员的素质培养与教育

- 中南大学湘雅二医院护理部 李乐之 (60)

浅谈医院的人性化护理服务

- 湖南旺旺医院 郑筑庭高专 (64)

护理纠纷防范与处理

中南大学公共卫生学院

赵衡文

前言：

1、护理纠纷多于事故：

与患者接触多；

操作频繁；

构成事故。

2、护士长责任重大：

《全国医院工作条例》第九条：

科室护理工作实行护士、护士长、科护士长三级负责制或护士、护士长二级负责制。

《医院工作制度》第二十四条：病房管理制度

病房由护士长负责管理，主治或高年住院医师积极协助。

3、防范与处理必须依法：

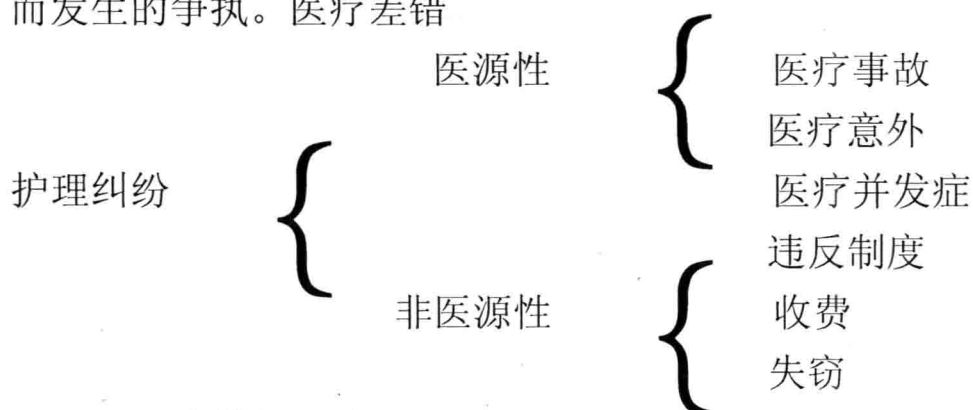
在处理护理纠纷时依据法律可以分清责任，正确处理，公正解决；

司法机关受理医疗事故案件可以秉公办事，依法审理，执法有据。

依法处理和裁决基本上能兼顾到医患双方的正当权益，维护医患双方的权益，赏罚分明，妥善解决护理纠纷。

护理纠纷的概念：

护理纠纷主要是指患者、家属对护士的服务不满意，而发生的争执。医疗差错



医疗事故的概念：

是指医疗机构及其医务人员在医疗活动中，违反医疗卫生管理法律、行政法规、部门规章和诊疗护理规范、常规，过失造成患者人身损害的事故。

护理工作中涉及到的法律、法规

“护理法”的定义

护理法是关于护士管理、护理教育和护理服务的法律。包括国家立法机关颁布的护理法律、法规，也包括地方政府的有关规章。护理法制定受国家宪法制约。

“护理法”的地位

护理法是由国家制定或认可，并由国家强制力保证实施的，旨在调整护理活动中形成的各种社会关系的法律规范的总和。

“护理法”的分类

按来源可分为：

（1）国际方面：

国际护理学会护士守则

国际护理学会护理守则

护理伦理学国际法

系统制定护理法规的参考指导大纲（国际护士委员会）

（2）国内方面：

与医疗卫生工作和医务人员有关法律、法规

如：《医疗事故处理条例》

中华人民共和国护士管理办法

中华人民共和国护理管理标准及评审办法（试行）

湖南省护士管理办法实施细则

湖南省医院护理管理与工作质量评分标准

按内容可分为：总纲、护理教育、护士注册、护理服务等四大部分。（1）总纲部分阐明护理法的法律地位、护理立法的基本目标、立法程序的规定，护理的定义、护理工作的宗旨与人类健康的关系及其社会价值等。（2）护理教育部分，包括教育种类、教育宗旨、专业设置、编制标准、审批程序、注册和取消注册的标准和程序等，也包括对要求入学的护生的条件、护校学制、课程设置，乃至课时安排计划，考试程序以及护校一整套科学评估的规定等。

（3）护士注册部分包括有关注册种类、注册机构、本国或非本国护理人员申请注册的标准和程序，授予从事护理服务的资格或准予注册的标准等详细规定。

（4）护理服务部分，包括护理人员的分类命名，各类护理人员的职责范围、权利义务、管理系统以及各项专业工作规范、各类护理人员应达标准的专业能力、护理服务的伦理学问题、护患关系等，还包括对违反这些规定的护理人员进行处理的程序和标准等。

医务人员

《护士管理办法》第二条本办法所称护士系指按本办法规定取得《中华人民共和国护士执业证书》并经过注册的护理专业技术人员。

未经护士执业注册者不得从事护士工作。

与医疗有关的刑事责任：

医疗事故罪：《刑法》第三百三十五条医务人员由于严

重不负责任，造成就诊人死亡或者严重损害就诊人身体健康的，处三年以下有期徒刑或者拘役。

非法行医罪：《刑法》第三百三十六条未取得医生执业资格的人非法行医，情节严重的，处三年以下有期徒刑、拘役或者管制，并处或者单处罚金；严重损害就诊人身体健康的，处三年以上十年以下有期徒刑，并处罚金；造成就诊人死亡的，处十年以上有期徒刑，并处罚金。

未取得医生执业资格的人擅自为他人进行节育复通手术、假节育手术、终止妊娠手术或者摘取宫内节育器，情节严重的，处三年以下有期徒刑、拘役或者管制，并处或者单处罚金；严重损害就诊人身体健康的，处三年以上十年以下有期徒刑，并处罚金；造成就诊人死亡的，处十年以上有期徒刑，并处罚金。

医疗卫生管理法律

《中华人民共和国献血法》

《中华人民共和国药品管理法》

《中华人民共和国执业医师法》

《中华人民共和国传染病防治法》

《中华人民共和国母婴保健法》

《中华人民共和国职业病防治法》

《中华人民共和国人口与计划生育法》

行政法规

医疗事故处理条例（2002、9、1）医疗机构管理条例（2001.05.01）

血液制品管理条例（2001.05.01）
药品管理法实施办法（1989、1）麻醉药品管理办法
（1987、11、28）医疗用毒性药品管理办法（1988、12）
精神药品管理办法（1988、12）
放射性药品管理办法（1989、1）
传染病防治法实施办法（1993.10.04）
母婴保健法实施办法（2002.05.23）
艾滋病监测管理的若干规定（2001.05.01）

护理工作中涉及到的规范、常规

部门规章

护士管理办法（1994、01、01）

护理管理标准及评审办法（试行）

诊疗护理规范

- 1、各级护理人员岗位责任制
- 2、护理工作制度
- 3、查对制度
- 4、值班、交接班制度
- 5、分级护理制度
- 6、执行医嘱制度
- 7、消毒隔离制度
- 8、护理文件书写制度
- 9、护理差错、事故登记报告制度
- 10、物品、药品、器械管理制度
- 11、卫生宣教制度
- 12、饮食管理制度
- 13、病房管理制度
- 14、有条件的应包括门诊、急诊室、手术室、供应室管理制度

医疗活动中（护士在执业中）

- 1、正确执行医嘱；
- 2、观察病人的身心状态；

- 3、对病人进行科学的护理；
- 4、遇紧急情况应及时通知医生并配合抢救；
- 5、医生不在场时，护士应当采取力所能及的急救措施；
- 6、承担预防保健工作、宣传防病治病知识、进行康复指导、开展健康教育、提供卫生咨询。

门、急诊护理的具体要求

1、各临床科室应选派有一定临床经验和技術水平的医师、护士担任急诊室工作。实习护士不得单独值急诊班。进修护士由科主任批准方可参加值班。

2、急诊室值班护士，随时主动巡视病员，按时进行诊疗护理并及时记录、反映情况。

3、值班医护人员对观察病员的临时变化，要随找随到床边看视，以免贻误病情。

4、急诊值班医护人员对观察床病员，要按时详细认真地进行交接班工作，必要情况书面记录。

5、凡各种注射应按处方和医嘱执行。对过敏的药物，必须按规定做好注射前的过敏试验。

6、严格执行无菌操作规程，操作时应戴口罩、帽子。器械要定期消毒和更换。保证消毒液的有效浓度。注射应做到每人一针一管。

7、护士对可疑医嘱，必须查清后方可执行。除抢救或手术中不得下达口头医嘱，下达口头医嘱，护士需复诵一遍，经医师查对药物后执行。

8、护士每班要查对医嘱，夜班查对当日医嘱，每周由护士长组织总查对一次。转抄、整理医嘱后，需经另一人

查对，方可执行。

9、医师无医嘱时，护士一般不得给病员做对症处理。但遇抢救危重病员的紧急情况下，医师不在，护士可针对病情临时给予必要处理，但应做好记录并及时向经治医师报告。

10、执行医嘱时要进行“三查七对”：摆药后查；服药、注射、处置前查；服药、注射处置后查。对床号、姓名和服用药的药名、剂量、浓度、时间、用法。

11、给药前，注意询问有无过敏史；使用毒、麻、限剧药时要经过反复核对；静脉给药要注意有无变质，瓶口有无松动、裂缝；给多种药物时，要注意配伍禁忌。

12、输血前，需经两人查对，无误后，方可输入；输血时须注意观察，保证安全。

护理工作制度

1. 新病员入院每天测体温、脉搏、呼吸三次连续三天；体温在 37.5°C 以上及危重病员每隔四小时测一次。一般病员每天早晨及下午测体温、脉搏、呼吸各一次，每天问大小便一次。新入院病员测血压及体重一次（七岁以下小儿酌情免测血压）。其他按常规和医嘱执行。

2. 病员入院后，应根据病情决定护理分级，并作出标记。

特别护理：病情危重，需随时进行抢救的病员。

派专人昼夜守护，严密观察病情变化；备齐急救器材、药品，随时准备急救；制定护理计划，并预防并发症，及时准确地填写特护记录。

一级护理：重症病员、大手术后及需严格卧床休息的病员。

卧床休息，生活上给予周密照顾，必要时制定护理计划和做护理记录；密切观察病情变化，每三十分钟巡视一次；认真做好晨、晚间护理；根据病情更换体位，擦澡、洗头、预防并发症。二级护理：病情较重、生活不能完全自理的病员。

适当地做室内活动，生活上给予必要的协助；注意观察病情变化，每一至两小时巡视一次。

三级护理：一般病员。

在医护人员指导下生活自理；注意观察病情。根据病情参加一些室内、外活动。

常规（亲、轻、稳、准、快）

1、自然大方

护士在站、坐、行及各种操作中应姿势准确，动作优美、舒展。比如：行走时庄重自然，轻盈快捷，推车要平稳，开关病房门要轻，各项操作准确、轻快、无误，就能给病人以安全、优雅、轻松、细腻、灵巧、清新的感受。护士镇静、自然的神态能使病人产生信心，如在抢救一位大出血休克的病人时，护士从容、镇定，各种抢救措施有条不紊，迅速建立起静脉通道，及时为病人擦干净血渍等。如果护士在病人面前表现得惊慌失措或举止浮躁，会加重病人的害怕、恐惧心理，从而产生不信任感。

2、亲切温柔

护士亲切的语调使病人感到温暖。有时一杯水、一声亲

切的问候，一个亲切的称呼或一个搀扶的动作都可使病人产生一种亲近、信任和敬重之情，可缩小和病人之间的距离。一个人的情感往往是借助语言并配合一定的举止行为来表达的。有些举止行为往往是“此时无声胜有声”。护士在与病人交往中应善于控制自己的情感，善于利用一定的行为举止表达恰当的情感，传达有利于良性互动的信息。

3、敏捷准确

快速、及时、安全、准确无疑将获得病人坚定的信赖和尊重。护士在临床护理中，特别是遇到病人病情紧急的情况下，在科学的态度和丰富的知识经验，给于准确及时的判断和处理，这是高质量服务的体现，也是为病人赢得治疗时间的关键。特别是急诊科、ICU 病房的护士思维敏捷、动作准确无误更显得尤为重要。

4、技术娴熟

护士娴熟的技术能赢得时间，挽救生命。是减轻病人痛苦，赢得病人满意、信赖、尊敬，提高护士在病人心目中的威信的主要因素之一，同时也是完成护理任务的关键。护士广博的人文科学和自然科学知识，可以保证病人处于接受治疗的最佳生理、心理状态。因此，一名合格的护士，要熟练掌握操作技能，并不断钻研业务，参加业务实践，要学习和运用现代护理新概念、新理论及新技术，以适应护理学科的新发展。

5、正确使用体态语

护士在与病人交往中，必须要服饰得体，整洁适宜，微笑服务，淡妆修饰，稳重大方，以增加与病人交往的亲合力。

护理过失

过失（护理差错的分类及评定标准）

- 1、错抄、漏抄医嘱,而影响病人治疗者;
- 2、错服、多服、漏服药(包括未服药到口),按给药时间拖后或提前超过 2 小时者;
- 3、漏做药物过敏试验或做过敏试验后,未及时观察结果,又重做者。错做或漏做滴眼药、滴鼻药,冷、热敷等临床处置者;
- 4、发生Ⅱ度褥疮、Ⅱ度烫伤,经短期治疗痊愈,未造成不良后果者;
- 5、误发或漏发各种治疗饮食,对病情有一定影响者;手术病人应禁食而未禁食,以致拖延手术时间者;
- 6、各种检查、手术因漏做皮肤准备或备皮划破多处,而影响手术及检查者;
- 7、抢救时执行医嘱不及时,以致影响治疗而未造成不良后果者;
- 8、损坏血液、脑脊液、胸水、腹水等重要标本或未按要求留取、及时送验,以致影响检查结果者;
- 9、由于手术器械、敷料等准备不全,以致延误手术时间,但未造成不良后果者。手术标本丢失或未及时送验,增加病人痛苦,影响诊断者;
- 10、供应室发错器械包或包内遗漏主要器械,影响检查、治疗者;发放灭菌已过期的器械或器械清洗、灭菌不

彻底，培养有细菌生长，但未造成严重后果者。

人身损害

根据对患者人身造成的损害程度，医疗事故分为四级：

一级医疗事故：造成患者死亡、重度残疾的；

二级医疗事故：造成患者中度残疾、器官组织损伤导致严重功能障碍的；

三级医疗事故：造成患者轻度残疾、器官组织损伤导致一般功能障碍的；

四级医疗事故：造成患者明显人身损害的其他后果的。

医疗事故一级乙等至三级戊等对应伤残等级一至十级。

七种常见的理纠纷及法律责任

病人摔伤

病人在医院内摔倒是病人起诉护士的常见原因，然而病人在医院内摔倒。护士不一定有绝对的责任，必须有足够的证据证明这种伤害并非由于护士的疏忽而造成的。分析许多法律诉讼的案例却提醒护士评估病人是否有摔倒的潜在危险，并采取必要的预防措施是非常重要的。

例如，一位 40 岁的先生在局麻下行头部囊肿手术，护士离开他去送手术车时，病人失去意识摔倒了，头部撞到了墙上，这就是护士的责任。因此，护士应在病人的医疗记录里，记录为保护病人而采取的一切措施，例如，你已经告诉病人不能下床或转到距护站较近的房间，要把这些护理干预记录注册。

没有执行医嘱或议定书

如果护士没有执行医嘱或议定书，那么你就极易被起诉。如果你对某个特别医嘱或议定书有疑问，你应向下医嘱的医生或护理长讲清楚，引起他们的注意。千万不要随意变动、更改或不执行。执行医嘱并将其记录下来以保护自己。

用药错误

药物管理和使用是一个充满潜在危险的领域，引起法律方面的问题也是令人震惊的。一方面，你使用的药物与医嘱和医院有关药物管理的政策和程序一致。另一方面，你执行了医嘱并不就能受到保护而逃避责任。你对你自己的行为后果是负有责任的。护士的职责要求你成为病人的监护者，而且熟悉你所使用的药物。

不能正确使用设备

对设备你也有责任进行合理使用。医院安装的新设备或更新的仪器。你需要熟悉它并获得必要的训练。律师在申诉时要弄清设备使用的情况。如果你不应该使用的情况下使用该设备；则这种情况是可成为对你和医院起诉的关键证据。

异物遗留在体内

异物遗留在体内主要是手术室护士和与侵入性诊疗操作有关的护士所面临的一个问题。医院通常有特殊的清点手术物品的规定和步骤，遵守这些规定并认真记录非常重要，因为这些记录在审判时都可以作为证据。

没有提供足够的监护