## 一、护理人员请假制度

1.护理人员请假制度遵循医院相关规定要求。

2.病假需凭本院或康泰分院“门诊回执”或“疾病诊断证明”。

3.护士长请假由分部主任、护理部主任和主管院长批准；护理部主任休假或外出须事先向主管院长请假。

4.护士有病或有事，须本人亲自来医院请假，经护士长同意后，按病事假处理，逐级签字批准，非特殊紧急事件，不允许电话请假。

5.因疾病等原因不能上夜班者，须于接班之前2小时上交假条，以免影响工作和人员安排。

6.上班时间离岗要请假，一般不超过30分钟，超过者按半天事假计算。

## 二、护理服务管理制度

1.使用礼貌用语与患者进行沟通。

2.接待患者、家属或其他来访者时，要停下手头的工作，面带微笑热情接待。

3.主动向患者介绍自己的姓名和职位，介绍病区环境、规章制度、主管医生和责任护士。

4.主动解释检查或手术的目的、注意事项及可能引起的疼痛或不适及所需时长，告知患者获得检查及检验结果之前所需等待时间。

5.耐心回答并尽力解决来自患者及家属的担忧或问题，并安抚患者及家属。

6.主动介绍所用药物的名称、作用、用法及注意事项。

7.操作失败或治疗、检查延迟时，要向患者解释和道歉。

8.在与患者、家属交流中应多使用“您好”、“对不起”、“别客气”、“请稍候”、“谢谢您的协助”来表示礼貌。

9.患者出院时做好出院指导，征求患者及家属意见及建议，并对其说“感谢您选择我院就诊”。

10.每月进行患者满意度调查，征求患者对护理工作的意见意见,及时分析，提出改进措施。

11.护理部、护理分部和护士长加强监控，不断督促落实，提高护理服务质量。

## 三、护理人员奖惩制度

1.奖励制度

1.1助人为乐，在社会上受到好评，为医院赢得荣誉。

1.2见义勇为，为保护医院财产、病区安全及患者安全做出贡献。

1.3服务态度好，经常受到患者、家属、周围同事及领导好评。

1.4及时发现问题，有效地杜绝护理不良事件、护理并发症及护理纠纷的发生。

1.5认真带教，同学普遍反映良好。

1.6主动加班加点,不计个人得失，积极想办法为患者解决实际困难。

1.7每年在正式期刊、报纸上发表专业文章，积极参与科研、著书成绩显著。

1.8为医院或科室发展提出合理化建议，并采纳后产生良好效果。

1.9在市级以上单位活动中，团队精神好，为医院赢得荣誉者。

凡符合以上内容之一者，均可酌情分别给予口头、通报表扬或奖金奖励等。

2.惩戒制度（分为劝导、警告、停职、免职处罚）

2.1有下列情况之一者给予劝导批评

2.1.1违反护士仪容仪表规范，上班浓妆艳抹、佩戴醒目首饰等。

2.1.2在病房中扎堆聊天、大声说笑；

2.1.3工作时间干私活、看小说、睡觉；长时间打私人电话、聊天；迟到、早退、无故不按时交接班；上班使用电脑及手机玩游戏。

2.1.4穿工作服到院外、餐厅等。

2.1.5对意外事故或重大事件未及时报告。

2.1.6在医院内与病人发生争吵纠纷，严重影响正常工作秩序。

2.2有下列情况之一者给予警告处分

2.2.1未经许可在工作时间内擅离职守。

2.2.2散播错误的、恶意的信息或谣言。

2.2.3未按请假规定无故缺勤。

2.2.4违反公共道德或礼仪标准。

2.2.5在进行护理操作过程中违反操作规程。

2.2.6不服从合理调配。

2.2.7临时请假，致使护士长无法调班。

2.2.8不虚心接受批评、检查、指导。

2.2.9对上级交待的合理工作任务不按时完成。

2.3有下列情况之一者给予停职检查处分

2.3.1由于工作疏忽、责任心不强，发生护理不良事件及发生上述情况后隐瞒不报。

2.3.2在护理操作过程中违反操作规程，给病人带来痛苦，给医院造成不良影响者。

2.4有下列情况之一者给予免职处分

2.4.1伪造医疗护理记录且情节严重；或私自将病历记录内容的信息透露给他人，造成不良后果。

2.4.2偷窃或有意毁损医院或他人财物。

2.4.3工作期间自行注射麻醉药物或非法倒卖毒、麻、限、剧药。

2.4.4以任何方式辱骂、殴打或伤害患者及他人。

2.4.5护理工作中出现严重过失，给医院造成不良影响或重大经济损失。

2.4.6拒绝主管及上级领导的指导或工作安排。

2.4.7值班时脱岗造成严重后果者。

2.4.8索要、接受患者或家属财物，给医院声誉造成不良影响。

2.5说明

2.5.1停职指暂停1周以上，停职期间停发劳务费。

2.5.2出现护理不良事件而发生护理纠纷按医院规定给予处理 。

## 四、护理文件管理制度

1.各项护理文件书写要及时、准确、真实。

2.护理文件由病房护士长负责管理，护士长不在时，由值班护士负责管理。

3.病区护理文件摆放有序，病历中的各种表格均应排列整齐，不得撕毁、涂改或丢失，用后归还原处。

4.病人不得自行携带病历出科室，出院或死亡病历按规定顺序排列。

5.体温单、医嘱执行单（长嘱、临时）、护理记录单、手术护理记录单、各种护理评估单等随病历由病案室统一保存。

6.交班本、查对记录、消毒登记、转科交接记录、危急值登记等重要记录本按规定要求书写，并妥善保存三年，输液卡、体温测量本、皮试本等保存三个月，以备查阅。

7.护士长应每周检查各种护理记录单的书写质量1－2次，做好质控记录。

## 五、护士管理规定

1.本规定是依据2008年1月23日国务院第206次常务会议通过，自2008年5月12日起施行的《护士条例》制定。

2.本规定所称护士，是指经执业注册取得《中华人民共和国护士执业证书》，依照《护士条例》规定从事护理活动，履行保护生命、减轻痛苦、增进健康职责的本院护理专业技术人员。

3.凡在本院工作的护士，必须通过卫生部统一执业考试，取得《中华人民共和国护士执业证书》。未经护士执业注册者不得单独从事护士工作。

4.从业护士必须按期注册，护士执业注册有效期为5年。

5.轮转护士、进修护士、实习生必须遵守兰州大学第二医院相关规定，在本院注册护士的指导下，从事部分临床护理和基础护理工作。

6.护士在执业中应当正确执行医嘱，观察病人的身心状态，对病人进行科学的管理，遇紧急情况应及时通知医生并配合抢救，医生不在场时，护士应当采取力所能及的急救措施。

7.护士有承担预防保健工作、宣传防病治病知识、进行康复指导、开展健康教育、提供卫生咨询的义务。

8.护士执业必须遵守职业道德和医疗护理工作的规章制度及技术规范。

9.护士在执业中不得泄露就医者的隐私。

10.遇有自然灾害、传染病流行、突发重大伤亡事故及其他严重威胁人群生命健康的紧急情况，护士必须服从卫生行政部门的调遣，参加医疗救护和预防保健工作。

11.护士依法履行职责的权利受法律保护，任何单位和个人不得侵犯。

12.护士执业违反医疗护理规章制度及技术规范的，由护理部视情节予以警告、责令改正、终止在本院执业。

## 六、聘用制护士管理办法

1.管理对象：此办法管理的对象为聘用制护理人员。即：聘用制护士和聘用制护理员。

2.聘用制护士是指具有国家承认的护理专业中专及以上学历，取得护士执业证书，在临床护理岗位从事护理工作，并被正式聘用且签订合同的护理人员。

3.聘用制护理员是指应届护理专业毕业生，在毕业后一年之内尚未参加护士执业考试，在护士指导下从事临床生活护理工作的护理人员。

4.聘用条件

（1）本人自愿申请到兰大二院从事临床护理工作或护理员工作。

（2）热爱护理事业，有良好的职业道德，全心全意为患者服务，遵守医院的各项规章制度，服从组织安排。

（3）热爱医院，能认真履行聘用合同规定的内容。

（4）聘用制护士必须具有国家承认的护理专业中专及以上学历和护士执业证书，同等条件下优先选择大专及以上毕业生。

（5）护理员必须是应届护理专业毕业生。

（6）年龄18—50岁，身体健康、五官端正，能胜任护理工作。

3.聘用程序

（1）聘用制护士聘用程序

对符合聘用条件，申请聘用护士的人员经面试、护理基础知识考试、操作技能考核、健康体检合格后，由护理部批准，科室试用6个月。试用期满经所在科室考核合格，由护理部签注意见，人事处与聘用护士签订正式聘用合同，每次聘期三年（含试用期）。

（2）聘用制护理员聘用程序

根据工作需要，每年从护理专业应届毕业生中择优选用适量护理员，在护士指导下从事临床生活护理工作。试用期为1年。试用期满经所在科室考核合格，并取得了护士执业证书者，按聘用制护士签定合同，每次聘期三年（含试用期）。

4.管理考核及辞退

（1）聘用制护士、护理员的日常管理考核由所在科室护士长负责。

（2）聘用制护士同时参加聘期内考核和年度考核，对虽在聘期内，但严重违反合同书和医院管理规定或出现重大医疗护理差错、医疗事故的除按规定承担相应责任外，医院有权在聘期内直接予以辞退，解除聘用合同。

（3）聘用制护士和护理员的考勤与正式职工相同，由所在科室按时据实上报，请假须经科室同意后报护理部审批，人事处备案。每年病事假累计超过一个月并影响工作者，直接予以辞退，病事假期间按实际缺勤天数扣发工资。

（4）试用期满未取得护士执业证书的聘用制护理员予以辞退。

（5）聘用制护士、护理员岗位在院内交流，由护理部统一管理。

5.续聘解聘程序

1（1）聘期满后考核合格人员可续签合同。续签合同的聘用制护士最大年龄不超过50周岁。

（2）本人要求在聘期内解除合同或聘期将满不再续签合同的，须提前1月向所在科室及护理部提出书面申请，经同意后方可离岗，否则不转相关保险手续，所交押金不退。

6.工资福利待遇

（1）聘用制护士工资标准严格按照院人事主管部门制定的聘用制工资级别执行，从执行聘用制工资的下年起年度考核结果在合格以上者，可每年递增，工资调整时间为每年的1月1日。

（2）试用期及聘用制护理员按人事主管部门制定试用期工资执行 试用期满经个人总结、所在科室及护理部考核合格并取得护士执业证书者，在人事处按聘用制护士办理正式聘用手续，于次月起执行聘用制护士工资标准。

（3）医院为聘用制护士办理养老保险及医疗保险。费用由医院和个人按政策规定的比例分别承担，直至聘用合同解除。

（4）聘用制护士享受婚、产假待遇，婚、产假期间医院发给一定生活费。

（5）聘用制护士的奖金、绩效奖励、福利及评优选先与正式职工同等对待。

7.工资管理

（1）凡在医院工作的聘用制护士、护理员，由医院实行统一管理，在人事处注册登记，工资标准及工资调整按医院统一要求进行。

（2）各科室于每月5 日前将上月考勤报送人事处，每月12—13 日由财务中心发放上月工资，本人持有效身份证件领取。

（3）聘用制护士、护理员按实际出勤日发给工资。

（4）正常晋升工资档次必须在严格考核的基础上进行。

8.其它

（1）聘用制护士、护理员在取得学历、职称、荣誉等证书后，及时到人事处登记注册，便于存档和工资调整。

（2）聘用制护士、护理员的工资随着国家及地方政策的改变及医院经济情况的变化，由医院适时予以调整。

9.本办法由人事处负责解释，以前有关文件规定和本办法不一致的，均按本办法执行。

## 七、医院优质护理管理制度

1.全院各单元全面开展优质护理服务工作，病房落实责任制整体护理服务模式。

2.日常工作按照各项护理工作制度、规定和医院护理人员岗位职责、工作流程、工作标准等执行。

3.各护理单元按照“分级护理标准”进行患者临床护理工作。疾病护理按照兰大二院《临床疾病护理常规》及《专科疾病护理常规》执行。

4.服务过程中要突出“以人为中心”的服务理念。

5.门诊导诊人员及时巡视，动态了解就诊患者的需求，及时解决患者就诊过程中出现的问题。

6.急、重、高危患者住院应由导诊人员协助办理住院手续并护送到病房。

7.病房实施责任护士首问负责制，接待安排好住院患者，做好入院健康教育，护士长原则上在1小时以内见到新入院患者并作相应的指导，消除患者的陌生感。新入院患者应在当班完成各类评估及入院宣教。

8.住院期间护理人员要真诚对待患者，尽量满足不同层次人群的需求；做好疾病不同阶段的康复指导、各种检查的注意事项宣教、生活常识及饮食指导、各种治疗的配合指导以及用药宣教等各类健康指导，出院时做好健康宣教，热情送出病房。

9.护理部、护理分部和各科护士长要督促、检查护理措施的落实，持续改进护理服务质量，提高护理服务满意度。

## 八、护士继续教育制度

1.护理业务培训考核组

根据本院的规模，设立护理业务培训考核组,由一名护理部副主任负责，相关科室护士长为成员。护理业务培训考核组全面负责医院护理人员的教学、培训及考核计划，协助护理部做好相关督促、贯彻、检查工作。

2.护理人员培训教育的管理

2.1护理人员培训教育架构分三个层级：护理部-护理分部-科室，分别由护理部副主任、护理分部主任、科室护士为第一负责人。

2.2护理部每年制定护理人员教育计划。结合医院护理人员的知识结构，以多渠道、分层次、多形式的方法，以长远规划和近期规划相结合，普遍教育与因材施教相结合，专业教育与文化教育相结合为原则，在护理部垂直领导下做好各分部及科室培训教育计划的落实。

2.3要求各护理分部及科室有护理培训教育计划的落实措施及考核方法。此项将作为工作绩效考核点，记入护理分部主任及护士长年终工作考评档案。

3.继续教育培训内容涵盖

3.1充实与更新基本知识和技能。

3.2加深与拓宽相关的专业概念和技能。

3.3护理专业理论及临床教学、护理管理、护理科研等综合内容。

3.4补充技术领域中的新知识和新技能。

3.5专业英语及公共英语。

4.继续教育的途径

4.1院内外各种专业或专业相关的讲座、会议交流、学习班、研讨班等。

4.2护理部及护理分部有计划地组织专业或专业相关的讲座、培训等交流活动及相关考核。

4.3科室内组织讲座和查房等。

4.4医院外派护理人员外出学习、进修、会议等。