



全国高职高专教育护理专业“十二五”规划教材（供护理、助产等相关专业使用）

护理管理学

吴俊晓 刘慎梅 ◎ 主编

 南京大学出版社



全国高职高专教育护理专业“十二五”规划教材

(供护理、助产等相关专业使用)

护理管理学

主 编 吴俊晓 刘慎梅

副主编 罗仕蓉 刘晓静 黄安莉 周立平

编 委 (按姓氏笔画排序)

刘晓静 (皖西卫生职业学院)

刘慎梅 (常德职业技术学院)

朱文娟 (皖西卫生职业学院)

吴俊晓 (南阳医学高等专科学校)

李秀绵 (南阳市第一人民医院)

周立平 (常德职业技术学院)

罗仕蓉 (遵义医药高等专科学校)

郭晓萱 (南阳医学高等专科学校)

崔元译 (常德职业技术学院)

黄安莉 (安庆医药高等专科学校)

臧谋红 (皖西卫生职业学院)

内 容 提 要

本书以管理学基本理论和最新理论为基础,以护理管理实践为着眼点,以高职高专教育层次为立足点,以提升学生管理理念和管理能力为出发点,充分体现了“以就业为导向,以能力为本位,以发展技能为核心”的职业教育培养理念,力求培养学生解决问题、分析问题及评判性思维的能力。

本书共十一章,系统地介绍了护理管理学的基础知识、基本理论和基本技能,并在此基础上紧密结合护理管理活动临床情况,将深奥的理论同临床实践相结合,以提高临床实用性。每章由案例引出,注重护理管理技能在护理实践中的应用,以提高护理管理效率及质量。章后有护理管理应用和思考与练习,便于学生复习、巩固和掌握相关知识。

本书可作为高职高专护理专业的教学用书。

图书在版编目(CIP)数据

护理管理学/吴俊晓,刘慎梅主编. —南京: 南京大学出版社, 2014.6(2015.5重印)

全国高职高专教育护理专业“十二五”规划教材

ISBN 978-7-305-13510-1

I. ①护… II. ①吴… ②刘… III. ①护理学-管理学-高等职业教育-教材 IV. ①R47

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第137594号

出版发行 南京大学出版社

社 址 南京市汉口路22号

邮 编 210093

出 版 人 金鑫荣

丛 书 名 全国高职高专教育护理专业“十二五”规划教材

书 名 护理管理学

主 编 吴俊晓 刘慎梅

责任编辑 徐 晶

编辑热线 010-82893902

审读编辑 接雅俐

照 排 广通图文设计中心

印 刷 北京紫瑞利印刷有限公司

开 本 787×1092 1/16 印张 15 字数 355千

版 次 2014年6月第1版 2015年5月第2次印刷

ISBN 978-7-305-13510-1

定 价 36.00元

网址: <http://www.njupco.com>

官方微博: <http://weibo.com/njupco>

官方微信号: njupress

销售咨询热线: (025) 83594756

* 版权所有,侵权必究

* 凡购买南大版图书,如有印装质量问题,请与所购图书销售部门联系调换

全国高职高专教育护理专业“十二五”规划教材 专家指导委员会

主任委员

郭茂华 (河南护理职业学院教授)

副主任委员 (按姓氏笔画排序)

刘 斌 (天津医学高等专科学校教授)
周更苏 (邢台医学高等专科学校教授)
赵国琴 (江西护理职业技术学院教授)
谯时文 (乐山职业技术学院护理系教授)

委 员 (按姓氏笔画排序)

许三林 (湖北职业技术学院医学院教授)
孙 洪 (贵阳护理职业学院副教授)
余 洋 (宝鸡职业技术学院护理系副教授)
吴 蓉 (黔南民族医学高等专科学校副教授)
张 欣 (南阳医学高等专科学校副教授)
李瑞英 (山东力明科技职业学院护理学院副教授)
杨红芹 (保山中医药高等专科学校教授)
邹金梅 (四川卫生康复职业学院副主任护师)
别永信 (河南护理职业学院副教授)
罗仕蓉 (遵义医药高等专科学校教授)
钟响玲 (重庆三峡医药高等专科学校副教授)
常 青 (皖西卫生职业学院副教授)
黄岩松 (长沙民政职业技术学院医学院教授)
谭燕泉 (南京卫生学校副教授)

随着社会经济的发展及全面建设小康社会目标的逐步实现, 广大人民群众对健康和卫生服务的需求越来越高。同时, 随着科学技术的进步和医疗卫生服务改革的不断深入, 对护理人才的数量、质量和结构也提出了更高的要求。世界卫生组织对各成员国卫生人才资源统计结果显示, 许多国家护理人才紧缺。我国教育部、国家卫生和计划生育委员会等六部委也将护理专业列入了国家紧缺人才专业, 予以重点扶持。

高等职业教育具有高等教育和职业教育的双重属性, 担负着培养各专业人才和推动社会经济发展的重要使命。为全面提高高等职业教育质量, 实现创新型和实践型人才的培养目标, 大力推进高等院校教材建设势在必行。为适应当前形势需要, 同时为了更好地贯彻落实《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》及《医药卫生中长期人才发展规划(2011—2020年)》, 我们充分挖掘各相关院校优质资源, 联合全国多所院校共同研发、策划并出版了全国高职高专教育护理专业“十二五”规划教材。与市场同类教材相比, 本套教材具有如下特色及优势:

一、本套教材坚持以就业为导向、以能力为本位的原则, 紧密围绕护理岗位人才培养目标, 严格遵循“三基五性”要求, 结合护士执业资格考试和护理实践编写而成, 力求突出护理专业的教学特点, 具有较强的针对性、适用性和实用性。

二、本套教材注重知识与技术的前后衔接, 将理论与技能有机结合, 充分反映了护理领域的新知识、新技术和新方法, 体现了教材内容的先进性和前瞻性, 力争在适应我国国情的基础上, 实现与国际护理教育的接轨。

三、本套教材在内容结构安排方面注重循序渐进、深入浅出、图文并茂, 提供了大量临床案例, 设置了学习目标、知识链接、课堂讨论、课后习题等特色栏目, 以强化“三基”知识, 增强学科人文精神, 培养学生的临床思维能力和综合职业能力。

教育关系国计民生，关系民族未来，坚定不移地实施科教兴国战略和人才强国战略，克服当前教育中存在的突出问题和困难，推动教育优先发展、科学发展，使教育更加符合建设中国特色社会主义对人才培养的要求，更加符合广大人民群众对教育的殷切期望，更加符合时代发展的潮流，这是我们所衷心期望的。但愿本套教材的出版能够加快护理专业教学改革步伐，为护理专业人才的培养做出一定贡献。

南京大学出版社

《全国高职高专教育护理专业“十二五”规划教材》

编委会

护理管理不仅是医院管理的重要组成部分，而且是整个卫生事业管理的一项重要内容，既具有一般管理的共性，又具有专业管理的个性。本书以管理学基本理论和最新理论为基础，以护理管理实践为着眼点，以高职高专教育层次为立足点，以提升学生管理理念和管理能力为出发点，充分体现了“以就业为导向，以能力为本位，以发展技能为核心”的职业教育培养理念。本书根据职业岗位的任职要求，吸纳了当前临床先进的护理管理理论和管理方法，体现了“以人为中心”的护理理念及护理学科多元化融合的特点。

本书共十一章，系统地介绍了护理管理学的基础知识、基本理论和基本技能，并在此基础上紧密结合护理管理活动临床情况，将深奥的理论同临床实践相结合，以提高临床实用性。本书每章由三大部分组成：第一部分是学习目标，告知学生本章需要掌握的内容和重点难点，以方便教师教学和学生有目的地学习相关内容；第二部分是具体教学内容，以典型案例引出，力求体现科学性、适用性和易读性的特点；第三部分是护理管理应用和思考与练习，以临床真实工作任务为依据，突出对所学核心知识与技能的理解和掌握，充分体现理论与实践的结合，力求培养学生解决问题、分析问题及评判性思维的能力。

本书结构严谨、层次清晰、内容新颖、注重实用，力求突出以下特色：

1. 理论性：按需介绍同护理管理活动关系密切的管理理论。
2. 实践性：结合管理理论，设置管理实践的情景教学内容，强调管理知识和理论的临床应用，培养学生的管理意识、增强管理能力、更新管理理念、拓展管理视野。
3. 实用性：立足学生执业角度选取内容，结合护理管理实践介绍管理理论，依据管理理论探讨护理管理实践，为学生执业提供有效的实战性指导。
4. 新颖性：精简或删除了与护理管理实践关联不大的内容，充实或增添了一些与当今临床护理实践关系密切的内容。

5. 可读性：每章的内容由案例引出，提出问题，引导学生带着问题进行理论学习，并穿插相关的知识链接，活跃教材风格。

本书适用于三年制高职高专护理专业。各校在使用本书时，可根据具体情况对教学内容和教学顺序做适当调整。由于编者水平有限、经验不足，加之时间仓促，书中错误和缺点在所难免，恳请广大读者批评指正。

编 者

第一章 绪论	001
第一节 管理与管理学	002
一、管理概述	002
二、管理者概述	005
三、管理学概述	007
第二节 护理管理与护理管理学	008
一、护理管理概述	008
二、护理管理学概述	010
第三节 护理管理面临的机遇和挑战	011
一、市场经济体制给护理管理带来的机遇和挑战	011
二、科技发展给护理管理带来的机遇和挑战	012
三、新健康观给护理管理带来的机遇和挑战	012
四、循证护理给护理管理带来的机遇和挑战	013
五、疾病谱变化给护理管理带来的机遇和挑战	013
第二章 管理理论概述	015
第一节 经典管理理论	015
一、古典管理理论	016
二、行为科学理论	020
第二节 管理的基本原理	024
一、系统原理	024
二、人本原理	027
三、动态原理	028

四、效益原理	030
第三节 管理的基本原则	030
一、整分合原则	030
二、反馈原则	031
三、弹性原则	031
四、能级原则	032
五、价值原则	034
第三章 计划与目标	036
第一节 计划概述	037
一、计划的概念	037
二、计划的类型	037
三、计划的作用	038
四、计划的内容	039
五、计划的表现形式	040
六、计划的步骤	041
第二节 目标管理	041
一、目标与目标管理	042
二、目标管理的特点	042
三、目标管理的过程	043
四、目标管理的意义及应用	044
第三节 时间管理	045
一、时间与时间管理	045
二、时间管理方法	046
第四章 组织与组织管理	056
第一节 概述	056
一、组织的一般概念和职能	056
二、组织的基本要素	057
三、组织的分类	058
四、组织工作及其作用	059

第二节 组织结构与设计	060
一、组织结构	060
二、组织结构设计	063
三、我国护理管理组织系统	065
第三节 组织文化与团队建设	067
一、组织文化的概念	067
二、组织文化的结构	068
三、组织文化的功能	068
四、护理组织文化的定义和特点	069
五、护理组织文化的建设与管理	069
六、护理团队与护理团队建设	071
第五章 领导与决策	076
第一节 领导概述	077
一、领导的概念	077
二、领导者的影响力	078
三、领导者的素质与能力	079
四、领导的作用与领导效能	080
第二节 领导理论与领导艺术	083
一、领导理论	083
二、领导艺术	085
第三节 激励与激励理论	089
一、激励	089
二、激励理论	091
第四节 预测管理与决策管理	096
一、预测管理	096
二、决策管理	097
第六章 护理风险管理与危机管理	101
第一节 护理风险管理	102
一、风险与护理风险的相关概念	102

二、风险和护理风险的分类	102
三、护理人员在风险管理中的角色	102
四、医疗护理风险发生的相关因素	103
五、护理风险的识别、评估和预防	104
六、护理风险管理的处理	104
七、护理风险管理的意义和重要性	105
第二节 护理危机管理	106
一、危机和医院护理危机管理	106
二、危机的特点	107
三、危机管理的目的	107
四、护理危机管理的基本原则	108
五、护理工作中危机产生的主要原因	108
六、护理工作中危机的防范措施	109
第七章 护理人力资源管理	115
第一节 护理人力资源管理概述	116
一、护理人力资源管理的概念	116
二、护理人力资源管理的内容	116
三、护理人力资源管理的意义	117
四、国外护理人力资源管理状况	117
五、我国护理人力资源管理状况	117
第二节 医院护理人力资源管理	118
一、医院护理岗位设置与岗位说明书	118
二、医院护理人员编配	120
三、医院护理工作模式及排班	121
四、医院护理人员的选聘与培训	124
五、医院护理人员的考评与激励	126
六、医院护理人员的心理健康管理	130
第三节 护理人员职业生涯规划	130
一、职业生涯规划及其作用	130
二、职业生涯规划理论	131

三、职业生涯规划的方法	133
四、护理人员职业生涯规划的原则	134
五、护理人员职业生涯规划的内容	135
六、影响护理人员职业生涯规划的因素	135
第八章 护理法律法规与制度	139
第一节 护理法律法规概述	140
一、卫生法	140
二、护理法律法规	141
三、与护理管理相关的法律、法规和政策	142
第二节 护理管理中的法律问题	145
一、依法执业问题	145
二、执业安全问题	147
三、护理工作中常见的法律问题及应对	150
第三节 护理管理制度	153
一、护理管理制度的概念及作用	153
二、护理管理制度的制定原则与分类	154
三、护理制度的实施要求	158
四、护理工作制度	159
第九章 护理质量管理与控制	163
第一节 质量管理与护理质量管理	164
一、质量与质量管理	164
二、护理质量管理	167
三、护理质量缺陷	169
第二节 控制与护理质量控制	171
一、控制概述	172
二、控制的基本原则	174
三、控制的基本方法	175
四、实现控制应注意的问题	178
五、护理质量控制	178

第三节 医院评审标准	180
一、医院评审标准简介	181
二、我国的医院评审标准	181
三、JCI认证	183
第十章 护理质量管理实践	187
第一节 护理质量管理常用方法	188
一、PDCA循环	188
二、因果图法	190
三、临床路径	191
四、排列图法	192
五、六西格玛法	192
第二节 护理质量评价与持续改进	195
一、护理质量评价的内容与形式	195
二、护理质量评价方法	197
三、护理质量持续改进	198
四、优质护理服务	198
五、投诉处理	200
第三节 护理工作中的感染控制	203
一、医院感染概述	203
二、护理工作中影响感染的因素	205
三、护理工作中感染的预防	205
四、护理工作中感染的控制	207
第十一章 护理信息管理	211
第一节 信息概述	212
一、信息的相关概念	212
二、信息的特征和分类	212
三、信息的基本特点	213
四、信息管理	213
第二节 护理信息及其管理	215

一、护理信息的特点	216
二、护理信息的分类	216
三、护理信息收集的原则和方法	217
四、护理信息系统	218
五、护理信息管理的类别	220
六、护理信息的管理方法	221

参考文献	224
------------	-----

第一章 绪 论

学习目标

1. 掌握管理、管理者、管理学和护理管理学的概念；掌握管理的对象、职能和管理者的分类及技能；掌握护理管理的职能和特点。
2. 熟悉管理的基本特征、管理者角色、管理学的研究内容和方法；熟悉护理管理的基本方法以及护理管理学的研究内容和学科性质。
3. 熟悉管理者角色和管理者技能在临床工作中的具体运用。
4. 了解影响护理管理的因素；了解护理管理发展趋势以及护理管理面临的机遇和挑战。

案例分析

一天，一个男孩子得到了一条长裤，穿上一试，裤子长了一些。他请奶奶把裤子剪短一点，可奶奶说眼下的家务事太多，让他去找妈妈。而妈妈回答他说，今天她已经同别人约好去玩桥牌。男孩子又去找姐姐，但是姐姐要去约会，而且时间马上就要到了。这个男孩子非常失望，担心明天穿不上这条裤子，他就带着这种心情入睡了。奶奶忙完家务事，想起了孙子的裤子，就去把裤子剪短了一点；姐姐回来后心疼弟弟，又把裤子剪短了一点；妈妈回来后同样也把裤子剪短了一点。可以想象，第二天早上男孩一家发现这种没有管理的行为所造成的后果之后会作何反应。

问题：

1. 什么是管理？
2. 管理的目的是什么？
3. 如何进行有效的管理？

人类的管理实践活动源远流长，从某种意义上说，自从有了人类就有了管理活动，但是管理学是近一百多年才出现的。管理学是一门系统研究管理过程的应用学科，其在历史上的作用已得到社会的公认和人们的重视，并随着人类社会的发展而不断被赋予新的内涵。护理管理学作为管理

名言警句

管理就是界定企业的使命，并激励和组织人力资源去实现这个使命。界定使命是企业家的任务，而激励与组织人力资源是领导力的范畴，二者的结合就是管理。

——彼得·德鲁克

学的分支学科,是在系统学习管理学的基本理论、方法和技术的前提下,将管理学理论和方法应用于护理实践并逐步发展起来的一门应用学科。护理管理的目的是使护理更趋专业化、效益化,使“保持健康、预防疾病、减轻痛苦、促进康复”的护理工作取得最佳效果。

第一节 管理与管理学

一、管理概述

(一) 管理的概念

管理自古有之,对于管理的概念,不同的时期不同的管理学派从不同的角度进行了研究,并提出了各自的看法。下面是中外学者的一些具有代表性的定义。“科学管理之父”泰勒对管理的定义是“管理是确切知道要干什么,并使人们用最好、最经济的方法去干”;美国管理学家赫伯特·西蒙认为“管理就是决策”;现代管理的理论由法国实业家法约尔在1916年提出,并经英国管理学家林德尔·厄威克和美国管理学家卢瑟·古利克、哈罗德·孔茨等人发展完善,形成了著名的过程管理学派,他们认为“管理是由计划、组织、指挥、协调及控制等职能要素组成的活动过程”;职能学派认为“管理就是计划、组织、指挥、协调和控制”;行为科学学派认为“管理是由一个人或多个人协调他人的活动,管理可以达到个人单个活动所不能达到的效果”;中国的传统管理强调“人是根本”,人的开发和管理是管理的核心问题,管理的基点是“明德”,即发扬清明的德性(人格)、挖掘人性的潜力、完善人性道德、实现人性的全面发展,孔子认为,人之所以为人在于能尽性、能弘道、能教化,即人们走好人生之道是要引导、教育、感化的,因此,管理的要义就是引导、教育、感化。管理的其他概念还有“管的本质就是约束”“约束的基础是法”“管理的策略是明理顺情”等。管理定义的多样化,反映了人们对管理的多种理解,以及各管理学派的研究重点与特色。最终,管理的定义为:管理是管理者通过计划、组织、人事、领导、控制等各项职能工作,合理有效地利用和协调组织管理所拥有的资源要素,与被管理者共同实现组织目标的过程(图1-1)。

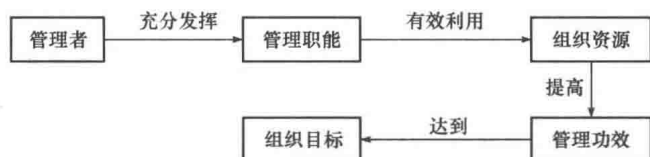


图1-1 管理概念示意图

(二) 管理对象

管理对象又称为管理客体,是指管理者实施管理活动的对象。在一个管理组织活动中,