



新视点高等护理专业教材

主编 姜丽萍

护理管理学

◆ 本专科共用 ◆

SCIENCE OF NURSING MANAGEMENT

清华大学出版社



新视点高等护理专业教材

护理管理学

SCIENCE OF NURSING MANAGEMENT

◆ 本专科共用 ◆

主编 姜丽萍

清华大学出版社
北京

版权所有,翻印必究。举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

护理管理学/姜丽萍主编. —北京:清华大学出版社,2006.8

(新视点高等护理专业教材)

ISBN 7-302-13056-6

I. 护… II. 姜… III. 护理学:管理学—高等学校—教材 IV. R47

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第050465号

出版者:清华大学出版社 地 址:北京清华大学学研大厦

<http://www.tup.com.cn> 邮 编:100084

社总机:010-62770175 客户服务:010-62776969

责任编辑:王 华

封面设计:福瑞来书装设计中心

印装者:北京牛山世兴印刷厂

发行者:新华书店总店北京发行所

开 本:185×230 印张:12 字数:273千字

版 次:2006年8月第1版,2006年8月第1次印刷

书 号:ISBN 7-302-13056-6/R·127

印 数:1~4000

定 价:19.00元



新视点高等护理专业教材

编审委员会名单

- 主任委员 黄惟清
- 委 员 (按姓氏笔画为序)
- 王卫红(湖南师范大学医学院)
- 刘建芬(中国协和医科大学)
- 刘 红(四川雅安职业技术学院)
- 安秋月(牡丹江医学院)
- 李小妹(西安交通大学医学院)
- 张清格(邢台医学高等专科学校)
- 陈长香(华北煤炭医学院)
- 杨立群(齐齐哈尔医学院)
- 姜丽萍(温州医学院)
- 袁 丽(四川大学华西医院)
- 袁爱华(海南医学院)
- 黄惟清(首都医科大学)
- 韩继明(延安大学医学院)
- 景钦华(青海大学医学院)

编者名单

新视点高等护理专业教材

主 编 姜丽萍

副主编 赵利华

编 者 (按姓氏笔画排序)

李惠敏(延安大学附属医院)

杨立群(齐齐哈尔医学院)

赵利华(齐齐哈尔医学院)

姜丽萍(温州医学院)

贺彩芳(温州医学院)

陶月仙(杭州师范学院)

蔡福满(温州医学院)



总前言

FOR REVIEW ONLY

21世纪是我国加速全面建设小康社会的关键时期。作为医疗卫生事业及构建和谐社会的重要组成部分,护理事业也将全面、协调、可持续地蓬勃发展。为了更好地促进和保障护理事业的发展,护理教育将进一步完善、发展,从而为不断提高护理队伍整体素质和护理专业技术水平奠定基础。

目前,我国护理教育已逐步从单一层次的中等护理教育转向为中专、大专、本科及本科以上多层次的护理教育体系,护理教育的规模也在不断扩大。然而,在护理教育迅速发展的过程中,教材建设尚不能完全满足教学的需求,特别是专科教材建设。在目前的专科护理教学中,现有教材与课时的匹配及教材内容体例的更新均有待改善。为此,清华大学出版社组织全国高等医学院校护理专业教学骨干进行“新视点高等护理专业教材”的编写工作,特邀请了包括首都医科大学护理学院、北京市护士学校、中国协和医科大学护理学院、西安交大医学院护理系、温州医学院护理学院、华北煤炭医学院护理系、四川大学华西护理学院、天津医科大学护理系、青海大学医学院护理系等18所院校参与编写。

“新视点高等护理专业教材”由护理学基础、内科护理学、外科护理学、妇产科护理学、儿科护理学、老年护理学、社区护理学、急救护理学、精神科护理学、健康评估、护理心理学、护理管理学、护理伦理学、护理美学共14本教材组成。本套教材针对高等护理人才的培养标准和要求,充分体现新时期护理学发展和高等护理专科教学的特点,既包含深入浅出的理论知识,同时密切结合护理学研究发展现状和护理临床实际。并与目前执业护士考核制度相衔接,能在教学中体现理论性的同时,充分发挥其实用性。本套教材

将主要适用于高等医学院校、高等职业技术学院护理专业三年制的专科学生。

在本套教材的编写过程中,我们得到了清华大学出版社和所有参编院校的鼎力支持,在此表示衷心感谢。同时,在初次探索高等专科护理教材的结构及内容组成的过程中,不免仍存在着一些遗憾或不足,我们衷心希望各位读者向我们提出宝贵意见和建议。让我们为完善和改进高等护理教材建设共同努力奋斗。

新视点高等护理专业教材编审委员会

2006年6月



前言

护理管理是医院管理的重要组成部分。适应现代护理管理的发展是每一位护理人员都应该重视的问题。通过对管理科学理论与方法的学习,探讨如何通过最佳护理服务,使护理资源得到有效配置,从而满足病人的卫生保健需求,是护理管理研究的目的。

本书以我国护理管理实践为基础,注重理论联系实际,力求反映护理管理学科新动态和改革发展的前沿进展。在结构上以管理的职能为线索,结合我国护理工作特点,立足于护理管理的实际工作,反映了护理领域管理活动的特殊规律。在编写过程中,增加了护理经营管理与成本管理的内容。本书的使用对象是医学院校护理专业的本、专科学生,也可供各级各类护士及护理管理人员学习使用。通过学习,学习者能够掌握护理管理学的基本理论和方法,分析和解决护理领域中的实际问题,为我国的护理改革与发展服务。

在本书编写过程中,得到参编院校的大力支持和清华大学出版社的关心和帮助,对于他们的辛勤工作表示衷心的感谢。本书参考和引用了相关书籍和参考资料,在此,对有关作者致以诚挚的谢意!

由于我们水平有限,书中难免有些疏漏之处,我们真诚期待有关专家和读者批评指正。

姜丽萍

2006年6月



目 录

第一章 绪论

1

第一节 管理学概述

1

一、管理

1

二、管理者

3

三、管理学、卫生管理学及护理管理学

4

四、学习管理学知识的重要性

5

第二节 管理思想的形成与发展

6

一、中国管理思想的形成与发展

6

二、其他国家管理思想的形成与发展

7

第三节 管理的基本原理与原则

12

一、系统原理及相关原则

13

二、人本原理及相关原则

14

三、动态原理及相关原则

14

四、效益原理及相关原则

15

第二章 护理管理与护理管理学

18

第一节 概述

18

一、护理管理和护理管理学的概念

18

二、护理管理的特点

18

第二节 护理管理的方法与意义

19

一、护理管理的方法

19

二、护理管理的意义

20

第三节 护理管理的发展历程及趋势

21

一、护理管理的发展历程	21
二、护理管理的趋势	25

第三章 护理的计划管理 27

第一节 计划	27
一、计划的基本概念	27
二、计划的类型	28
三、计划工作的原则	30
四、制订计划的步骤	31
第二节 目标	33
一、目标的概念	33
二、目标的作用	33
三、制订目标的要求	34
第三节 目标管理	35
一、目标管理的概念	35
二、目标管理的特征	35
三、目标管理的基本过程	36
四、目标管理的优缺点	36
第四节 时间管理	37
一、时间管理的概念	37
二、时间管理的步骤	38
三、时间管理的策略	38
四、ABC 时间管理方法	39

第四章 护理的组织管理 42

第一节 概述	42
一、组织的基本概念	42
二、组织的基本要素	42
三、组织设计与组织结构	43
四、正式组织与非正式组织	48
第二节 我国卫生组织系统	48
一、卫生组织系统的分类和任务	48
二、我国医院组织系统	50

第三节 我国护理组织系统	54
一、各级卫生行政部门的护理管理组织机构	54
二、医院内护理组织系统	54
三、社区护理组织管理	57
四、中华护理学会及卫生部护理中心	59

第五章 护理的人力资源管理 61

第一节 概述	61
一、人力资源管理的内涵	61
二、人力资源管理的意义	62
三、护理的人力资源管理的基本内容	62
第二节 护理人员岗位设置、编配与排班	63
一、护理人员编配的原则和依据	63
二、护理人员岗位设置	64
三、护理人员排班	68
四、各级护理岗位要求	69
第三节 护理人力资源培训与考核	71
一、护理人力资源的培训	71
二、护理人员绩效考核	73

第六章 护理的领导管理 80

第一节 概述	80
一、领导职能的概念和作用	80
二、领导者的素质要求	82
三、领导的影响力	83
第二节 领导理论	85
一、领导特质理论	85
二、领导行为理论	86
三、领导情境理论	89
第三节 激励理论	93
一、激励概述	93
二、激励理论	95

第七章 护理质量管理

105

第一节 护理质量管理概述	105
一、有关概念	105
二、质量管理发展概述	106
三、护理质量管理	108
第二节 护理质量管理体系	112
一、护理质量体系的基本要素	112
二、护理质量管理体系运作	113
三、护理质量体系运作中应注意的问题	114
第三节 护理质量管理的方法	115
一、护理质量管理的基本方法	115
二、护理质量管理的最新方法	117
三、护理质量管理程序	124
第四节 护理质量评价	126
一、护理质量评价的内容	126
二、护理质量评价的组织	127
三、护理质量评价的方式	127
四、护理质量评价的程序	129
第五节 医院感染与护理管理	130
一、医院感染概述	130
二、医院感染的危害	131
三、医院感染管理的影响因素	132
四、医院感染的控制和预防	132

第八章 医疗护理风险与安全管理

137

第一节 医疗护理风险管理	137
一、医疗风险概念与成因	137
二、医疗风险管理目标	138
三、医疗风险管理的程序	139
四、医疗风险管理的主要内容	140
五、医疗风险的防范与化解	141
六、常见医疗护理风险的相关因素	142
七、护理人员在风险管理中的角色	143
八、医疗护理风险管理的重要性	143
第二节 医疗护理安全管理	144

一、护理质量缺陷	144
二、医疗纠纷	146
三、医疗事故	148
第三节 护理人员职业性损伤及防范	153
一、护理人员职业性损伤概念	153
二、护理职业性损伤的危险因素	154
三、护理职业性损伤的防范	155

第九章 护理经营管理

158

第一节 护理成本及管理	158
一、成本的概念	158
二、成本的分类	159
三、护理成本核算	160
四、护理成本分析	165
第二节 护理物质管理	166
一、护理设备管理	167
二、护理物品管理	167
第三节 护理信息管理	168
一、信息的概述	169
二、护理信息的分类	169
三、护理信息的处理过程	170
四、医院护理信息系统	171

第一节 管理学概述

跨入 21 世纪以来,随着经济全球化和我国经济、社会等各领域的迅速发展,管理发挥着日益突出的特殊作用。管理作为人类实践中重要的活动,愈来愈受到人们的关注和重视。护理管理学是管理学的分支学科,其基本理论都源自于管理学的基本理论,学习护理管理学,首先应理解一般管理学的概念。

一、管理

(一) 管理的定义

长期以来,管理作为一种社会活动,普遍存在于各个领域的各项工作之中,人们在不断的实践中认识到管理的重要性。什么是管理,从不同的角度出发可以有不同的理解。从字面上看,可以简单地解释为“管辖”和“处理”,即对一定范围的人员及事务进行安排和处理。但是这种字面的解释不能完全表达管理活动本身所具有的完整涵义。管理各理论学派对管理定义均有不同的解释,这主要是由于管理活动的广泛性和各自研究的视角不同使然。如“管理就是决策”,“管理就是计划、组织、指挥、协调和控制”,“管理就是对整个系统运动、发展和变化的有目的、有意义的控制行为”,等等。

综合各种观点,对管理的比较系统的理解应该是:管理是管理者或管理机构,在一定范围内,通过计划、组织、控制、领导等工作,对组织所拥有的资源(包括人、财、物、时间、信息)进行合理配置和有效使用,以实现组织预定目标的过程。

(二) 管理的对象

管理的对象包括人、财、物、时间和信息。

1. 人 是指被管理的生产人员和下属管理人员。有效的管理要做到人尽其才、人尽其责,用人所长。
2. 财 主要是指经济管理,在管理中必须重视经济、财务的管理,提高经济效益。

3. 物 是指设备、材料、仪器、能源等。管理要做到物尽其用,保证需求,防止积压浪费和任意损坏。

4. 时间 时间反映为速度和效率,有效的管理系统必须考虑充分利用时间,力争在尽可能短的时间内获得较好的效益。

5. 信息 指能够反映管理内容的可以传递和加工处理的文字、数据和资料。信息是管理的力量,只有对信息实行有效的管理,才能使其成为得心应手的工具。

其中最主要的是对人的管理,对其他各方面的管理都是通过对人的管理而实现的。护理管理有自己的特点和规律,管理工作必须遵循其特点和规律。

(三) 管理的职能

管理职能是“管理或管理人员所应该发挥的作用或承担的任务”,是管理者为了有效地管理必须具备的功能,或者说管理者在执行其职务时应该做些什么。

人类的管理活动到底具有哪些职能,对此,虽然管理学发展已近百年,至今仍是众说纷纭。最早对管理具体职能加以概括和系统论述的是法国管理学家 Henri Fayol,他在1916年发表的《工业管理与一般管理》书中提出,所有的管理应该履行着五种管理职能:计划、组织、指挥、协调和控制。后来许多人从不同角度用不同语义进行阐述,提出6种或4种职能。如20世纪50年代中期,美国的两位管理学家:Harold Koontz和Cyril O'Donnan提出将计划、组织、人员配备、领导和控制五种职能作为管理教科书的框架。至今,人们仍然沿用这种按照五种管理职能来进行管理的方法。后来有些人认为协调是管理的实质,其他各项职能均有协调作用,因而不应该作为一项独立的管理职能,管理的五个职能概括为四个基本职能,即计划(planning)、组织(organizing)、领导(leading)和控制(controlling)。20世纪70年代,人们考虑到现代管理中领导作用日益突出,创新在管理中的作用日益显著,故一些文献又把管理职能划分为计划、组织、领导、控制、创新。本书按照计划、组织、领导、控制来分类进行讨论。

1. 计划职能 是全部管理职能部门中最基本的一个职能,与其他几个职能部门有着密切的联系。计划职能包括选定组织目标责任制和实现目标责任制的途径。管理工作者根据计划目标责任制,从事组织工作、领导工作及控制工作等活动,以达到预定的目标,为使组织中活动能够有效地、协调地进行,必须有严密的统一的计划,包括为实现目标制订策略、政策、方案及程序。

2. 组织职能 为了实现组织目标,必须设计和维持合理的组织结构。在组织结构中,为达到预定目标,对各种业务活动进行组合分类,形成部门和岗位,把完成业务活动所必需的职权授予主管人员,并规定各种协调沟通关系,为有效地实现目标,必要时还须不断地对结构进行调整。组织职能还应包括对组织结构所规定的不同岗位所需人员进行恰当而有效的选择、考评、培养和使用,其目的是配备合适的人选,以便能更好地胜任在组织机构中所规定的各项职务,而实现组织目标。

3. 领导职能 是使各项管理职能部门有效地实施、并取得实效的统率职能。它为各种职能部门工作的进行提供保证,对组织中的全体人员辅以指导,沟通联络,运用各种手段和方式,

施加领导者的影响力,赋予全体人员统一的意志,从而保证组织目标责任制的实现。领导工作涉及主管人员和下属之间的相互关系,这将与管理者的素质,领导行为与艺术,人际关系与沟通技巧,激励与处理冲突等方面密切相关。

4. 控制职能 是管理者为保证计划的任务和目标转化为现实所采取的全部活动。根据既定目标和标准对组织的活动进行监督、检查,发现偏差时,采取纠正措施,使工作能按原定的计划进行,或适当的调整计划以达到预期的目的。控制工作是一个延续不断,反复进行的过程,目的就在于保证组织实际的活动及其成果同预期的目标相一致。

以上四个职能是统一的有机体,是一个系统的网络,每项职能之间是相互联系、相互交叉着的循环过程。

(四) 管理的性质

管理的性质即管理的二重性,是管理的基本特征,包括自然属性和社会属性。自然属性是从有效组织任何共同劳动和社会化大生产的规律出发,发挥管理工作职能部门作用及采取相应措施;社会属性是把管理作为人类的一种社会法则,体现出社会中不同阶级的意志,为不同的阶级利益服务,因此必然受到不同的社会背景和阶级关系的制约。

管理是由许多人进行协作劳动而产生的,是有效组织共同劳动所必需的,具有同生产力和社会化大生产相联系的自然属性;另一方面,管理又体现着生产资料所有者指挥劳动、监督劳动的意志,因此,它又有同生产关系和社会制度相联系的社会属性。管理的二重性是马克思主义关于管理问题的基本观点。它反映出管理的必要性和目的性。

二、管理者

1. 定义 管理者(managers)是管理的主体,是一个组织的核心人物。组织是管理者的舞台,管理者都是在组织中工作的。

组织中的人员一般分为两种类型:执行者和管理者。执行者是直接从事某项工作或任务,不具有监督其他人工作的职责,如护理员、卫生员都是在组织中工作的。相反,管理者是指挥别人活动的人,例如病房里的护士长、护士组长,负责指挥护士的活动,也参与一定的护理操作。管理者将对组织的效果承担重大责任。

管理者的责任有三个层次:一是管理一个组织;二是管理执行者;三是管理工作和人。如护士作为专业角色,位于辅助护士(或护理员)之上的组织层次中,不仅指挥她们的工作,还管理患者及其家属等相关人员,她们虽是护理操作的执行者,也是最基层的护理管理者。

2. 分类 组织内的管理者,可以划分为基层管理者(first-line managers)、中层管理者(middle-line managers)和高层管理者(top-line managers)。例如,在医院的护理组织系统中,护士是基层管理者;病区、门诊等科室的护士长,则是中层管理者;正副护理部主任等属高层管理者。由于管理者分别位于组织的不同层次,上一层次对下一层次的人员有指挥职责,并要对工作负责。

三、管理学、卫生管理学及护理管理学

管理学是人类智慧的结晶,是无数前人实践经验的积累和研究的结果。这个经验包括直接经验和间接经验,直接经验是管理者在管理实践中亲身获得,间接经验则是通过各种方式学习获得,学习管理学正是获得他人成功经验的最有效、最迅速的途径。

(一) 管理学

管理学(science of management)是一门系统地研究管理过程的普遍规律、基本原理和一般方法的科学。随着社会生产力的不断发展,管理活动内容日益丰富,人们越来越认识到,在社会的各种组织中,管理活动都存在着一定的规律性。管理的一般原理、理论、方法和技术,构成了一般管理学,适用于各行业、各种不同的组织。管理学是自然科学和社会科学相互交叉产生的一门边缘学科,学习一般管理学是研究护理管理的基础。

管理学的研究对象是管理活动和管理过程,研究的内容比较广泛。根据管理要素分类,管理的研究内容包括人、财、物、信息和时间五个要素;根据管理活动过程的职能分类,研究内容包括计划工作、组织工作、领导工作和控制工作四项职能。

管理学有以下特点:

- (1) 一般性:管理学试图从各种不同的组织中概括、抽象、提炼出共同的东西,并形成系统的理论。
- (2) 多样性:管理学广泛运用自然科学、社会科学以及其他现代科学技术成果,属于边缘科学。
- (3) 历史性:管理学是对前人的管理实践、管理思想和管理理论的总结和发展。割断历史,不了解前人对管理经验的理论总结和管理历史,就难以很好地理解、把握和运用管理学。
- (4) 实践性:管理学是一门应用科学,它的理论与方法要通过实践来检验其有效性;同时,有效的管理理论与方法只有通过实践,才能带来实效,发挥其指导实际工作的作用,并在反复的实践中,完善管理学的理论和方法。

(二) 卫生管理学

卫生管理学是研究卫生事业发展规律的学科,用管理科学的理论与方法探索如何通过最佳卫生服务把医疗预防保健的科学技术和卫生资源及时有效地提供给全体人民,最大限度地满足这个社会对医疗卫生保健的需要,有效保障人民健康的一门科学。

卫生管理学是现代管理科学在卫生事业管理中的应用,是研究如何从宏观和全局上对卫生事业进行科学管理的问题,它的任务是研究中国卫生事业管理的理论、原则和方法;研究与中国国情相适应的卫生政策及与政策相适应的组织管理和工作方法;研究中国及世界各国卫生事业管理的历史经验。它既不同于管理学基础,又区别于卫生机构管理,是从事卫生管理工作必须学习和掌握的基本知识。