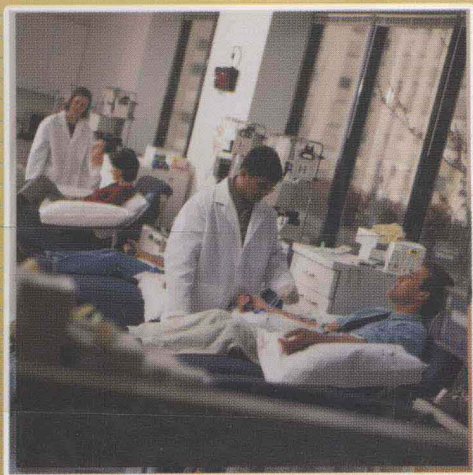


湖北试验版

全国高职高专医学规划教材(护理专业)

护理管理学

主编 余凤英



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

第2版 第2次印刷

全国高等医药类院校护理专业教材 | 护理管理学

护理管理学

王 雁 主编



中国协和医科大学出版社

湖北试验版
全国高职高专医学规划教材(护理专业)

护理管理学

主 审 郑修霞
主 编 余凤英
副主编 宋建华
编 者 (按编写章节排序)
余凤英(长江大学医学院)
宋建华(江汉大学医学院)
韩 明(华中科技大学同济医学院护理学院)
吴爱丽(荆门职业技术学院)
范青兰(湖北中医药高等专科学校)



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

内容提要

本书是全国高职高专医学教育系列教材之一。

全书分理论和实践两大板块。理论板块介绍管理学的基本理论、基本原理;以管理的五大职能为主线,紧密结合护理管理实践,系统论述护理管理的理论与方法。实践板块旨在帮助学员理解所学理论。

本书编写目的是为高职高专学校护理专业学生提供一本可读性强、应用性强的教材。全书力求做到理论上必需、够用,重在提高学生运用原理分析问题和处理问题的能力。理论板块各章节结合护理管理的实际需要,简要介绍相关理论、技能和技巧。实践板块中的课堂练习构思新颖、编写独特,切合学生技能和思维训练需要,弥补了本课程在以往教学过程中缺乏实验与实习资料的不足。

本书可作为高职高专学校护理专业的教学用书以及在职护理管理人员岗位培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

护理管理学/余凤英主编. —北京:高等教育出版社,
2003.12 (2005 重印)

ISBN 7-04-013280-X

I. 护… II. 余… III. 护理学:管理学 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 099503 号

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100011
总 机 010-58581000

经 销 北京蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 潮河印业有限公司

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>

开 本 787×1092 1/16
印 张 11.5
字 数 270 000

版 次 2003 年 12 月第 1 版
印 次 2005 年 12 月第 4 次印刷
定 价 16.10 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 13280-00

序

我非常高兴地获悉高等教育出版社即将出版一套专为全国高职高专护理专业教育所用的教材。我认为此举是十分必要与及时的。护理高等教育的重要组成部分——护理高职高专教育,近年来在我国发展很快,但由于各地基础条件与改革力度不同,也出现一些不够规范和参差不齐的现象。湖北省卫生厅和教育厅十分重视高职高专护理教育,在他们的共同领导下,不仅湖北各高职高专院校对护理专业教学进行了改革,而且将全省高职高专护理专业教学改革与科研的成果编写成系统的规划教材,目的是规范全省高职高专护理教育,并向全国各有关院校提供一种经过实验与研究的新鲜教材。

全套书共分25个分册,其中有护理学需要的基础、临床、社区、管理等课程,也有大量的以人文科学为主的内容如护理伦理、美学、礼仪与人际沟通等。全套教材概括了护士所需的自然科学、社会科学、人文科学的基础,再加以新知识与新技术,有助于培养出更多合格的高层次护理人才。

本套书作者均是长期从事护理教学与科研、临床工作的同志,他们将多年积累的理论知识与护理实践相结合,并吸取国内外有关护理高职高专教学改革的成果,编写此套书。在编写形式上图文并茂,更便于读者理解。

此套教材是湖北省高职高专护理专业教学改革的成果,得到高等教育出版社的认可与推荐,这有助于将教学经验向全国推广,促进我国高职高专护理教育的稳步发展。

出版说明

护理高等职业教育是我国高等教育的重要组成部分,近年来发展迅猛。由于护理高职高专学生起点不一,各护理高职高专院校改革力度、建设水准、发展速度不太均衡,护理专业教材的建设也还处于初步探索阶段。在这种情况下,编写一套包含教学改革成果的高质量的护理教材,规范和完善我国高职高专护理教育,是高职高专院校广大师生的迫切愿望。

湖北省作为教育大省和强省之一,在省卫生厅、教育厅和湖北省医学职业技术教育研究室的领导下,护理高职高专教育快速发展,得到全省护理院校广泛认同。为了规范湖北省护理教育,并为全国护理教育改革提供一条新思路,省卫生厅和省医学职业技术教育研究室通过制定护理专业指导性教学计划,充分吸收全省护理院校多年的教学经验,吸取国内外护理高职高专教育的改革成果,并在湖北试验版全国高职高专医学规划教材(护理专业)建设委员会的指导下,编写了本套“湖北试验版全国高职高专医学规划教材(护理专业)”系列教材。

本套教材的作者是从全省范围内认真遴选的长期从事护理教学与科研工作的同志,他们既有广博的知识和新颖的理论,又有丰富的护理实践经验。在编写中,不仅注重理论性,而且注重实用性。基础学科教材注重了理论与临床紧密结合;临床学科教材重点介绍临床常见病、多发病的护理知识、技术手段,并且吸收近年来学术界公认的比较成熟的新知识、新技术。

我们希望此套教材的出版,也能促进我国护理高职高专教育的规范化和系统化,把护理学专业建设成为特色鲜明、实力较强的医学高职高专教育专业之一。

湖北试验版全国高职高专医学规划教材 (护理专业)建设委员会

主任委员 姚 云 杜海鹰

副主任委员 刘时海 周森林

委 员 (以姓氏笔画为序)

丁建中	王前新	杨 洁	李本初	李守国	李 伶
李 勇	汪 翔	陈元芳	张自文	周发贵	洪贞银
唐 佩	黄万琪	廖福义			

前 言

在湖北省卫生厅和教育厅领导下,由湖北省医学职业技术教育研究室组织,并在湖北试验版全国高职高专医学规划教材(护理专业)建设委员会指导下,我们编写了“湖北试验版全国高职高专医学规划教材(护理专业)”《护理管理学》。本教材的编写根据教育部、卫生部关于高职高专教育人才培养目标的要求,力求做到科学性、先进性、启发性、创新性和适用性相结合。考虑到医学专业基础学科的相通性,本书也适用于高职高专医学其他专业。

护理学是人类在与大自然和疾病作斗争的实践中逐步发展起来的一门独立学科。随着时代的进步,护理的概念、功能都发生了深刻变化。服务对象从医院患者扩大到社会人群;护理技术从个人操作转向集体协作;护理业务内容也由单一的疾病护理扩展为包括心理因素、社会因素等的综合服务。因此,对护理人员素质的要求更高,对护理工作的计划、组织、领导、协调和控制,即护理管理也就更为重要了。

护理管理学是管理学与护理学的有机结合。近年来,在科学理论的指导下,护理管理的实践有了较大的发展,护理管理学也受到了护理工作者的重视。然而,护理管理学科体系发展尚不完善,教学方法、教学手段尚不成熟,教材也比较缺乏。护理管理学作为护理专业教学计划中的一门主要课程,其学科建设和教学研究任重道远。

本书正是为适应高等教育改革和高等职业教育的发展需要而编写的。全书分理论和实践两大板块。理论板块共九章,介绍管理学的基本理论、基本原理;以管理的五大职能为主线,紧密结合护理管理实践,将护理工作管理问题归纳其中。具体第一、二、三、四章重点介绍了管理和管理学的基本概念、基本理论,管理的基本原理,护理管理学的概况、特点和护理管理学未来发展趋势。第五、六、七、八、九章分别介绍了管理的计划职能(包括目标管理、时间管理、护理规章制度)、组织职能(包括我国的护理管理组织系统、护理人员的合理编配及管理、护理人力资源管理)、领导职能(包括激励理论及其在护理管理中的应用、决策艺术、护理问题解决)、协调职能(包括沟通理论及其在护理管理中的应用、护理组织中冲突的处理)、控制职能(包括管理循环和全面质量管理、护理质量管理、护理业务技术管理),重点介绍相关理论、技能和技巧。实践板块旨在帮助学员理解所学理论,共安排课堂练习十七次、实习四次。课堂练习主要是运用管理理论、运用管理原则、编制计划、目标管理、时间管理、执行制度、履行职责、工作量计算、领导才能、激励理论、正确决策、巧妙沟通、冲突处理、护理质量管理以及护理质量缺陷控制等十七次学习活动练习。这些学习活动练习构思新颖、编写独特,切合高职高专护理专业学生技能和思维训练需要,弥补了教学过程中缺乏实践与实习资料的不足;实习则安排在医院护理部或病房进行。

本书写作的目的是为高职高专学校护理专业学生提供一本可读性强、应用性强的通用教材。全书力求理论上够用,重在提高学生运用原理分析问题和处理问题的能力。本书可作为高职高专学校护理专业的教学用书以及在职护理管理人员岗位培训用书。

本教材在编写中查阅了不少国内外的相关资料,特别是参考了林菊英、曾熙缓、左月燃、潘绍

山、张培珩、杨英华、乔德君以及李丽传等专家教授编写的有关书籍。在本教材完成初稿之后,又特邀郑修霞教授作了审阅,她对本书提出了许多宝贵的修改意见,在此一并表示衷心的感谢。

由于作者水平有限,书中难免有不足或错误之处,望各位同仁不吝赐教。

余凤英

2003年8月

目 录

理 论 板 块

第一章 管理与管理学 3	一、人本原理 26
第一节 管理的概念、对象和内容 3	二、能级原则 28
一、管理的概念及特征 3	第三节 动态原理及其相应原则 30
二、管理的对象和内容 4	一、动态原理 30
三、管理的方法和技术 5	二、反馈原则 31
第二节 管理学的概念、性质、研究	三、弹性原则 32
对象和内容 5	第四节 效益原理及其相应原则 32
一、管理学的概念及学科性质 5	一、效益原理 32
二、管理学的研究对象、研究内容和范围 6	二、价值原则 33
思考题 7	思考题 34
第二章 管理理论的形成与发展 8	第四章 护理管理与护理管理学 35
第一节 中国古代管理实践活动	第一节 护理管理的概念、任务及
和管理思想 8	特点 35
一、中国古代管理实践活动和管理思想 8	一、护理管理的概念及任务 35
二、西方古代管理实践活动和管理思想 9	二、护理管理的特点 36
第二节 西方古典管理理论 9	第二节 护理管理学的概念、研究对
一、科学管理理论及其在护理中的运用 10	象和范围 37
二、行政管理理论及其在护理中的运用 12	一、护理管理学的概念及研究对象 37
第三节 西方行为科学管理理论 14	二、护理管理学的研究范围 37
一、人际关系学说(早期的行为科学) 14	三、护理管理学的学科体系 38
二、行为科学理论及其在护理中的运用 15	四、管理学和护理管理学 39
第四节 西方现代管理理论 17	五、学习护理管理学的意义 39
一、现代管理理论的几个主要学派 18	第三节 护理计算机管理和护理
二、现代管理理论在护理中的运用 19	管理发展趋势 40
思考题 20	一、护理计算机管理 40
第三章 管理的基本原理和相应原则 21	二、护理管理的发展趋势 43
第一节 系统原理及其相应原则 21	思考题 46
一、系统原理 21	第五章 计划职能 47
二、整合分合原则 23	第一节 计划职能概述 47
三、相对封闭原则 24	一、计划的概念与意义 47
第二节 人本原理及其相应原则 26	二、计划的分类与形式 48

三、计划的原则与步骤	50	三、领导理论	94
第二节 目标管理	52	四、现代护理管理中领导者的素质要求	97
一、目标管理概述	52	第二节 激励理论及其在护理管理	
二、目标管理在护理管理中的应用	53	中的应用	99
第三节 时间管理	54	一、内容型激励理论	99
一、时间与时间管理	54	二、行为改造型激励理论	100
二、评估时间运用情况	55	三、过程型激励理论	101
三、时间管理的方法	56	第三节 决策艺术	103
第四节 护理规章制度	59	一、决策的涵义及分类	103
一、护理规章制度的概念与作用	59	二、决策应遵循的原则	104
二、制定规章制度的原则	60	三、决策的程序	105
三、护理管理制度的分类	60	四、决策的方法	106
四、护理工作制度	61	第四节 护理问题解决	108
五、落实护理规章制度措施	63	一、护理问题的涵义及类型	108
思考题	64	二、解决护理问题的原则、步骤及方法	109
第六章 组织职能	65	思考题	111
第一节 组织职能概述	65	第八章 协调职能	112
一、组织的概念与原则	65	第一节 协调职能概述	112
二、正式组织与非正式组织	66	一、协调的涵义及作用	112
三、组织设计与组织结构	66	二、协调的原则及内容	113
第二节 我国的护理管理组织系统	68	三、协调的步骤、方式及要求	114
一、中华护理学会和卫生部护理中心	68	第二节 沟通理论及其在护理管理	
二、医院护理指挥系统	68	中的应用	116
三、医院护理单位的组成与管理	73	一、沟通的概念及特点	116
第三节 护理人员的合理编配及管理	76	二、护理工作中人际关系的影响因素	
一、护理人员编配的意义与原则	76	及分类	117
二、护理人员的合理编配方法	76	三、沟通的途径、渠道及形式	118
三、护理人员的分工	83	四、沟通障碍及技巧	119
四、护理人员的排班	84	第三节 护理组织中冲突的处理	121
第四节 护理人力资源的管理	87	一、冲突的涵义及过程	121
一、护理人才的识别与选用	87	二、冲突的原因及类型	122
二、护理人才的培养与教育	87	三、冲突的处理	124
三、护理人才的考核与晋升	89	思考题	125
思考题	92	第九章 控制职能	127
第七章 领导职能	93	第一节 控制职能概述	127
第一节 领导职能概述	93	一、控制的概念及作用	127
一、领导的概念	93	二、控制的原则及程序	128
二、领导者的影响力	93	三、控制工作的类型	129

第二节 管理循环和全面质量管理	130	五、医院分级评审中护理评审标准	140
一、管理循环	130	第四节 护理业务技术管理	143
二、全面质量管理	132	一、护理业务技术管理的概念及意义	143
第三节 护理质量管理	133	二、护理业务技术管理的范围及管理 要求	144
一、护理质量管理的概念、意义及内容	133	三、医院感染的管理	146
二、护理质量管理的特点与原则	135	思考题	148
三、护理质量标准的类别及范例	136		
四、护理质量标准化管理的方法与工具	138		

实践板块

第一部分 课堂练习	153	练习	163
第一次 运用管理理论学习活动 练习(一)	153	第十三次 决策学习活动练习	164
第二次 运用管理理论学习活动 练习(二)	155	第十四次 沟通的学习活动练习	165
第三次 运用管理原则学习活动 练习(一)	156	第十五次 冲突的学习活动练习	166
第四次 运用管理原则学习活动 练习(二)	158	第十六次 护理质量管理的学习 活动练习	167
第五节 计划工作学习活动练习	159	第十七次 护理质量缺陷控制的学习 活动练习	167
第六次 目标管理学习活动练习	159	第二部分 实习安排	169
第七次 时间管理学习活动练习	160	第一次 参观一所三级甲等教学 医院	169
第八次 护士执行制度的学习活动 练习	161	第二次 调查了解十名病人的身心 要求	169
第九次 护士履行职责的学习活动 练习	161	第三次 调查一位护士长一个月中 的工作计划及工作情况	169
第十次 护理人员编配工作量学习 活动练习	163	第四次 走访一家医院,评出一个 科室的护理得分	169
第十一次 领导才能的学习活动练习	163	参考文献	170
第十二次 激励理论的学习活动			

理论板块

第一章 管理与管理学

第一节 管理的概念、对象和内容

一、管理的概念及特征

(一) 管理的概念

人类的活动概括起来可分为两类：一是作业活动，即人们从事的各种具体劳动；二是管理活动，即为实现具体劳动而进行的协调、领导、指挥等组织活动。一个提琴手在琴房练琴，这是一种作业活动，是自己指挥自己。而一个乐队在舞台演奏，则是一种管理活动，它需要一个乐队指挥。管理活动到处可见，老师们管理他们的学生，主妇们管理她们的家务，孩子们管理他们的零用钱，所有的人都都在管理自己的时间。这里我们是探讨管理活动中的管理概念。

什么是管理？在西方，由于众多学者研究管理的角度不同，给管理下的定义也不一样。有的认为“管理就是指派他人去完成任务”；有的认为“管理就是领导”；有的认为“管理就是决策”；有的认为“管理是为人们建立一个有效的环境，以有利于发挥最高的工作效率，从而达到团体的目的”；有的认为“管理是任何组织中管理者有效地利用人力、物力和财力去实现组织目标的过程”；还有的认为“管理是促成社会经济发展的最基本的关键因素”等等。这些观点从不同侧面揭示了管理的实质和基本涵义。当今，管理、科学、技术誉为现代社会文明的三驾马车，充分显示出管理特有的重要作用。

综上所述，我们把管理概括为：管理是一个过程，是管理者带领被管理者与自己共同去实现既定目标的活动过程。

在管理过程中，管理者是指挥别人活动的人，他们位于操作者之上的组织层次中。即作为一个管理者，一定要有下级。管理者也可能担任某些作业职责，如病房护士长一方面从事病房的护理管理工作，同时又直接从事护理工作。操作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。

(二) 管理的特征

1. 管理的二重性:又称为管理的性质,主要是指马克思主义关于管理二重性学说的内容。管理具有二重性,一方面它具有自然属性,另一方面它又具有社会属性。管理的自然性与自然分工、社会分工有关,是组织社会化生产的一系列科学方法的总结,如计算机管理、医院分级管理、护理流水线作业、护理程序等。管理的社会性,是由阶级关系所决定的,它同生产关系、社会制度相联系,执行着维护生产关系的职能。了解管理的二重性,对于我们学习和运用管理科学的理论和方法具有一定的指导意义。

2. 管理的目的性:管理具有明确的管理目的。任何一项管理活动都是为了实现一定的管理目标而进行的。管理的目的性表现为社会劳动和社会团体的共同目的,而不是管理者单方面或某个成员的目的,否则就难以协作和进行有效的管理。在实际管理活动中,只有管理目标明确,管理活动才会有前进的方向。

3. 管理的科学性和艺术性:管理的科学性表现在,经过了几十年的探索、总结,已经形成了一套比较完整的理论知识体系,反映了管理过程的客观规律性。管理的艺术性表现在,管理作为一项实践活动,它需要有一系列根据实际情况行事的经验、诀窍和准则。在管理活动中善于进行协调权衡,使管理工作取得事半功倍的结果,正是管理艺术性的本质体现。

4. 管理的普遍性:管理是共同劳动的产物,是多数人的协作和智慧的结晶,与人们的社会活动 and 家庭以及各种组织都息息相关。在人类活动的领域内,管理活动无处不在。从人类为了生存而进行集体活动的分工和协作开始,管理便随之产生。

二、管理的对象和内容

关于管理的对象和内容国内外学者有多种说法,这里以提得最多的五要素观点介绍如下:

1. 人:指被管理者以及下属管理人员。人是管理的最主要因素,管理对象中的各个不同因素和管理过程中的各个不同环节,都需要人去掌握和推动。只有把每个人的积极性充分发挥出来,才能保证实现管理的效率和目标。

2. 财:指对经济和财务的管理。经济管理的好坏直接影响到管理工作的成败,一旦资金枯竭,整个管理工作就会停顿。

3. 物:指对设备、材料、仪器、能源等物质的管理。任何管理都必须与物打交道,应保证做到物尽其用,提高利用率。防止积压、浪费、损害是管理的重要内容之一。

4. 时间:指少花时间多办事。时间反映速度、效率,是一种最珍贵的资源,因为时间具有不可逆性,不可替代性。“寸金难买寸光阴”,没有任何东西可以替代时间。有效管理的显著特点,就是十分珍惜时间,少花时间多办事。

5. 信息:指情报、消息,是管理活动的重要资源,是提高管理效能的重要部分。信息的寿命现象特别明显,它随着时间的推移而迅速衰老。信息是越早越好。在所有活动中,都有两种性质的运动,一种是物质流,另一种是信息流。有人说“管理的艺术在于驾驭信息”,管理者就是通过收集、变换、加工、使用信息,通过信息流来控制物质流的。

三、管理的方法和技术

(一) 管理的方法

常用的管理方法有:行政管理方法、法律管理方法、经济管理方法、咨询管理方法、思想工作方法等。行政管理方法是最经典、最传统的方法,是保证目标实现的基本手段。法律管理方法强调以法治国,用法律规范人们的行为。经济管理方法是行政方法的补充。

(二) 管理的技术

主要指数学、统计学、运筹学方法和电子计算机管理技术。管理技术是使管理工作从定性发展到定量的重要手段,从而使管理工作发生质的飞跃。

第二节 管理学的概念、性质、研究对象和内容

一、管理学的概念及学科性质

(一) 管理学的概念

管理学是管理思想经过长期孕育的结果。在管理学诞生的 19 世纪末 20 世纪初,资本主义已从自由竞争发展到了垄断阶段,资本家除了利用增加劳动强度,延长劳动时间,克扣工人工资等手段对工人进行剥削外,还通过垄断市场等手法剥削消费者。新机器的发明,使机器排挤了工人,大批无产者被迫失业,劳资矛盾加剧,社会动荡不安。工人在工会的组织下进行了种种抗争。导致工人和资本家之间的矛盾更加尖锐。此时西方发达国家经历了蒸汽机和电力应用两次技术革命的洗礼,工业得到迅速发展。出现了企业兼并、涌现出了大公司,管理问题日趋复杂化。1841 年 10 月 5 日,在美国西部的一条铁路上,两列客车相撞,造成 1 名列车员和 1 名乘客死亡,17 人受伤,为此美国舆论哗然,纷纷批评铁路资本家经营管理无能。在舆论的督促下,该公司实行了改革,选拔有管理才能的人当领导,老板只凭股份吃红利,从此产生了管理史上的经理制。管理逐渐成为一种职业,并波及到政府、教育、军事等行业,之后进一步提出了实行经营权与管理权分离的措施。管理的作用日益明显,管理学者为了使企业施行科学而有效的管理,并从中获得较多的效益,就着手研究管理过程中各个环节的规律和方法,于是便产生了管理学。所以,管理学是对管理经验进行的理论总结,并经过归纳提高而形成的一系列系统知识。因此,管理学是专门研究管理活动及其基本规律和一般方法的科学。

(二) 管理学的学科性质

在有关管理学的讨论中,人们常常提出这样的问题:管理学究竟是一门什么样的学科?甚至有人进一步对管理学的学科资格提出质疑。因此,我们对管理学的学科性质分析如下:

1. 管理学是一门独立的学科:表现在,它具有特定的研究范围和研究对象;具有一系列涵义清楚明确的最基本的概念;具有经过实践检验证明其正确的原理和原则;能够形成一个完整的比较严密的理论体系;最重要的是它能反过来指导人们的实践,并使人们顺利地达到预期的目的。