



卫生部“十一五”规划教材

全国高等医药教材建设研究会规划教材

全国高等学校护理学研究生规划教材

护理管理 理论与实践

主编 姜小鹰



人民卫生出版社
PEOPLE'S MEDICAL PUBLISHING HOUSE

卫生部“十一五”规划教材

全国高等医药教材建设研究会规划教材

全国高等学校护理学研究生规划教材

护理管理理论与实践

主 编 姜小鹰

副主编 刘华平

编 者 (以姓氏笔画为序)

史瑞芬 (南方医科大学)

代亚丽 (新疆医科大学)

刘华平 (北京协和医学院)

刘化侠 (泰山医学院)

李继平 (四川大学)

张海燕 (北京大学)

姜小鹰 (福建医科大学)

姜丽萍 (温州医学院)

顾 炜 (西安交通大学)

程 云 (复旦大学)

人民卫生出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

护理管理理论与实践/姜小鹰主编. —北京: 人民卫生出版社, 2011. 2

ISBN 978-7-117-13939-7

I. ①护… II. ①姜… III. ①护理学: 管理学
IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 260219 号

门户网: www.pmph.com	出版物查询、网上书店
卫人网: www.ipmph.com	护士、医师、药师、中医师、卫生资格考试培训

版权所有, 侵权必究!

护理管理理论与实践

主 编: 姜小鹰

出版发行: 人民卫生出版社 (中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-67605754 010-65264830

010-59787586 010-59787592

印 刷: 北京汇林印务有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 24 插页: 4

字 数: 584 千字

版 次: 2011 年 2 月第 1 版 2011 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-13939-7/R · 13940

定 价: 52.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社销售中心联系退换)

作者简介



姜小鹰,教授,博士生导师,福建医科大学护理学院院长。国务院政府特殊津贴专家、教育部高等学校护理学专业教学指导委员会副主任委员、中华护理学会副理事长、全国高等护理教育学会副理事长、福建省护理学会理事长、福建省第三届高等学校教学名师、国家级《护理管理学》精品课程负责人。主要研究方向:老年护理、护理教育。近年来,主持教育部、省、厅级科研项目 20 项,发表国内外学术论文 190 多篇,获得全国、省、厅级各类科研成果一、二、三等奖共 23 项,其中获国家实用新型专利 1 项、福建省科学技术奖二、三等奖共 4 项、福建省教学成果奖一等奖 2 项,全国护理科技进步二等奖 2 项、三等奖 1 项;福建省护理科技进步奖一等奖 5 项。先后主、参编出版全国高等教育护理本、专科规划教材及著作等 22 部;其中主编 11 部,副主编 7 部。兼任国家级刊物《中华护理教育杂志》《中国实用护理杂志》《国际护理学杂志》副主编,以及《中国护理管理》《中华现代护理杂志》《护理研究》等 10 多家杂志的编委。



刘华平,教授,博士生导师,北京协和医学院护理学院院长。中华护理学会副理事长、教育部高等学校护理学专业教学指导委员会委员、全国高等护理教育学会副理事长、全国高等教育自学考试指导委员会医药学类专业委员会委员、国家级“优秀教学团队”负责人。主要研究方向:护理管理和护理教育。近年来,主持卫生部和北京市项目 5 项,在国内外核心期刊发表学术论文 30 多篇,获得全国和北京市科研成果一、二、三等奖共 3 项。先后主、参编出版全国高等教育护理本科教材及著作等 5 部。兼任国家级刊物《中华护理教育杂志》主编、《澳门护理杂志》副总编辑,以及《中国护理管理》《中华现代护理杂志》《临床护理杂志》等 10 余家杂志的编委。



代亚丽,教授,硕士生导师,新疆医科大学护理学院院长。全国高等护理教育学会常务理事、新疆护理学会副理事长、2002年获乌鲁木齐“南丁格尔式优秀护士”称号。2007年1月获“新疆维吾尔自治区第三届教学名师”称号。主要研究方向:社区护理、护理教育。主讲《护理学导论》《社区护理学》《护理研究》《基础护理学》等课程。近年主持自治区教育厅重点课题1项、国际横向课题2项、香港理工大学及国内合作课题5项、校级课题3项。主编、参编正式出版教材7部,在省级以上刊物发表论文50余篇。主编的《实用护理诊断》教材,获全国第五届护理科技进步二等奖。兼任《护理研究》《护理管理学》杂志编委。



史瑞芬,教授,南方医科大学护理学院副院长。中国职业技术教育学会教学工作委员会医护专业教学研究会副主任委员、教育部新世纪高职高专护理专业教改项目成果教材编审委员会委员。全军优秀教师、军队院校育才奖银奖获得者。主要承担《护理管理学》《护士人文修养》《护理学基础》等课程。主要研究方向:护理人文教育。“国家级特色专业”负责人之一,主编护理学专业“十一五”国家级规划教材、卫生部规划教材等7部,副主编3部,参编4部;主持或参与国家级、省级、校级教改课题5项,发表学术论文40余篇。兼任《护理学报》杂志编委,《中国医科大学学报》审稿专家。



刘化侠,教授,硕士生导师,泰山医学院护理学院院长。全国高等护理教育学会理事、山东省护理学会教育专业委员会副主任委员、山东省泰安市护理教育委员会主任委员、泰安市政协委员。主要研究方向:老年护理、护理管理。教授本科、研究生《护理研究》《护理管理学》课程。近年来承担校级以上科研课题 14 项,其中国家和厅级课题 4 项,日本合作课题 1 项。校级以上科研获奖 16 项,其中市厅级三等奖 3 项。主编、参编全国高等护理教育本、专科教材 4 部,其中主编 3 部,副主编 1 部,参编 1 部。在学术期刊发表论文 49 篇,获得国家实用新型和发明专利 3 项。兼任《护理研究》《中华现代护理杂志》《中国实用护理杂志》编委。



李继平,教授,主任护师,硕士生导师,四川大学华西医院护理部副主任,四川大学护理学院副院长。教育部高等学校护理学专业教学指导委员会委员,全国高等医药教材建设指导委员会委员,全国高等医药教材护理专业第 1、2、3 届评审委员会委员,四川省卫生厅学术和技术带头人。主要承担护理专业本科《护理管理学》《护理学基础》和护理专业硕士管理研究方向《组织行为学》理论教学。国家级《护理学基础》精品课程负责人,先后获省部级教学成果一等奖 1 项,二等奖 4 项;发表学术论文 80 余篇;主编护理本科国家“十一五”规划等教材 5 部,副主编 5 部,参编 5 部;主持及参与教育部、卫生部等课题 10 余项。兼任《中华现代护理杂志》副总编辑,《中华护理杂志》《中国护理管理》《护理研究》《国外医学护理分册》《实用医院临床杂志》和《现代临床医学》编委。



张海燕,主任护师,北京大学人民医院护理部副主任,临床护理教研室主任。中华护理学会继续教育委员会副主任委员、北京市护理学会对外交流委员会副主任委员。主要从事临床护理管理、护理教育,教授《护理管理学》、《临床护理学》等课程。主编教材 2 部,副主编及参编教材 13 部,先后发表论文 16 篇,主持及参与校级、院级教改课题 4 项。兼任《中华护理教育》《护理学杂志》编委、《中华护理杂志》审稿专家。



姜丽萍,教授,硕士生导师,温州医学院护理学院院长。教育部高等学校护理学专业教学指导委员会委员,浙江省高校医学相关专业教学指导委员会秘书长。发表相关论文 30 余篇,主持科技部、浙江省科技厅及其他市厅课题 7 项,其中教改课题获浙江省教改成果二等奖,另有三项课题分别获上海市科技进步奖二等奖、浙江省高校科研成果三等奖和浙江省医药卫生科研成果三等奖。主编《护理管理学》《社区护理学》等教材,担任《中华护理教育》《温州医学院学报》《护理研究》等杂志编委。



顾炜,副教授,硕士生导师,西安交通大学医学院护理系教研室主任。陕西省护理学会康复分会副主任委员。教授《护理管理学》《护理学导论》《护理研究》《妇产科护理学》等课程。主编教材 2 本,副主编教材 2 本,参编 8 本教材。国家级《妇产科护理学》网络精品课程负责人。主持及参与国家级、校级教改课题 3 项,发表论文 19 篇。



程云,主任护师,硕士生导师,复旦大学附属华东医院护理部主任。上海市护理学会护理管理专业委员会副主任。主要承担护理专业研究生、本科《护理管理学》。主要研究方向:临床护理管理,慢性病护理。参编教材 5 部、主编专著 1 部,主持上海市科委,复旦大学校级、院级课题 4 项,发表论文 30 余篇。

前言

人类的管理实践活动自古就有,源远流长。而管理学正是在人类丰富的管理实践基础上凝聚而成的管理智慧的结晶。学科的基本知识无疆界,护理管理学正是将管理学的基本理论、方法和技术应用于护理实践,结合护理管理的特点加以研究和学习,目的是使护理管理更趋专业化、效益化,使“保持生命、减轻痛苦、促进健康”的护理工作达到最佳程度。

随着我国国际化进程的加快、医疗卫生服务体制的改革以及现代管理科学技术日新月异,一方面,需要有专业化、高素质和高水平的护理管理人员学习先进的管理理论和管理经验,以适应竞争环境的发展需求;另一方面,护士队伍的学历层次正逐渐提升,学习需求日益增强。这些不禁让我们思索:什么是管理,管理的意义何在?要成为一名优秀的管理者,需要培养哪些技能?在医院这个特殊领域,作为护理人员,在面对病人日趋复杂的需求时,护理管理如何适应医学模式转变和医院改革的新形势?因此提供一本适用的教材,配合采取多种形式的教学活动,或许对问题的解决有一定的帮助。

正是基于上述的初衷我们编写了《护理管理理论与实践》一书,试图突破以往护理管理学同类教材的编写模式,引入国内外管理领域新近发展的理论和热点问题,紧密结合管理学与护理专业实践,以适应社会对高级护理人才管理素质的要求。本教材从介绍管理者的工作、认识管理理论与思想出发,从管理环境分析、计划与决策、组织管理与组织设计、领导与领导力、有效团队管理、人力资源管理、质量管理、护理服务策划与质量管理等方面分别阐述了管理学与护理管理学的基本理论、方法和技术及其发展。在内容编写和结构编排上力求做到既清楚介绍基本原理,又紧跟科学研究的前沿;既紧密结合管理实践的现实,又有助于培养管理者的管理思维和管理个性。本书的特点为:

一是“更深入”。本教材比以往教材更深入地探讨了管理学中的重要概念、理论或模型,并立足于护理领域的管理实践加以阐述。希望学习者学习此书不仅能够了解现代管理理论与知识,还能学以致用。

二是“更新颖”。本教材在内容上包含了国内外管理学研究的最新成果、新的理论、新的理念和新的方法,涉及管理学中较新的研究热点,如组织创新、领导互动过程、有效团队管理、护理服务策划等内容。

三是“更生动”。本教材内容的编排从每章的开篇案例引入,提出问题,引导学习者带着问题进行理论学习;在论述每章节内容时,穿插相关的背景资料、管理故事、管理工具、管理精粹等,活跃教材风格,亦显生动多彩。

四是“更实用”。本教材重视理论的应用价值,重视对实际管理经验的总结,重视案例讨论等实践环节。教材中配有典型案例,通过对案例的研究,帮助学习者消化、吸收本章所学

的管理知识;课后练习以思考题、小组讨论等实践活动形式展开,通过多样的形式,增强学习者的参与性,提高分析问题、解决问题的能力。

本教材在编写的过程中,参考、借鉴了有关著作和文献资料,在此,谨向作者们致以诚挚的谢意!本教材的编写也得到了各编委所在单位的大力支持,以及人民卫生出版社所给予的诸多关心和帮助,在此一并表示衷心的感谢!

管理学是一门范围极广的学科,植根于其中的护理管理学也在不断地发展与完善。由于编者的水平所限,不妥之处在所难免,恳请广大师生、学习者和护理界同仁不吝指正。

本教材为卫生部规划教材,适用于全国高等学校护理学专业研究生教育,也可作为临床护理人员继续教育的教材和护理管理工作者的参考书。

护理管理学正以她的年轻、充满挑战和变化的姿态引领我们前行、探索,愿我们的努力能进一步开阔学习者的管理眼界,激活学习者的管理思维,从而更好地掌握护理管理的方法和技巧,提高管理水平,成为知识面宽,有创新意识,适应现代社会需求的高级护理管理人才。

姜小鹰
2010年12月

目 录

第一章 管理与管理者	1
第一节 管理与管理学	1
一、管理与现代管理	1
二、管理学与现代管理学	5
三、流程管理	7
第二节 管理者	13
一、管理者的类型	13
二、管理者的角色	15
三、管理者的技能及完善	18
第三节 护理管理学及研究方法	22
一、护理管理学	22
二、护理管理学常用的研究方法	23
第二章 管理理论与思想	34
第一节 经典的管理理论	34
一、侧重于提高效率的管理理论	34
二、侧重于人类行为的管理理论	39
三、侧重于整体决策的管理理论	42
第二节 现代管理理论新思想	48
一、侧重于战略化趋势的管理理论	48
二、侧重于前瞻性趋势的管理理论	51
三、侧重于科学化趋势的管理理论	55
四、侧重于人性化趋势的管理理论	62
第三章 管理环境分析	71
第一节 管理环境概述	71
一、管理环境的相关概念	71
二、组织与环境相关的管理理论	75
三、管理环境类型与特点	77
第二节 医疗卫生组织与护理环境	81
一、医疗卫生组织政治、经济环境	81
二、医疗卫生组织科学技术环境	82

三、医疗卫生组织的文化环境·····	84
四、医疗卫生组织的经营环境·····	85
第三节 医疗卫生组织与护理管理环境分析·····	87
一、医疗卫生组织环境分析·····	87
二、护理管理的环境分析·····	88
第四节 健康、安全环境管理 ·····	94
一、概述·····	94
二、医疗风险管理·····	95
三、护理风险管理·····	96
第四章 计划与决策·····	100
第一节 计划概述·····	100
一、计划的含义·····	100
二、计划的重要性·····	101
三、计划的分类及表现形式·····	101
第二节 计划的编制与实施·····	103
一、计划的编制过程·····	103
二、计划的编制方法·····	104
三、计划的定量方法·····	105
四、计划的组织实施·····	111
五、项目计划与项目工具·····	113
第三节 战略管理·····	116
一、概述·····	116
二、战略管理的过程·····	119
三、战略分析·····	120
四、战略选择·····	121
五、战略实施过程·····	125
第四节 管理决策·····	128
一、决策概述·····	128
二、决策的影响因素·····	128
三、群体决策·····	130
四、决策树·····	134
第五章 组织管理与组织设计·····	137
第一节 组织管理·····	137
一、组织管理的内容·····	137
二、组织管理的原则·····	138
三、护理组织管理的基本方法·····	139
四、护理组织文化建设·····	140
第二节 组织设计分析与方法·····	147
一、组织设计分析与原则·····	147

二、组织设计的方法	149
三、组织结构设计	153
四、组织职位设计与权力安排	157
第三节 组织变革与创新	161
一、组织变革的作用及动力、阻力	161
二、组织变革的模式和基本过程	165
三、组织创新和新型组织建设	169
第六章 领导与领导力	177
第一节 领导者与管理者	177
一、领导与管理的区别	178
二、领导的互动过程	180
三、女性与领导	183
第二节 有效领导者的特质与领导理论	186
一、人格特质与测量	186
二、领导理论	192
第三节 激励与管理个体差异	204
一、激励、绩效和工作满意度	205
二、激励理论及应用方法	209
三、管理低绩效员工	212
第七章 有效团队管理	216
第一节 群体和团队概述	217
一、基本概念	217
二、护理群体与护理团队的区别	218
三、护理团队的基本要素	219
四、团队类型	220
五、护理团队的发展过程	222
第二节 群体行为基础	223
一、群体的外部环境条件	224
二、群体成员因素	225
三、群体结构	225
四、群体互动过程	227
五、群体任务	228
第三节 团队中的人际关系	228
一、护理人际关系的心理结构	229
二、护理团队中的人际需求关系	229
三、团队工作人际关系	230
四、团队人际冲突	231
第四节 塑造高效工作团队	234
一、护理团队的价值	234

二、团队对个人的作用 and 影响	235
三、护理团队规范与凝聚力	236
四、团队士气	238
五、高绩效团队基本特征	240
六、塑造高绩效护理工作团队	242
第八章 人力资源管理	246
第一节 概述	246
一、人力资源管理的概念	246
二、人力资源管理的基本功能	247
三、人力资源管理的基本任务	248
四、人力资源管理的基本原理	249
第二节 护理人力资源需求预测	251
一、按《护士条例》及《医院管理评价指南》计算	251
二、按护理工作量计算	252
三、以病人分类系统为基础计算	252
四、人力资源多元回归预测	254
第三节 人才测评	255
一、概述	255
二、人才测评的意义与功能	256
三、常用人才测评方法	257
第四节 护士职业生涯管理	269
一、职业生涯管理相关概念	269
二、职业生涯发展阶段与关键点	270
第五节 护理人才流动与稳定	275
一、人才与人才流动的概念	275
二、护理人才流动的意义	276
三、护理人才流动的原因	277
四、稳定人才队伍的策略	277
第九章 质量管理	282
第一节 概述	283
一、质量管理基本概念	283
二、质量管理的发展过程	284
三、质量管理原则	286
四、质量管理内容	286
第二节 质量管理体系	287
一、质量管理体系的特征	287
二、质量管理体系的建立和运行	288
第三节 全面质量管理	289
一、全面质量管理的发展	289

二、全面质量管理的内涵·····	290
第四节 质量管理方法·····	292
一、头脑风暴法·····	292
二、因果图法·····	292
三、调查表法·····	293
四、分类法·····	293
五、标杆对比法·····	294
六、流程图法·····	294
七、甘特图法·····	294
八、排列图法·····	294
九、直方图法·····	296
十、控制图法·····	298
十一、散布图法·····	298
十二、临床路径·····	298
第五节 质量改进·····	299
一、PDCA 循环在质量改进过程中的应用·····	300
二、六西格玛管理·····	301
第六节 护理质量管理·····	306
一、对医院护理质量的认识·····	306
二、护理质量管理的概念及内容·····	307
三、护理质量管理的原则·····	308
四、护理质量管理标准·····	309
附 1 胃十二指肠溃疡临床路径(2009 年版)·····	312
附 2 实施 2009 年中国医院协会《病人安全目标》主要措施与适用范围·····	316
第十章 护理服务与质量管理·····	320
第一节 护理服务概述·····	320
一、服务概述·····	320
二、护理服务的概念和分类·····	322
三、护理服务的本质特性·····	325
四、护理服务文化及特点·····	326
五、护理服务理念の演进·····	327
第二节 护理服务标准和质量管理·····	328
一、护理服务对象分析·····	328
二、服务感知·····	329
三、护理服务标准·····	332
四、优质护理服务·····	337
五、满意度与满意度管理·····	338
六、有效处理投诉·····	343
第三节 医疗服务营销·····	347

一、医疗服务营销概述.....	347
二、营销理论在医疗服务中的应用.....	348
三、医疗服务营销策略.....	349
参考文献.....	354
中英文对照索引.....	359

管理与管理者

【开篇案例】

2007年7月9日,一面鲜红的党旗覆盖着一个永恒的生命、一个在烽火连天的抗战岁月中走进护士队伍的护理专家、一个把毕生奉献给祖国的人——黎秀芳。数以千计的人们最后一次去看望她,不计其数的人在心里缅怀她。

建国初期,我国护士少,管理制度不健全,工作程序比较紊乱。从国立南京高级护校毕业的黎秀芳,白天精心照顾伤病员,晚上手提马灯挨个病房巡视。经过数百个日日夜夜的认真探索,她根据病人病情轻重和自理能力的不同,创造性地提出“三级护理”理论,并建立了发药治疗“三查七对”和“对抄勾对”管理制度。这套制度在西北军区总医院试行获得了成功,大大减少了差错事故的发生,提高了护理质量。1955年,她撰写的《三级护理》论文刊登在《中华护理杂志》上,后被苏联《护理杂志》转载,开创了我国建国后科学地进行护理管理的先河。

她连续37年担任中华护理学会副理事长,先后担任过全军护理专业组副组长、组长、顾问等职。在任职期间,她多次对护士的学历结构、技术状况、人员配置情况进行调查研究,多次向政府及有关部门建议改善和提高护士待遇;为了提高护士的整体素质,她积极健全护理各级专业组织,大力倡导开展学术活动。1997年,她获得了国际护理界的最高荣誉——南丁格尔奖章。

黎秀芳走了,但她留给了我们太多的财富和思考。什么是科学的管理?如何才能称得上是优秀的护理管理者?如何通过科学研究提升护理管理水平?要成为一个优秀的护理管理者需要培养哪些技能?这就是本章中所要探讨的问题。

第一节 管理与管理学

管理(management)是一切有组织的活动中必不可少的组成部分,通过群体的合作以达成某些共同的目标和任务,是人类追求生存、进步和发展的一种途径和手段。

一、管理与现代管理

现代社会是一个高度组织化的群体活动的社会,每一个社会成员都存在于一定的组织中,并在其中工作、活动,社会的活动也都是通过一定的组织来实现。有了组织,就有了群体活动,就有了“管理”的必要,因此管理是保证组织实现其目标的手段,是组织生存与发展的需要。