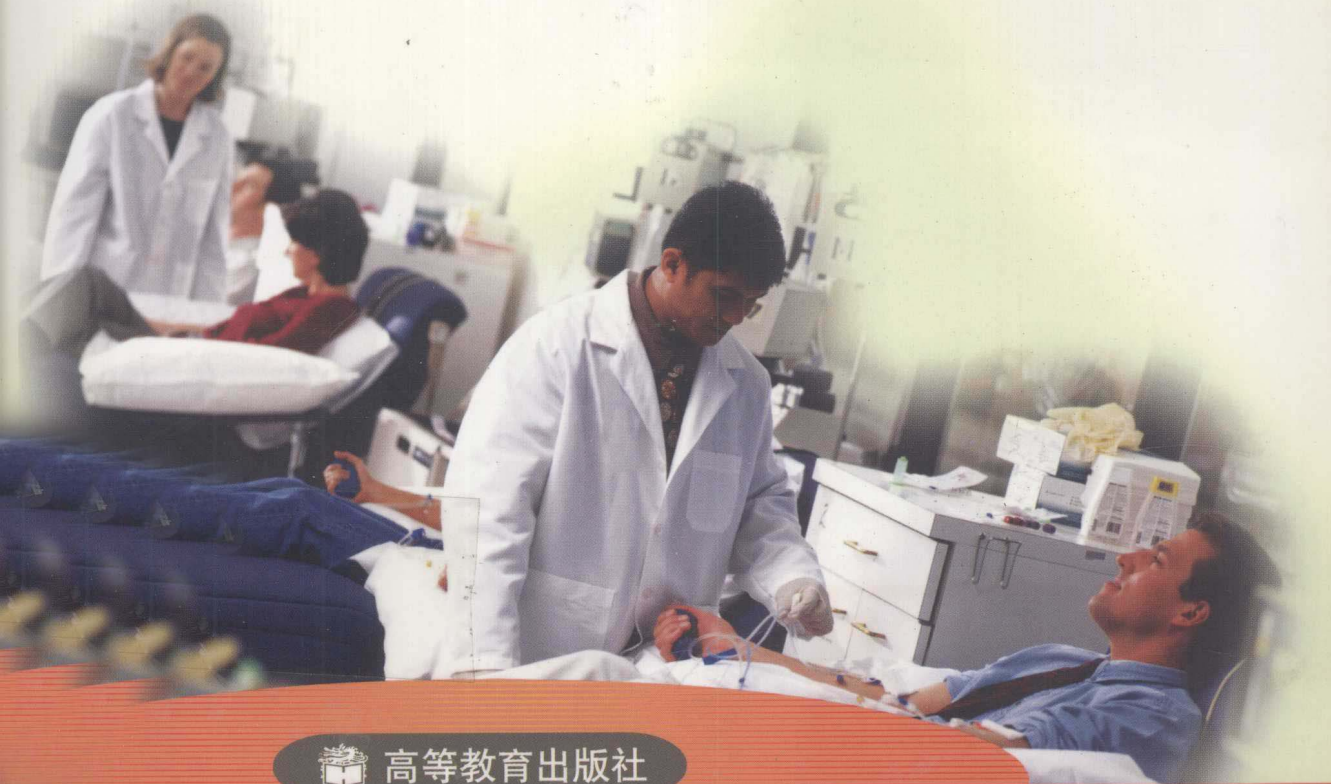




高等职业教育 技能型紧缺人才 培养培训工程系列教材

护理管理

刘平娥 主 编
蒋冬梅 唐 骏 副主编



高等教育出版社



中国公路学会

中国公路学会 中国公路学会 中国公路学会



高等职业教育技能型紧缺人才培养培训工程系列教材

护 理 管 理

刘平娥 主 编

蒋冬梅 唐 骏 副主编

参编人员 (按姓氏笔画为序)

阳爱云 曾爱芳

高等教育出版社

内容提要

本书是高等职业教育护理专业领域技能型紧缺人才培养培训工程系列教材,是根据“三年制高等职业教育护理专业领域技能型紧缺人才培养指导方案”编写的。

本书适应医学模式的转变,根据高级护理专业学习的需要及特点,立足临床护理管理的实际需要,注重以人、以能力为本位,广泛借鉴国内外管理理论和方法,较系统地阐述了管理理论、原理及其应用,管理的计划、组织、领导、控制职能,护理质量管理的理论与方法等内容。

本书可作为高等职业院校、高等专科学校、成人高等院校、本科院校二级学院、本科院校高职教育护理专业及相关专业学生学习用书,也可供五年制高职院校、中等职业学校及其他有关人员参考使用。

图书在版编目(CIP)数据

护理管理/刘平娥主编. —北京:高等教育出版社,
2004.12 (2006 重印)

ISBN 7-04-015716-0

I. 护... II. 刘... III. 护理学:管理学-高等学
校:技术学校-教材 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 116534 号

策划编辑 赵 洁 责任编辑 黄 燕 封面设计 王 雎 责任绘图 尹 莉
版式设计 范晓红 责任校对 张 颖 责任印制 朱学忠

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 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京明月印务有限责任公司

开 本 787×960 1/16
印 张 14.5
字 数 290 000

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>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2004 年 12 月第 1 版
印 次 2006 年 12 月第 4 次印刷
定 价 17.10 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 15716-00

国家技能型紧缺人才护理专业 领域教材编审委员会

主任委员:涂明华(九江学院医学院)

副主任委员:顾炳余(天津医学高等专科学校)

刘平娥(永州职业技术学院)

左月燃(北京军医学院)

委 员 (按姓氏笔画排列):

丁国芳(浙江海洋学院医学院)

田菊霞(杭州师范学院医学院)

史瑞芬(南方医科大学)

李守国(华中科技大学同济医学院)

吴先娥(湖北职业技术学院)

汪婉南(九江学院医学院)

武有祯(山西医科大学汾阳学院)

周郁秋(哈尔滨医科大学分校)

简雅娟(天津医学高等专科学校)

出版说明

为了认真贯彻《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》，落实《2003—2007年教育振兴行动计划》，缓解国内劳动力市场技能型人才紧缺现状，为我国走新型工业化道路服务，自2001年10月以来，教育部在永州、武汉和无锡连续三次召开全国高等职业教育产学研经验交流会，明确了高等职业教育要“以服务为宗旨，以就业为导向，走产学研结合的发展道路”，同时明确了高等职业教育的主要任务是培养高技能人才。这类人才，既要能动脑，更要能动手，他们既不是白领，也不是蓝领，而是应用型白领，是“银领”。从而为我国高等职业教育的进一步发展指明了方向。

培养目标的变化直接带来了高等职业教育办学宗旨、教学内容与课程体系、教学方法与手段、教学管理等诸多方面的改变。与之相应，也产生了若干值得关注与研究的新课题。对此，我们组织有关高等职业院校进行了多次探讨，并从中遴选出一些较为成熟的成果，组织编写了“银领工程”丛书。本丛书围绕培养符合社会主义市场经济和全面建设小康社会发展要求的“银领”人才的这一宗旨，结合最新的教改成果，反映了最新的职业教育工作思路和发展方向，有益于固化并更好地推广这些经验和成果，很值得广大高等职业院校借鉴。我们的这一想法和做法也得到了教育部领导的肯定，教育部副部长吴启迪专门为首批“银领工程”丛书提笔作序。

我社出版的高等职业教育各专业领域技能型紧缺人才培养培训工程系列教材也将陆续纳入“银领工程”丛书系列。

“银领工程”丛书适用于高等职业学校、高等专科学校、成人高校及本科院校举办的二级职业技术学院、继续教育学院和民办高校使用。

高等教育出版社

2004年9月

前 言

“护理管理”是以管理学基础理论为框架,在护理实践活动经验总结的基础上逐步形成的一门应用学科,是高等医学教育护理专业的主要课程之一。

随着护理学科的发展,护理专业内涵不断加深,护理服务范围不断拓宽,现行护理教育的知识结构已不能满足护理工作岗位的要求,迫切需要有一套适应高职高专医学教育的高等护理专业教材。为此,“新世纪高职高专教改项目护理专业教材”专家委员会会同高等教育出版社组织编写了这套教材。

本教材适应医学模式的转变,根据高级护理专业学习的需要及特点,以部颁课程的基本要求为编写指导思想,立足临床护理管理的实际需要,注重以人、以能力为本位,广泛借鉴国内外管理理论和方法,较系统地阐述了管理理论、原理及其应用,管理的计划、组织、领导、控制职能,护理质量管理的理论与方法等内容。

本教材共分九章。其中第一章、第二章由永州职业技术学院唐骏副教授编写;第三章、第四章由第一军医大学曾爱芬讲师编写;第五章、第七章由中南大学护理学院阳爱云副教授编写;第六章、第八章由中南大学湘雅医院蒋冬梅教授编写;第九章由永州职业技术学院刘平娥教授编写。全书由刘平娥、唐骏二位同志统稿。本教材由林菊英教授担任主审。

在编写过程中,得到了教育部、高等教育出版社、编者所在单位的各级领导的大力支持。在此,一并表示衷心的感谢。

由于编者水平有限,不足之处在所难免,敬请广大读者不吝赐教。

编 者

2004年9月

目 录

第一章	管理学与护理管理学	1
第一节	管理学概述	1
第二节	护理管理学概述	7
第二章	现代管理的基本原理、原则及应用	13
第一节	系统原理	13
第二节	人本原理	16
第三节	动态原理	18
第四节	效益原理	19
第五节	管理原则及其在护理管理中的应用	21
第三章	护理管理的计划职能	28
第一节	概述	28
第二节	计划的制定	33
第三节	目标管理	34
第四节	时间管理	38
第四章	护理管理的组织职能	50
第一节	概述	50
第二节	组织的设计	53
第三节	组织结构	58
第四节	护理组织文化	69
第五章	护理管理的领导职能	77
第一节	领导和领导者	77
第二节	领导理论与领导形态	82
第三节	领导决策	86
第四节	领导艺术	89
第五节	组织冲突	97
第六节	护士长管理	101
第六章	护理管理的控制职能	110
第一节	概述	110
第二节	控制工作的目的、作用及重要性	113

	第三节 控制的分类与控制的基本方法.....	116
	第四节 危机事件的控制与处理.....	122
第七章	护理资源的管理	128
	第一节 护理人力资源的管理.....	128
	第二节 护理物品与设备管理.....	144
	第三节 护理成本的管理.....	146
	第四节 护理信息管理.....	148
第八章	护理质量管理	155
	第一节 概述.....	155
	第二节 护理质量管理的方法.....	159
	第三节 护理质量的标准化管理.....	168
	第四节 护理业务技术管理.....	179
	第五节 医院感染的管理.....	184
第九章	护理管理的发展趋势	192
	第一节 计算机网络技术在护理管理中的应用.....	192
	第二节 护理行政管理趋势.....	209
	参考文献	223

第一章 管理学与护理管理学

学习目标:

1. 掌握管理、护理管理、护理管理学的概念;
2. 理解管理的基本特征和护理管理的特点;
3. 了解管理学的形成与发展。

引 言

管理是人类活动的重要内容之一,它广泛地存在于现实社会生活中,是一切有组织活动的必不可少的组成部分。管理代表了人们在社会中所采取的有目的、有意义的活动,即通过群体的合作以实现某些共同的目标和任务。因此,管理是人类追求生存、进步和发展的一种途径和手段。

1

第一节 管理学概述

一、管理的概念

“管理”一词,仅从字面上理解,是指“管辖”和“处理”。但作为一种重要的、有意义的、有目的的人类文化活动而言,管理的内涵十分丰富,从不同的角度出发,可以有不同的定义。从功效角度而言,管理是通过一系列有效活动,提高系统功效的过程;从职能上讲,管理就是计划、组织、人员配备、指导与领导、控制等;从资源利用来说,管理是有效分配和利用组织中的人力、物力、财力、时间、信息资源,以达到组织目标的过程;从决策角度讲,管理就是决策。

当前,国内外管理界对于管理的涵义公认的观点认为:管理是一个过程,即管理者带领被管理者与自己共同去实现组织既定目标的活动过程。

由此可见,管理是一切组织活动所不可缺少的要素。在任何管理过程中,管理者必须合理分配和利用组织资源(包括人力、物力、财力、时间和信息等),通过计划、组织、人员配备、指导与领导、控制等职能,发挥、提高组织功效,以实现组织的既定目标,其过程如图1-1所示。

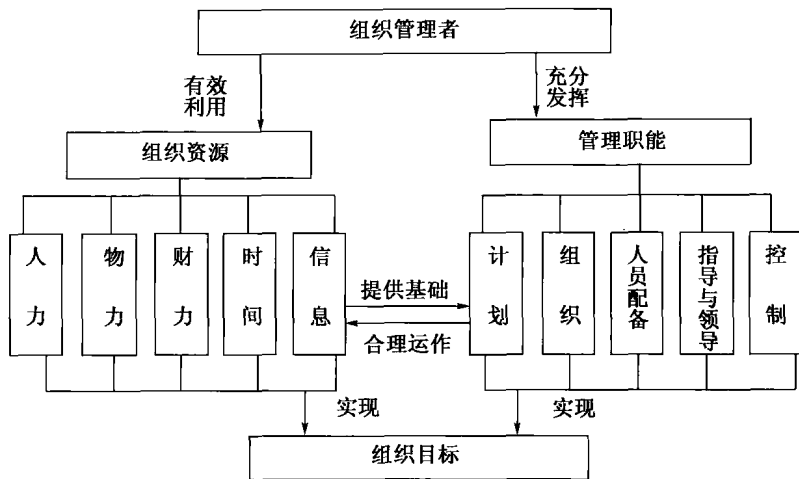


图 1-1 管理运行示意图

二、管理的基本特征

管理具有以下基本特征：

（一）管理的普遍性

管理的普遍性表现为管理是一种协作活动，涉及人类社会的方方面面。管理与人们的社会活动、家庭活动以及各种组织活动都是息息相关的。从人类为了生存而进行集体活动的分工和协作开始，管理便应运而生。管理的普遍性决定管理涉及的范围。

（二）管理的科学性和艺术性

管理的科学性主要表现在管理活动过程，可以通过管理活动的结果来衡量，同时具有行之有效的研究方法和研究步骤来分析和解决问题。管理的艺术性表现在管理实践中注重以人为本，发挥管理者和被管理者的能动性及创造性，因地制宜地采取措施，为有效地进行管理创造条件。

管理的科学性和艺术性是相辅相成的。运用科学的方法和技术正确预测、衡量或评价管理活动及其结果，使管理者能有效地运用管理艺术调动被管理者积极性，提高管理效率；管理的艺术性则可针对管理过程中的重点、难点以及那些只能感知且具有某种内在特性的问题，提醒管理者通过管理艺术来评估，采取相应措施，促进管理结果更趋向于达到组织目标。

（三）管理目标的一致性

任何组织的管理都是为了实现组织的目标。在一个组织中，虽然不同类别、不同层次的管理者所承担的职责不同，但总的目标只有一个，即设计和维持一种能够促使集体中共

同工作的成员施展才能、实现预定目标的环境,这就是目标的一致性。

(四) 管理的双边性和权变性

管理的双边性是指组织中管理者与被管理者构成的双边活动,二者主要体现为领导与服从的关系,且均具有能动作用。管理者的能动作用主要表现在组织才能、领导艺术、决策能力等方面,而被管理者的能动作用主要指工作的积极性、主动性、创造性等方面。

所谓权变性是指管理者正确把握组织内外部环境的运动变化,随机应变,有效地处理问题。具体表现在工作上既有原则性,又有灵活性。必须指出,就一个组织而言,任何权变手段都不能偏离或有损组织的最高目标。

三、管理的二重性

管理的二重性是指管理具有自然和社会双重属性。这是马克思在《资本论》中最先提出来的。管理的自然属性,是指管理所具有的有效指挥共同劳动、组织社会生产力的特性,反映了管理的必要性,是一系列科学方法与技术的总结。管理是生产过程固有的属性。管理的自然属性不受社会制度的限制,无论任何生产方式、社会制度,只要有多数人的共同劳动、有集体的分工与协作,就需要管理。

管理的社会属性反映出管理的目的性和监督劳动、维护生产关系的特性。也就是说,管理直接或间接地同生产资料所有制相联系,反映生产资料占有者组织劳动的目的。这种属性是与社会制度相联系的,在不同的社会形态中,管理的性质、目的不同。

学习和掌握管理的二重性,有利于深入理解管理的性质。我们要在维护社会主义生产关系、贯彻社会主义分配原则的基础上,借鉴国外先进的管理思想和方法,“以我为主、博采众长、融会贯通”,建立起具有中国特色的管理科学体系。

四、管理的基本职能

管理的职能是指管理过程中各项活动的基本功能,又称管理的要素,是管理原则、管理方法的具体体现。管理职能的划分有许多学派,目前,国内外管理界比较公认的是将管理职能划分为计划、组织、人员管理、指导与领导、控制等五项基本职能。

(一) 计划职能

计划是为实现组织既定目标而对未来的行动进行规划和安排的工作过程。计划的内容主要包括组织目标的选择和确立,实现组织目标方法的确定和行动方案抉择,计划原则的确立,计划的编制以及计划的实施等等。计划是全部管理职能中最基本的职能,也是实施其他管理职能的基础和条件。计划是一项科学性极强的管理活动。

(二) 组织职能

为实现管理目标和计划,就必须设计和维持一种职务结构。在这一结构中,把为达到目标所必需的各种业务活动进行组织分类,将管理每一类业务活动所必需的职权授予主

管这类工作的人员,并规定上下左右的协调关系,为有效实现目标,还必须不断对这个结构进行调整,这一活动过程就叫组织。

组织为管理工作提供了结构保证,这是进行人员管理、指导和领导、控制的前提。

(三) 人员管理职能

人员管理,亦称人力资源管理,是对组织需要的各种人员进行恰当而有效的选择、培训以及考评的工作过程。其目的是为了配备合适的人员去担任组织机构规定的各项职务,以保证组织活动的正常进行,进而实现组织的既定目标。人员配备与管理其他四项基本职能有着密切的联系,直接影响到组织目标能否实现。

(四) 指导与领导职能

指导与领导工作是一个组织的主管人员在管理过程的行为活动,就是对组织内每个成员(个体)和全体成员(群体)的行为进行引导和施加影响的活动过程。其目的在于使个体和群体能够自觉自愿并有信心地为实现组织既定目标而努力。指导与领导所涉及的是主管人员下属之间的相互关系。指导与领导这种行为活动,目前已形成了专门的领导科学,成为管理科学的一个新分支。

(五) 控制职能

控制是按既定目标和标准对组织的活动进行监督、检查,发现偏差,及时采取纠正措施,使工作按原定计划进行,或适当调整计划以达到预期目的。控制工作是一个延续不断、反复发生的活动,它包括三个要素,即制定标准、根据标准衡量工作成效以及采取措施纠正偏离标准的偏差。控制的目的在于保证组织活动及其成果同预期目标相一致。

管理的五项基本职能,从计划到控制循序完成,并形成周而复始的循环往复,这就是管理的基本过程,其中每项职能之间相互联系,相互影响,构成一个统一的有机整体。

五、管理学的研究对象与方法

管理活动是与人类有组织的社会活动同时出现的,但把管理作为一门科学来研究则始于近代。随着社会的不断进步,科学技术的飞速发展以及管理活动内容的日益丰富,管理在人们的实际生活中和在生产过程中的作用越来越受到广泛关注和重视。这就为全面地、系统地研究管理活动过程中的客观规律和一般方法提供了必要的条件和基础,从而使管理学的研究不断得到充实和发展。

(一) 管理学的概念

管理学是一门系统研究管理过程普遍规律、基本原理和一般方法的科学,它是自然科学和社会科学相互交叉而产生的一门边缘科学。管理活动的基本规律,包括一般原理、理论、方法和技术,构成了一般管理学。

(二) 管理学的研究对象

管理学的研究对象可以从广义和狭义两个方面理解。

1. 广义的管理学研究对象

根据马克思的管理二重性,我们可将管理学研究的对象从理论上概括为生产力、生产关系、上层建筑三个方面。

(1) 生产力方面。这是管理学研究的一个重要内容,主要研究生产力的合理组织问题,即劳动者与生产资料的相互结合、组织问题,具体包括如何合理分配和充分利用组织中的人、财、物、时间、信息等资源,以适应组织目标及社会需求,求得最佳经济效益和社会效益。

(2) 生产关系方面。管理学主要研究如何正确处理组织中的人际关系问题,研究如何适当调整管理者之间、上下级之间、职工之间的关系,创造一种适宜的气氛,从而最大限度地调动各方面的积极性和创造性。研究如何完善组织机构与各种管理体制问题,研究组织与组织之间的关系,提供妥善处理这些关系的准则,为实现组织目标服务。

(3) 上层建筑方面。管理工作不能离开政策、法律、管理体制、规章制度以及伦理道德和思想政治工作等,这些就构成了管理领域及上层建筑。所以,管理学要研究如何使管理体制、管理方法、职业道德等有利于生产力的发展,有利于社会主义生产关系的稳定;通过建立健全相应的管理体制、贯彻执行各种规章制度,从而维持正常的生产关系,促进生产力及经济社会的协调发展。

2. 狭义的管理学研究对象

(1) 管理原理。管理学首先研究的是管理的基本规律,即研究适用于一切社会 and 个别社会形态的各种基本的管理规律,揭示管理的对象、核心、目的与原则。

(2) 管理职能。管理的各种职能既体现了管理的基本任务,也反映了管理的全过程,并且是管理原则、管理原则发挥作用的载体。

(3) 管理方法、技术和手段。管理职能的执行,不能不依靠具体的管理方法、技术和手段,因此对必要的管理方法、技术与手段的研究,构成了管理学的重要组成部分。

(4) 管理者。管理者是管理活动的主体,是能否有效实施管理的关键。现代管理学尤为重视对管理者素质、技能的研究。

(5) 管理历史。研究管理思想与管理实践的历史发展进程,是为了让人们更清楚地认识和理解今天的管理理论与实践,更好地继承和发展现代管理理论与方法。

(三) 管理学的研究内容和范围

管理的普遍性决定了管理学研究内容的广泛性。从管理的对象来分,有人、财、物、时间和信息五要素;从管理的职能来分,有计划、组织、人员管理、指导与领导、控制五项职能。根据管理的二重性,管理活动的内容涉及合理组织生产力以及维护和完善生产关系。管理学的研究内容和范围如图 1-2 所示。

(四) 管理学的研究方法

1. 唯物辩证法

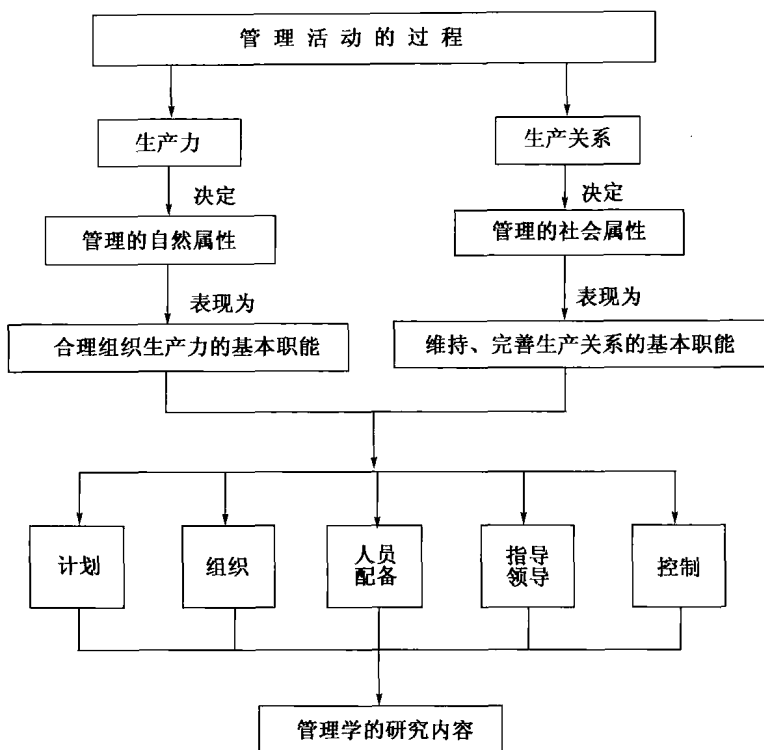


图 1-2 管理学的研究内容和范围

马克思主义的辩证唯物主义和历史唯物主义是学习和研究管理学的总的方法论。在管理学的学习和研究过程中,必须自觉运用唯物辩证法,克服形而上学。辩证唯物主义认为,一切事物都是相互联系和相互制约的,一切事物都是不断发展变化的。因此,必须坚持实事求是的态度,用全面的、历史的、发展的观点去观察、分析问题,深入管理实践,进行调查 research,正确把握宏观与微观的结合,总结实践经验,并用判断和推理的方法,使管理实践上升为理论。

2. 系统方法

要进行有效的管理活动,必须对影响管理过程中的各种因素及其相互之间的关系,进行总体的、系统的分析研究,才能形成可行的管理基本理论和合理的决策活动。总体的、系统的研究和学习方法,就是用系统的观点来分析管理活动,研究和学习管理的原理。所谓系统是指由相互作用和相互依赖的若干组成部分结合而成的,具有特定功能的有机整体。系统本身又是它所从属的一个更大系统的组成部分。实体组织、管理过程、管理概念、理论和技术方法均可看作为一个系统。

在分析和研究管理过程这个系统时,要把握其作为一种实体所具有的整体性、目的

性、开放性、交换性、相互依存性、控制性等特征。系统作为一种方法、手段或理论,则要求在研究和解决管理问题时必须具有整体观点、“开放的”与相对“封闭的”观点、反馈信息的观点、分级观点、等效观点等等有关系统的基本观点。

3. 理论联系实际的方法

理论联系实际的方法,具体说可以有案例的调查和分析、边学习边实践以及带着问题学习等多种形式。通过这种方法,有助于提高学习者运用管理的基本理论和方法去发现问题、观察与分析问题以及解决问题的能力。同时,由于管理学是一门建设与发展中的学科,因而还应以探讨研究的态度来学习,通过理论与实践的结合,使管理理论在实践中不断地加以检验,从而深化认识,发展理论。

理论联系实际还要求学习者在学习和研究管理学时,要注重管理的二重性。既要吸收发达国家管理中的科学性的东西,又要去其糟粕;既要避免盲目照搬,又要克服全盘否定;要从我国国情出发加以取舍和改造,有分析、有选择地学习和吸收。

上述三种方法是学习和研究管理学的基本方法,除此之外,还有其他一些方法,如归纳与演绎的方法、比较研究的方法、教学分析的方法等等。

第二节 护理管理学概述

一、护理管理的概念

护理管理是护理科学、护理技术与管理艺术的综合集成,是运用管理原理和原则,研究护理工作的特点和规律,通过对护理工作的计划、组织、协调与控制,达到激发护理人员、控制护理系统、优化护理效应三个方面的统一,保证和提高护理工作质量,为社会提供优质的、全方位的护理服务的活动过程。世界卫生组织认为:“护理管理是发挥护士的潜在能力和有关人员及辅助人员的作用或者运用设备和环境、社会活动等,在提高人类健康这一过程中有系统地发挥这些作用。”护理管理的主要内容包括护理行政管理、护理业务管理和护理科研、教育管理等几个方面。整个护理管理系统可用图 1-3 所示。

二、护理管理的特点

护理管理是一门学科,也是一门艺术。护理管理具有学科的综合性与交叉性、技术与管理的多重性、实践性和广泛性等特点。

(一) 学科的综合性与交叉性

护理管理是一门多学科综合交叉的科学,包括管理学、医院管理学、护理学基础、护理学、临床医学、预防医学、社会医学、医学心理学、流行病学、卫生统计学和相关人文科学等等。因此,要求从事护理管理的工作人员,必须熟练掌握上述有关学科的理论、方法和技

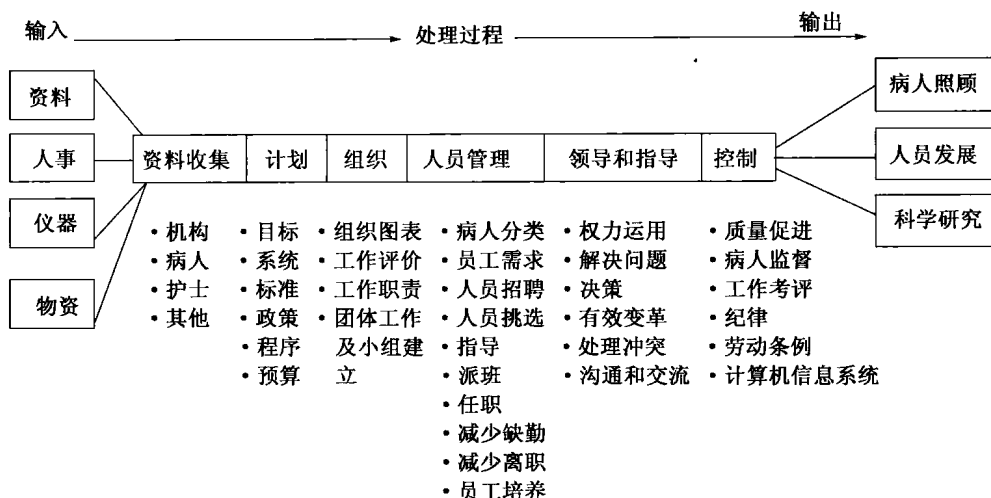


图 1-3 护理管理系统

术,并将其综合集成,应用于护理管理之中。

(二) 技术与管理的双重属性

护理管理既是一项技术性很强的工作,又是一项管理性工作,因而既具有技术性,又具有管理属性。护理管理活动属于管理学范畴,其管理工作的计划、组织、协调和控制等活动,是护理管理的主要职能。因此,护理管理工作者不但要熟悉护理诊断、治疗等技术,又要掌握和运用科学的管理理论、技术与方法。

(三) 护理管理的实践性

护理部门是一个隶属于医院的子系统。护理管理是运用系统工程思想和系统分析方法指导护理工作,解决和处理实际问题的活动过程。护理管理重视人的因素和团队作用,注重与人的沟通和交流,并在实践中广泛、及时、准确地收集、传递、储存、反馈、分析和使用护理管理信息。用科学的方法预测未来,并对突发事件进行前瞻性控制,创造性地开展工作。

(四) 护理管理的广泛性

护理管理涉及自然科学和社会科学的方方面面,学科多、内容广、范围大,是一项复杂的系统工程。它包括组织管理、人员管理、业务技术管理、质量管理、门诊管理、病房管理、物资管理、经济管理、科研教学管理和信息管理等。护理管理人员不但要协调医院内各部门之间的关系,还要协调医院与社会各方面的关系。因此,要求护理管理人员要具备丰富的管理学知识和广博的社会科学知识。

三、护理管理的作用

就职能而言,护理管理的作用主要表现在以下几个方面: