

护理管理者高级研修丛书

总主编 姜小鹰 吴欣娟

第 三 册

护理管理 黄金法则

主 编 李继平 刘义兰



人民卫生出版社

护理管理者高级研修丛书 第三册

总主编 姜小鹰 吴欣娟

护理管理黄金法则

主 编 李继平 刘义兰

副主编 张海燕 李映兰 韩 琳

编 者 (以姓氏笔画为序)

刘义兰 (华中科技大学同济医学院附属协和医院)

阳世伟 (深圳市第二人民医院)

李 卡 (四川大学华西医院)

李映兰 (中南大学湘雅医院)

李继平 (四川大学华西医院)

肖适崎 (中国医科大学附属盛京医院)

杨惠云 (西安交通大学第二附属医院)

张海燕 (北京大学人民医院)

罗 健 (华中科技大学同济医学院附属协和医院)

施 雁 (同济大学附属第十人民医院)

黄 浩 (四川大学华西医院) (兼秘书)

韩 琳 (甘肃省人民医院)

人民卫生出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

护理管理黄金法则 / 姜小鹰, 吴欣娟主编. —北京:
人民卫生出版社, 2015

(护理管理者高级研修丛书 ; 3)

ISBN 978-7-117-20525-2

I. ①护… II. ①姜…②吴… III. ①护理学-管理学
IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 068805 号

人卫社官网	www.pmph.com	出版物查询, 在线购书
人卫医学网	www.ipmph.com	医学考试辅导, 医学数 据库服务, 医学教育资 源, 大众健康资讯

版权所有, 侵权必究!

护理管理者高级研修丛书 第三册
护理管理黄金法则

总 主 编: 姜小鹰 吴欣娟

主 编: 李继平 刘义兰

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: 010-59787592 010-59787584 010-65264830

印 刷: 北京盛通印刷股份有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 710 × 1000 1/16 印张: 24 插页: 4

字 数: 418 千字

版 次: 2015 年 5 月第 1 版 2015 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-20525-2/R · 20526

定 价: 79.00 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市场营销中心联系退换)

丛书总主编简介



姜小鹰 二级教授、博士研究生导师,国际红十字会第43届南丁格尔奖章获得者、国务院特殊津贴专家。福建医科大学护理学院原院长,现任中华护理学会副理事长、中华护理学会杂志社社长;教育部高等学校护理学专业教学指导委员会副主任委员;全国高等护理教育学会副理事长;福建省护理学会理事长。全国“教书育人”十大楷模;福建省第三届高等学校教学名师、福建省杰出人民教师;国家级《护理管理学》精品课程负责人、国家级《护理管理学》精品视频共享课负责人、国家级《护士人文修养》精品视频公开课负责人、国家级护理学实验教学示范中心负责人等。主编规划教材及著作22部、副主编6部。先后兼任《中华护理杂志》《中华护理教育》等多家杂志的副主编。

从事临床护理、护理管理、护理教育近40年,主要研究方向:护理管理、老年护理、护理教育。主持国家教育部、省、厅级科研课题21项,国内外发表学术论文230余篇,以第一完成人先后获得国家、省、厅级各类科研成果一、二、三等奖共28项。



吴欣娟 主任护师、教授、博士研究生导师,国际红十字会第43届国际南丁格尔奖章获得者。现任北京协和医院护理部主任、北京协和医学院护理学院副院长,兼任中华护理学会副理事长、北京护理学会副理事长、国家卫生标准委员会护理标准专业委员会副主任委员、《中华护理杂志》《国际护理科学杂志》及《中国护理管理》杂志副主编等。

从事护理工作30余年,致力于推进护理工作改革与护理学科进步,先后主编专业书籍20余部,发表专业论文近70篇,承担10余项科研课题,并作为第一完成人获“中华护理学会科技奖”一等奖和二等奖各1项、“中国医院协会科技创新奖”三等奖1项。

编写团队简介



李继平 教授,博士/硕士研究生导师。任中华护理学会副理事长;四川大学华西医院原护理部主任/护理学院院长,护理学科主任。先后担任全国医学专业学位研究生教育指导委员会委员;教育部高等学校护理专业教学指导委员会委员、特聘专家;卫生部高等医学教育教材建设委员会委员;全国高等学校医学数字教材建设指导委员会委员;中国医学教育慕课联盟理事;中国灾害救援协会护理分会副理事长;四川省学术和技术带头人;四川省护理质控中心副主任;教育部国家级精品课程《护理学基础》项目及护理特色专业建设项目负责人;卫生部专科护理建设项目负责人;先后获部省级教学成果一等奖、二等奖 8 项;发表学术论文 100 余篇;主编国家 21 世纪本科教材、护理本科规划教材 6 部,副主编参编 10 余部;先后被聘请担任《中华护理教育》副主编,《中华现代护理杂志》副总编辑、编委;《中国护理管理》、《护理研究》、《解放军护理杂志》等护理期刊编委。



刘义兰 主任护师,博士研究生导师。现任华中科技大学同济医学院附属协和医院护理部主任、医院国家临床护理重点专科建设项目负责人。兼任中华护理学会理事,湖北省护理学会副理事长、护理管理专业委员会主任委员;《护理学杂志》主编及《中华护理杂志》编委。从事临床护理及护理管理工作 30 年,密切结合工作实践,开展研究和创新,取得了一定成效。发表论文(第一作者或通讯作者)70 余篇,SCI 收录 7 篇。主编专著或教材 12 部。获中华护理学会第六届科技进步奖一等奖、第七届科技进步奖三等奖、第二届中华护理学会科技奖二等奖、湖北省科技进步二等奖和中国医院协会医院科技创新奖三等奖。



张海燕 主任护师, 硕士研究生导师。现任北京大学人民医院护理部副主任, 临床护理教研室主任。兼任卫生部护理标准专业委员会委员兼副秘书长、卫生部人才中心全国卫生人才评价领域专家、中华护理学会第 26 届科研工作委员会副主任委员、北京护理学会肿瘤专业委员会副主任委员、北京护理学会对外交流委员会委员、北京大学护理学术委员会委员、北京大学护理专业教学委员会委员;《国际护理学杂志》副总编,《中华护理教育》、《中国疼痛医学杂志》、《护理学杂志》编委。主要研究方向: 护理管理, 临床护理教学, 外科护理。主编或参编专业书籍 17 本, 以第一作者或责任作者发表论文 20 多篇, 申请并主持校级及院级基金 4 项。



李映兰 主任护师, 博士生导师。现任湘雅医院护理部主任、护理教研室主任。兼任中华护理学会学术工作委员会副主任委员, 中华护理学会门急诊专业委员会副主任委员, 中华护理学会常务理事, 湖南省护理质量控制中心主任, 湖南省医院协会护理管理专家委员会副主任委员。主要研究方向: 护理管理, 护士执业安全与防护, 急救护理管理。主要研究方向: 护理管理, 临床护理教学, 急危重症护理。主编或参编专业书籍 20 余本, 以第一作者或责任作者发表论文 40 余篇, 主持及参与省部级课题 7 项。



韩琳 主任护师, 硕士研究生导师。现任甘肃省人民医院护理部主任。兼任甘肃省卫生系统领军人才, 甘肃省护理学会副理事长, 甘肃省护理质控中心秘书长。《中华现代护理杂志》常务编委,《兰州大学学报医学版》通讯编委。主要从事护理管理和护理流行病学研究, 近年来发表论文 30 余篇, 其中 SCI 论文 4 篇。获得国际合作、国家级、省部级课题 10 余项, 其中 2011 年、2013 年共获得两项国家自然科学基金资助。



阳世伟 主任护师。现任深圳市第二人民医院护理部副主任、三甲办主任。兼任广东省卫生经济专业委员会护理专业分会常务委员,深圳市护理学会外科专业委员会主任委员,深圳市康复医学会常务理事,安徽医科大学、深圳市医学继续教育中心兼职教授,《中华现代护理学杂志》专家编辑,深圳市卫生和人口计划生育系统医疗器械专家库专家。主要专业方向:外科护理、护理管理,先后从事护理教学 14 年,临床护理和护理管理 14 年,先后 8 年被深圳市医学继续教育中心评为“优秀兼职教师”,南方医科大学及山西医科大学授予“优秀临床教师”称号,参与多部教材和专著编写工作。由本人负责并已经结题深圳市科技局科研项目 3 项,参与科研 4 项。发表论文 30 余篇,其中以第一作者发表论文 23 篇,获国家实用新型专利一项。



李卡 副主任护师,硕士研究生导师。现任四川大学华西医院护理部 / 系副主任。兼任中华护理学会外科专委会副主任委员;中华医学会全国肠内肠外营养学会护理学组副主任委员;四川省护理学会外科专委会副主任委员。所负责的“直肠癌 TME 低位保肛术围术期专业化护理研究”获“全国中华护理学会第八届科学技术进步二等奖”,“四川省科技进步三等奖”、“成都市青年创新成果奖”;负责省部级纵向课题三项;以第一作者在北大核心及统计源期刊发表论文 40 余篇,SCI 2 篇;MEDLINE 收录 3 篇;编著专著 6 部、教材 3 部。



肖适崎 副教授,副主任护师。现任中国医科大学附属盛京医院护理部副主任。兼任中华护理学会康复护理专业委员会委员、中国医院协会信息管理专业委员会护理信息学组委员、辽宁省护理学会理事、辽宁省护理学会教育分会副主任委员、沈阳市护理学会教育分会副主任委员、沈阳市护理学会外文分会副主任委员。主要专业方向为内科护理、护理管理。参与多部教材编写;作为课题第二负责人参与2项辽宁省科学技术计划项目,作为第二负责人获得辽宁省科学技术奖科技进步三等奖1项。作为第一作者发表学术论文10余篇。



杨惠云 主任护师,硕士研究生导师。现任西安交通大学第二附属医院护理部主任。兼任中华护理学会理事及行政管理专家库成员、《中华护理杂志》编委、西安交通大学护理系兼职副主任、陕西省性学会护理专业委员会主任委员、陕西省质控中心副主任。主要研究方向为护理管理、血液病护理及血管通路护理。主持各类科研课题11项,主编7本书籍,发表论文30余篇。



罗健 副主任护师,国家心理咨询师。现任华中科技大学同济医学院附属协和医院护理部副主任。兼任湖北省护理学会第十四届理事会理事、湖北省护理学会内科护理专业委员第八届委员会副主任委员、武汉市护理学会第十三届理事会内科专业委员会副主任委员、《护理学杂志》第五届编委等,《国际护理杂志》、《国际老年护理杂志》审稿专家。主要专业方向为内科临床护理、护理教育及护理管理。主持湖北省科技厅自然科学基金面上项目1项、校内课题3项,院内课题2项,参与国家自然科学基金项目2项及中华医学会科研项目1项。主编教材1部,参编教材5部,在编教材2部。



施雁 主任护师,博士研究生、硕士研究生导师。现任同济大学附属第十人民医院护理部主任、上海市护理质控中心主任、国家临床重点专科建设项目负责人、上海市医学“重中之重”学科带头人。兼任 WHO ICN 中国护理管理培训师、国际睡眠学会护理专业副主任、卫生部护理质量管理专家;上海市医学伦理学会常务理事、上海市内科专业委员会主任、上海市医疗事故鉴定专家、上海市医疗服务标准委员会委员、上海市全科医师学会委员、上海市医疗事故鉴定专家、同济大学护理教研室主任等。研究方向:护理质量管理和人力资源管理。近年主持国家级、上海市科委、市卫生局、申康卫生系统等科研项目 20 余项,其中主持国家自然科学基金项目(面上项目)2 项,参与国家自然科学基金项目(青年科学基金项目)1 项,科研经费近 1400 万元;在国内护理核心期刊上发表论文 130 余篇(第一作者、通讯作者),申报国家专利 10 余项,其中发明专利 2 项,主编专著 6 册,荣获省部级及市局级成果奖 20 余项。至今已培养 8 名优秀的硕士研究生,在读硕士研究生 7 名,在读博士生 1 名。多年来,她对上海市第十人民医院护理学科乃至上海市护理学科的发展作出了不可估量的贡献。



黄浩 副主任护师。现任四川大学华西医院消毒供应中心科护士长。兼任中华护理学会消毒供应护理专业专委会副主任委员;四川省护理学会消毒供应护理专业专委会主任委员;四川省护理学会院内感染管理专业委员会委员。主要研究方向:消毒供应质量控制、流程优化和市场运营的管理和研究。参与了国家消毒供应中心标准的修订、编撰卫生部消毒供应中心管理和操作培训教材;四川省消毒供应中心验收标准的主要起草人,成都市消毒供应中心质量评价实施细则起草人。卫生部医院管理研究所消毒供应示范基地负责人,四川省消毒供应岗位培训基地负责人。以第一作者发表论文 20 余篇;主编《消毒供应中心实用手册》《消毒供应中心护理手册》等相关著作 6 部。作为负责人先后承担省科技厅等课题 4 项;获国家实用型专利授权两项;课题《清洗包装工具的改进在复用医疗器械处理中的应用研究》获成都市科技局科技进步二等奖,中华护理学会科技进步三等奖。

前 言

为帮助护理管理者应对面临的挑战和机遇,编写组在姜小鹰教授、吴欣娟教授的带领下,参与了《护理管理者高级研修丛书》的创作工作;本书编写组编写了丛书第三册——《护理管理黄金法则》。

编写指导思想:在省时、省事、省心的前提下获得学以致用最大价值的原则。作为丛书第三册,本书侧重于护理部主任管理工作的实战层面。

内容与结构:本书共 12 章 68 节。在大量护理管理者需求调研的基础上,聚焦各级护理管理面临的困惑和难点问题进行结构安排。丛书以护理部主任管理责任、角色和功能为主线展开,针对护理部主任管理胜任岗位必备知识和技能,高度凝练实用的管理经典及核心知识点在结构上以法则的形式进行整体编排,方便读者查阅和学习参考。

编写特色:针对护理部主任的工作特点,本书立足查找方便、易于理解、便于操作,在具有时效的管理工具与方法方面尽全力满足主任阅读及学习需要。编写注重对理论知识的凝练及升华,突出本书“黄金法则”的特点,以增加丛书的实用性、可读性——希望成为既好读又好用的管理工具书。随着阅读的深入,您会很快发现这是一本讲方法、给工具、重实效的管理书。如果您能将丛书里的法则、方法、工具结合自己的管理实践应用,相信您的管理效率将在随后的工作中得到明显提升。编写注重通过管理理论内涵解决实际管理问题,增强主任分析和解决问题能力。提供适当的图示图解,易于主任对管理经典的理解和应用。根据护理部主任有效管理核心能力要求设置自测题,并在附录部分提供测试结果说明,便于主任对自己管理现状的理解与反思,达到针对性能力强化提升,使主任们在轻松的环境下促进自身职业生涯的可持续发展。

读者对象:本书主要为各级各类医院护理部主任有效管理的专业丛书,同时也是医院各级护理管理人员管理指南用书及高等学校护理管理教学参考书。

本套丛书在编写过程中参考和吸取了国内外有关企业管理经典管理理论、论著和文献中的理论、观点和方法,在此谨向有关作者表示敬意和感谢。在本书编写过程中,得到丛书总主编、各参编医疗单位的大力支持和帮助,在此一并致谢。

由于水平和时间的局限,不妥之处敬请读者批评指正。

李继平 刘义兰

2015 年 3 月

目 录

第一章 管理价值提升法则	1
第一节 管理价值法则	1
一、理解护理部主任的管理内涵	2
二、走马上任方知任职难:寻求迅速走出困境的简单管理法则	3
三、胜任岗位,征服人心:护理部主任高绩效引擎法则	6
第二节 顶层设计法则	9
一、高瞻远瞩:思路决定出路	9
二、结果导向:主任有效管理的白金法则	10
三、提升管理执行力法则:将宏伟蓝图变为现实	11
第三节 修身立德法则	13
一、做好准备,蓄势待发:护理部主任素质建设	13
二、以身作则:行动是无声的示范	14
三、主任的敬业精神与责任感	14
四、管理者 EQ 比 IQ 更重要:情商修炼法则	15
第四节 能力提升法则	18
一、自我修炼:管理内功提升法则	18
二、自我反思:可持续发展动力法则	20
第五节 继任梯队建设法则	22
一、人才甄选:继任计划,尽早发现有潜质的人才	22
二、护理管理人才库:管理队伍规划法则	24
三、量身定制成长路径:继任人才锻造法则	25
第二章 效能管理法则	31
第一节 成果导向法则	32
一、构建有效人际关系	32
二、提升管理效能的角色定位	33
第二节 要事优先法则	34
一、明确“要事”,分清轻重缓急	34
二、防火重于救火	35

第三节 有效决策法则	36
一、见解决定思路,思路决定出路	37
二、有效决策五要素	38
三、激发反面意见	39
四、有效决策的心理素质	40
第四节 合理授权法则	40
一、授权的原则	41
二、授权的类型	42
三、营造有效授权的氛围	42
四、可以授权的工作	43
五、不能授权的工作	43
六、防止授权的失控与失衡	44
第五节 自我管理法则	45
一、让员工明确自己的责任	46
二、让下属对自己的工作负责	46
三、就工作目标进行沟通	47
第六节 用人所长法则	48
一、对用人所长的理解	48
二、运用上级领导的长处	49
三、充分发挥自己的长处	49
四、赞赏鼓励,让下属在工作中获得快乐	49
第七节 时间管理法则	50
一、诊断自己的时间使用	51
二、避免浪费时间	51
三、合理安排时间	52
四、人力资源决策应投入更多时间	53
五、避免不良情绪浪费时间	53
六、提高会议效率	54
第三章 创新思维法则	59
第一节 创新意识培养法则	60
一、认识创新思维	60
二、管理的本质就是创新	60
第二节 创新思维操作法则	62

一、头脑风暴法:三个臭皮匠,抵个诸葛亮·····	62
二、移植法:他山之石,可以攻玉·····	64
三、列举法:鸟集鳞萃,贝联珠串·····	67
四、检核表提示法:井井有条,面面俱到·····	68
第三节 突破思维定势法则·····	70
一、传统定势及其突破·····	71
二、经验定势及其突破·····	72
三、权威定势及其突破·····	73
四、书本定势及其突破·····	74
五、从众定势及其突破·····	75
第四节 创新要素寻求法则·····	77
一、创新思维的营养元素之一:人格特征·····	77
二、创新思维的营养元素之二:学习能力·····	78
三、创新思维的营养元素之三:信息素养·····	79
四、创新思维的营养元素之四:社会能力·····	79
第五节 团队创新法则·····	80
一、形成创新文化,营造团队创新氛围·····	81
二、建立创新机制,为团队创新提供保障·····	82
三、培养创新型人才,形成团队创新的核心·····	82
四、开展创新项目,为团队创新提供平台·····	82
第四章 压力舒缓法则·····	88
第一节 压力识别法则·····	88
一、认识压力·····	89
二、控制情绪·····	92
三、有效管理压力·····	95
四、重建自尊·····	95
第二节 压力转换法则·····	96
一、蓝伯格定理·····	96
二、将压力转化为动力·····	97
第三节 快速减压法则·····	98
一、短期应急措施·····	98
二、简单有效的减压术·····	99
第四节 运动减压法则·····	99

一、运动减压的机制·····	99
二、运动减压的方法·····	100
三、运动强度选择·····	100
四、适合“无时间”型人的运动方法·····	101
第五节 放松法则·····	101
一、想象·····	101
二、放松·····	102
第六节 自我沟通法则·····	103
一、为什么要进行自我沟通·····	103
二、如何进行自我沟通·····	105
第七节 放下法则·····	105
一、为什么“放不下”·····	105
二、放下的真正含义·····	106
三、学会接受·····	106
第八节 冥想法则·····	107
一、什么是冥想·····	107
二、冥想前的准备·····	108
三、冥想实训·····	108
第五章 护理人才培养法则·····	116
第一节 组织文化法则·····	116
一、营造良好的组织氛围,提供人才成长的优良环境·····	116
二、内化护理职业价值观,指明人才培养正确方向·····	118
第二节 鉴人有术法则·····	119
一、观念先行,树立正确的人才观·····	119
二、主客观相结合识别人才的有效策略·····	120
第三节 人才成长法则·····	122
一、关心下属的职业生涯规划·····	122
二、提供职业发展的支持系统,点燃培养人才的动力引擎·····	124
第四节 因材施教法则·····	126
一、因才分类,构建护理人才培养结构·····	126
二、搭建平台,让每个人都有施展才华的舞台·····	127
三、培养护士情商和评判性思维·····	134
第五节 人才储备法则·····	136

一、护理管理人才培养的实施步骤·····	136
二、实施继任计划的挑战及应对策略·····	138
第六节 人才激励法则·····	139
一、正确理解激励内涵·····	140
二、激励护士从平凡到卓越·····	141
三、激励要选对方式·····	143
第六章 护理团队建设法则·····	147
第一节 目标结盟法则·····	147
一、理解团队目标·····	147
二、创建优秀团队的必由之路:目标结盟·····	148
三、建设以目标为导向的护理团队·····	149
第二节 团队凝聚法则·····	151
一、护理团队文化概述·····	151
二、构建积极的护理团队文化·····	152
三、培养高效的团队执行力·····	153
第三节 信息管理法则·····	154
一、信息共享,建立集体荣誉感·····	154
二、信息共享,加速护理工作效率·····	156
三、信息收集与反馈·····	157
第四节 有效沟通法则·····	158
一、正确认识护理工作的冲突和矛盾·····	158
二、认清良好沟通的“绊脚石”·····	159
三、有效沟通的技巧·····	160
第五节 协同合作法则·····	162
一、认清团队协作的必要性·····	163
二、明确促进协作的原则·····	164
三、在协同工作中建立共同责任感·····	165
第六节 绩效改进法则·····	166
一、构建护理绩效目标:走向高绩效管理之路的第一步·····	166
二、PDCA 的运作启示:紧抓要点衡量绩效,实现持续改进循环·····	168
三、及时沟通与反馈:达成绩效目标的法宝·····	169
第七节 变革创新法则·····	171
一、规避变革陷阱:聪明而理性管理·····	171

二、鼓励创新力量的成长:不拘一格降人才	173
三、把握卓越团队建设的关键:改善资源配置,激发团队活力	173
第七章 部门有效运作法则	177
第一节 护理系统运作法则	177
一、运作系统构建与创新	177
二、系统的运作与管理	180
三、激活下属潜力	183
第二节 部门沟通协作法则	186
一、部门沟通机制	186
二、部门协作机制	188
三、流程优化顺畅	190
第三节 运作效率提升法则	192
一、重视问题的出现	192
二、解决问题的技巧	195
三、有效运作的细节管理	197
第四节 构建和谐关系法则	200
一、正确有效获取信息	200
二、让护士满意	202
三、激发护士潜能	203
四、建立和谐关系	206
第八章 护理质量与安全管理法则	209
第一节 健全管理体系法则	209
一、护理质量组织体系的建立——首要前提	210
二、护理质量控制机制的形成——关键步骤	211
三、护理质量评价体系的健全——重要保障	216
第二节 规范质量标准法则	218
一、护理质量标准的制定	218
二、护理质量标准的执行	221
三、关键指标监控	224
四、护理质量反馈	226
第三节 善用管理工具法则	228
一、PDCA:循序渐进改善工作质量	228
二、品管圈:充分发挥员工的积极性、创造性	231

三、追踪方法学:从个人和系统因素进行补救和追踪	233
四、其他质量管理工具	234
第四节 精益管理法则	235
一、精益管理的基本理念和原则	236
二、精益管理的基本工具和方法	238
三、6-Sigma 质量管理	241
第九章 护理优质服务法则	246
第一节 以人为本法则	246
一、以服务对象为中心原则:明确服务目标	247
二、以满足需求为导向原则:确定服务方向	248
三、满意度衡量原则:理解服务金标准	249
第二节 高瞻远瞩法则	251
一、形成先进服务理念	251
二、构建和谐服务氛围	252
第三节 精益管理法则	253
一、打造高效率服务流程	253
二、把握全过程服务流程	254
三、遵循个性化服务流程	255
四、服务无处不在,细节决定成败	256
第四节 开启潜能法则	257
一、深入挖掘人力服务资源	258
二、充分开发物质服务资源	260
第五节 用心感受法则	262
一、主动收集服务反馈	262
二、综合分析服务质量差距	263
三、有效解决服务问题	264
第六节 持续改进法则	265
一、转动护理服务价值链	265
二、服务创造价值	266
第十章 绩效管理法则	270
第一节 业绩导向法则	270
一、苦劳不等于功劳	271
二、结果重于过程	272