

普通医药院校创新型系列教材

护理管理学

Nursing Management

· 王静成 主编



科学出版社

普通医药院校创新型系列教材

护理管理学

王静成 主编

科学出版社

北京

内 容 简 介

本教材共 11 章,内容包括绪论、管理的理论和原理;管理学的计划、组织、领导、控制等基本职能;护理人力资源、沟通与冲突、护理质量、护理信息以及护理安全在护理管理实践中的应用。在每章开头介绍了“学习要点”,让学生知晓掌握、熟悉和了解的内容;每章附有 1~2 个“案例分析”,快速提高学生工作中的实战能力;同时具有“知识拓展”、“小结”、“思考题”等小部件,此外文后附有“补充阅读书目及网站”,通过学习不仅使学生在护理管理理论知识和应用方面能力得到提升,而且能够及时了解前沿最新的知识和动态,获得较全面的护理管理能力。

本教材可供高等医学院校护理学专业本、专科学生,在职护理人员及成人高考学员学习使用,也可供从事各层次护理专业教学的人员使用,也可作为临床护理人员继续教育的教材和护理管理工作研究者的参考。

图书在版编目(CIP)数据

护理管理学 / 王静成主编. —北京: 科学出版社,
2015. 6

普通医药院校创新型系列教材
ISBN 978 - 7 - 03 - 044848 - 4

I. ①护… II. ①王… III. ①护理学—管理学—高等
学校—教材 IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 126918 号

责任编辑: 闵 捷 韩 芳
责任印制: 谭宏宇 / 封面设计: 殷 靓

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街 16 号
邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

南京展望文化发展有限公司排版

上海叶大印务发展有限公司印刷

科学出版社出版 各地新华书店经销

*

2015 年 6 月第 一 版 开本: 889×1194 1/16

2015 年 6 月第一次印刷 印张: 7 1/4

字数: 211 000

定价: 26.00 元

普通医药院校创新型系列教材

专家指导委员会

主任委员：阮长耿(中国工程院院士)

副主任委员：史宏灿 鞠永熙

委员：(按姓氏笔画排序)

王 炜	王 艳	王加凤	王建军	王静成
孔 祥	史宏灿	刘永兵	刘歆农	许爱华
严 华	李国利	李湘鸣	杨维平	沈维干
张 育	张振刚	张培建	郁多男	季明春
周晓霞	郑 英	胡 艺	顾 晓	高利增
黄 谦	龚卫娟	梁景岩	葛晓群	鞠永熙

普通医药院校创新型系列教材

《护理管理学》编辑委员会

主 编 王静成

副 主 编 王 艳 王加凤

编委会名单 (按姓氏笔画排序)

王 艳 王 敏 王加凤 王富芳 王静成
左四琴 沈志梅 陈月莉 金晓红 柏基香
钱 敏 徐 薇 郭晓娟 谢雯俊

总序

高等教育改革的关键是提高教育质量,医学教育尤其如此。医药卫生体制改革是一项重大的民生工程,对医学人才培养的结构、质量也提出了更加迫切的要求;同时世界医学也正在发生深刻变化,医学的社会性、公平性、整合性,健康需求的广泛性、医学的国际化都在加速发展,医学发展新趋势对医学教育提出了新挑战。要解决这些问题,关键要改革创新,要通过综合改革,提高质量,提高水平,满足医药卫生事业和人民群众的健康需求。

2014年6月,教育部等六部门出台“关于医教协同,深化临床医学人才培养改革的意见”,意见指出:到2020年,基本建成院校教育、毕业后教育、继续教育三阶段有机衔接的具有中国特色的标准化、规范化临床医学人才培养体系。院校教育质量显著提高,毕业后教育得到普及,继续教育实现全覆盖。

继续医学教育与全日制本科教育相比,具有其自身的规律与特点。继续医学教育在课程设置、教学内容、教学时数、授课方式上都有相应变化,体现了成人教育的成人性、自主性和实践性。扬州大学医学院基于自身学科优势和办学经验,根据国家医学本科专业培养要求,以“优化资源、重视素质、强调创新”为理念,坚持“本科水平、成人特色、重在实用、便于自学”的原则,精心策划和编写了这套教材,体现了科学性、实用性和启发性。使用对象主要是继续医学教育、医药类本科专业学生等,对基层医务工作者、各类专业培训也有适用性。同时也可作为专业教师的参考用书。

全套教材涉及基础医学、临床医学、护理学、预防医学等相关核心课程,内容丰富翔实、信息量大;理论联系实际、实用性强;语言简洁练达、图文并茂。相信这套教材的出版,必将对临床医学、护理学等专业教育质量的不断提升起到重要的推动作用。



阮长耿

中国工程院院士

2015年4月

前 言

护理管理学是一门实践性、应用性很强的学科,是成人高等护理教育中的一个重要内容,近年来,许多从事管理的专家对现代管理学的引进和研究做了大量工作,医院管理和护理管理的理论研究与实践也发生了很大变化。但是护理管理学是一门年轻的学科,在我国起步较晚,有关参考书屈指可数。所以本教材在维持传统教材结构的情况下,进行适当修订。修订过程中,本着紧跟管理学科发展的步伐、与时俱进的精神,紧密配合我国卫生事业和医院、护理的改革,在内容和章节安排上都做了适当调整。本书着重结合护理管理实际,介绍一些具有普遍应用性、比较成熟的管理学、组织学、领导学和护理领域管理的基本理论,参考了国内外的许多管理学书籍和资料,为修订工作增添了新观点和新内容。在理论介绍的同时,为了使教材更突出医学模式转变的特点,适应现代管理学和护理学发展的需要。针对成人教育学生本身的特点,吸收了成人教育特色专业、精品课程建设的成果,在课程设置、学时数、授课方式上作了相应修订,重点体现成人教育的成人性、基础性和自主性。全书重点内容以教学为主,自学为辅,构思新颖,护理管理理论与临床应用兼备,力求突出护理管理学的科学性、实用性,体现已有基础知识、新技术、新进展及拓展学习,以实现“已学过的知识弱化、进展性知识强化、拓展性知识网络化”的总体编撰要求,通过教育不仅使学生在临床知识和技能方面得到提升,及时了解前沿最新的知识和动态,拓宽自身知识面和优化知识结构的同时,能够获得较全面的护理管理能力。

本教材共 11 章,在结构上以管理的职能为线索,结合我国护理工作特点,内容涵盖管理与护理管理的基本概念、基本原理,护理的计划管理、组织管理、领导管理、人力资源管理、护理信息管理、医疗风险管理等,与其他同类型教材相比,增加了 JCI 标准、等级医院评审标准及护理质量持续改进的内容。通过学习,使学生掌握护理管理学的基本理论和方法,能够分析和解决护理领域中的实际问题。

本教材编写的思路与框架是在总结多年护理教学、临床管理实践的基础上逐步形成的。编写时立足于临床护理管理的实际需要,指导护理工作者及护理专业学生掌握管理学的基本原理及方法,了解护理管理领域发展的趋势,熟悉护理管理理论在临床护理实践中的应用,建立科学的管理思维模式,提高独立分析问题、解决问题的能力 and 科学管理水平。

此外,本教材对于经典的管理理论也作了较好的归纳与整合,是一部内容较为新颖、可读性较好、实用性较强的教材和学习参考书。编者在撰写过程中,参阅和利用了许多参考资料,融合了众多作者的管理思想和方法,在此也一并表示感谢。

由于编者水平及经验有限,难免在内容上有疏漏及文字上欠妥之处,敬请读者批评指正。

主 编

2015年4月7日

目 录

总序
前言

第一章 绪论 1

第一节 管理及管理学概述	1	四、护理管理的发展趋势	5
一、管理的内涵及基本特征	1	第三节 医院护理管理系统	5
二、管理学的概念、研究对象、研究内容	3	一、护理管理组织系统	5
第二节 护理管理学概述	3	二、护理管理者的基本素质	6
一、护理管理学的概念	3	三、新形势下护理管理面临的挑战	7
二、护理管理学的特点	4	四、面对挑战的对策	8
三、影响护理管理的因素	4		

第二章 管理理论和原理 11

第一节 管理理论	11	一、系统原理	14
一、古典管理理论	11	二、人本原理	16
二、行为科学理论	12	三、动态原理	16
三、现代管理理论	13	四、效益原理	17
第二节 管理原理	14		

第三章 计划 19

第一节 计划概述	19	一、概述	21
一、计划的基本概念和特征	19	二、目标管理的基本程序	22
二、计划的种类和形式	20	三、目标管理的必要性与局限性	22
三、计划的步骤	20	四、目标管理在护理管理中的应用	23
四、计划在护理管理中的运用	20	第四节 时间管理	23
第二节 目标管理	21	一、时间管理概述	23

二、时间管理的策略	24	四、时间管理在护理管理应用中的注意事项	26
三、时间管理的方法	24		

第四章 组织 28

第一节 组织概述	28	第三节 护理组织文化	33
一、组织的概念和作用	28	一、护理组织文化	33
二、组织的基本要素	28	二、护理组织文化的内涵	34
三、组织的基本原则	29	三、护理组织文化的内容	34
四、组织类型	29	四、护理组织文化特征	34
第二节 组织结构	31	五、护理组织文化在护理管理工作活动中的作用	34
一、组织结构的基本概念和组织图	31	六、护理组织文化创建的过程	35
二、组织结构的基本类型	31		
三、医院护理组织设计的原则	33		

第五章 领导 37

第一节 领导概述	37	三、权变领导理论	40
一、领导与领导者概念	37	第三节 管理者的领导艺术	41
二、领导者的影响力	37	一、管理者的授权艺术	41
三、领导者的素质要求	38	二、管理者的创新艺术	42
四、领导的作用	38	第四节 激励理论和应用	43
第二节 领导理论	38	一、内容型激励理论	43
一、特征理论	39	二、行为改造型激励理论	44
二、行为理论	39	三、过程型激励理论	45

第六章 控制 47

第一节 控制概述	47	四、控制基本原则	49
一、控制基本含义	47	第二节 控制在护理管理中的应用	49
二、控制类型	47	一、护理成本控制	50
三、控制的功能	48	二、风险管理与护理安全管理	51

第七章 护理人力资源管理 54

第一节 人力资源管理概述	54	二、护理管理岗位设置	56
一、护理人力资源管理的目标和特点	54	三、护理工作模式	56
二、护理人力资源管理体系	54	四、护理人员排班的基本原则及方法	56
三、护理人力资源管理职能	55	五、护理人力资源管理存在的问题及策略	56
第二节 医院护理人员配置及管理岗位设置	55	六、护理人员岗位管理及人力资源配置与调配	
一、医院护理人员配置	55	质量改进	57

第三节 护理人员培训	57	三、职业生涯规划的影响因素	59
一、护理人员培训的目的及功能	57	四、护理人员职业生涯规划的基本原则	59
二、护理人员培训的原则	58	五、护理人员职业生涯规划	59
三、护理人员培训程序	58	第五节 护理人员绩效评价	61
四、护理人员培训教育形式和方法	58	一、护理人员绩效评价的概念及作用	61
第四节 护理人员职业生涯规划	58	二、护理人员绩效评价的基本原则	61
一、职业生涯规划相关概念及意义	58	三、护理人员绩效评价工具及评价责任	61
二、职业生涯规划理论	59	四、绩效评价程序	61
第八章 沟通与冲突			63
<hr/>			
第一节 沟通	63	第二节 冲突	66
一、沟通基本过程	63	一、冲突概念	66
二、沟通方式	64	二、冲突分类	67
三、沟通技巧	64	三、冲突的基本过程	67
四、影响沟通的因素与有效沟通策略	65	四、医患冲突及其处理	68
第九章 护理质量管理			71
<hr/>			
第一节 护理质量管理概述	71	二、护理质量管理的最新方法	78
一、质量管理有关概念	71	三、护理质量管理常用工具及用途	79
二、质量管理发展概述	72	四、护理质量管理与持续改进	80
三、护理质量管理	73	第四节 医院感染与护理管理	80
第二节 护理质量管理体系	74	一、医院感染概述	80
一、护理质量管理体系的概念及基本要素	74	二、医院感染的危害	81
二、护理质量管理体系运作	74	三、医院感染管理的影响因素	81
三、护理质量体系运作中应注意的问题	75	四、医院感染的控制和预防	82
第三节 护理质量管理的方法	75	五、医院感染与护理管理	82
一、护理质量管理的基本方法	75		
第十章 护理信息管理			84
<hr/>			
第一节 信息的概念	84	五、护理信息管理方法	86
一、信息的概念	84	六、护理信息系统	87
二、信息管理及其作用	84	第三节 移动护理信息系统	88
第二节 护理信息管理	85	一、移动护理信息系统软件结构	88
一、护理信息的特点	85	二、移动护理信息系统的功能	88
二、护理信息的分类	85	三、移动护理信息系统的优势	90
三、护理信息的作用	85	四、移动护理信息系统存在不足	90
四、护理信息管理的方式	86		

第十一章 医疗护理风险与安全管理 92

第一节 医疗护理风险管理	92	第二节 护理人员职业性损伤及防范	94
一、医疗风险概念	92	一、护理人员职业性损伤概念	94
二、医疗风险成因	92	二、护理职业性损伤的危险因素	94
三、医疗风险管理的程序	93	三、护理职业性损伤的防范	94
四、医疗风险管理的主要内容	93	第三节 护理管理与医疗卫生法律法规	95
五、医疗风险的防范与化解	93	一、与护理管理相关的法律法规	95
六、医疗护理风险管理的重要性	94	二、护理管理中常见的法律问题	97

补充阅读书目及网站 101

主要参考文献 102

第一章 绪 论

学习要点

- **掌握:** ① 管理的概念;② 管理的基本特征;③ 管理学的概念;④ 护理管理学的概念及特点。
- **熟悉:** ① 管理的职能、方法;② 管理的对象;③ 管理学的研究对象、研究内容;④ 影响护理管理的因素;⑤ 护理管理者的基本素质;⑥ 护理管理组织系统。
- **了解:** ① 护理管理的发展趋势;② 护理管理面临的挑战;③ 面对挑战的对策。

第一节 管理及管理学概述

一、管理的内涵及基本特征

(一) 管理的概念

管理是管理者在特定的环境和条件下,通过计划、组织、人事、领导、控制等各项职能工作,合理有效利用和协调组织管理所拥有的资源要素与被管理者共同实现组织预定目标的过程。

(二) 管理的职能

管理的职能与管理者的职能是统一的。通过划分管理职能,管理者可以运用职能观点去建立或改革组织机构,有利于组织预定目标的实现。教材将从计划、组织、领导、人力资源管理、控制五个方面来论述管理职能。

1. 计划 计划工作的前提是预测,通过预测事物未来发展的趋势和可能的结果,提出拟采取的尽可能多的可行性方案。计划的核心是决策,根据决策制订计划,按照计划进行管理。

2. 组织 组织职能的主要内容包括组织的结构设计、人员设备、规划与变动、管理的授权等。为有效地实现目标,对组织结构内管理成员之间的工作、权利和资源进行分配和授权,并进行恰当而有效的考核评价,必要时还必须对结构进行调整,以便更好地胜任在组织结构内所分配和授权的工作。

3. 人力资源管理 人力资源管理包括人力资源的预测与规划,工作分析与设计,人力资源的维护与成本核算,人员的筛选录用、合理配置和使用。

4. 领导 领导运用影响力激励员工以促进组织目标的实现。同时,领导也意味着创造共同的文化和价值观念,在整个组织范围内与员工沟通组织目标,鼓舞员工树立起谋求卓越表现的愿望。

5. 控制 控制是管理者为保证计划的任务和目标转化为现实所采取的活动。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。

计划、组织、人力资源管理、领导、控制这五项职能是统一的有机体,是一个系统的网络,在具体的管理实践活动中的次序不是一成不变的,多种职能经常同时进行。既相互联系、相互影响,又互为条件、相互交叉,共同发挥管理作用的循环过程。

(三) 管理的对象

管理的对象指管理过程中管理者所作用的对象,包括组织中的所有资源,其中人是最重要的资源。

1. 人力资源 人具有思维和创造性,是组织中最重要资源。人力资源管理不仅强调以人为本,做到人尽其才,才尽其用,用人所长,同时还要注重对后备劳动力的培养、鼓励以及对整个人力资源的开发利用。

2. 财力资源 财力资源管理目标就是通过管理者对组织财力资源的科学合理管理,用有效的财力资源为组织创造更大的社会效益和经济效益。

3. 物力资源 物力资源是人们从事社会实践活动的基础,所有组织的生存和发展都离不开物质基础。管理者要遵循事物发展的客观规律,根据组织目标管理和实际情况,对各种物力资源进行最优配置和最佳的组织利用,做到物尽其用。

4. 信息资源 信息资源指可供利用并产生效益,与社会生产和生活有关的各种文字、数字、音像、图表、语言等一切信息的总称。

5. 时间资源 管理者应具有定量控制自己有限时间的能力,要善于管理和安排时间,做到在最短的时间完成更多的事情,创造更多的财富。

6. 空间资源 随着科学技术不断进步和发展,人类将走出地球飞上太空,和平利用太空资源已越来越引起各国的关注。

(四) 管理的方法

管理的方法指管理者为了贯彻管理思想、执行管理职能、实现管理目标所采取的一切措施和手段,主要有以下几种。

1. 行政方法 行政方法指在一定的组织内部,以组织的行政权力为依据,运用指示、规定、条例和命令等行政手段,按照行政系统由上级到下级逐层进行管理活动的行政隶属关系来执行管理职能、实施管理活动的一种方法。行政方法的特点包括:①具有一定的强制性;②具有明确的范围;③具有不平等性。

2. 经济方法 经济方法指以人们的物质利益需要为基础,按照客观经济规律的要求,运用各种经济手段,特别是经济杠杆来调节国家、集体、个人之间的经济利益,执行管理职能,实现管理目标的方法。经济方法的特点包括利益性、关联性、交换性三个特点。

3. 教育方法 教育方法是提高管理效率,增强组织凝聚力,调动员工工作积极性的一种重要方法。它是按照一定的目的,遵从人的思想、行为活动的规律,对受教育者从德、智、体诸方面进行教育,使受教育者改变行为的一种有计划的活动。

4. 数量分析方法 数量分析方法是建立在现代系统化、信息化、控制化等科学基础上的一系列数量分析、决策方法。数量分析方法有模型化、客观性强两种特点。

(五) 管理的基本特征

1. 管理的二重性 管理具有二重性,一是自然属性,二是社会属性。管理的自然属性包含许多客观的、不因生产关系、社会制度和社会文化的不同而变化的规律和特征。只与生产力发展水平相关的属性,就是其自然属性。管理的社会属性由阶级关系决定,受到生产关系的制约和社会文化、政治、经济制度影响,从而使管理具有特殊性和个性,这就是管理的社会属性。

2. 管理的科学性和艺术性

(1) 管理的科学性:管理的理论是由一系列概念、原理、原则和方法构成的知识体系。科学是反映自然社会和思维等客观规律的知识体系。管理活动具有其内在、共同的规律性,具有普遍适用的一般性原则,是一项专门的业务活动。管理活动必须建立在科学基础之上才能有效进行管理。

(2) 管理的艺术性:是管理者熟练地运用管理知识,针对不同的管理情景采取不同的管理方法和技能达到预期管理效果的管理行为。管理的艺术性还体现在管理活动中管理者个人在解决管理问题时采用方法的创新性和多样性。

管理实践活动是一门艺术,而指导这种实践活动的知识体系——管理学则是一门科学。所以,科学性是艺术性的基础,艺术性是科学性的发挥。管理既是科学又是艺术,是科学性和艺术性的辩证统一。

3. 管理的普遍性与目的性 管理广泛存在于人类各种活动之中,与人们的各项社会活动及各种组织活动息息相关。管理同其他社会实践活动一样,都是有意识、有目的的活动,管理的一切活动都是为实现组织目标服务,而不是为某个人、某成员或管理者单方面的目的。正是因为有了共同的目标,不同的管理职能、管理活动才能成为一个整体,组织才能求得生存和发展。

4. 管理或管理人员任务的一致性 管理过程就是设计和维持一种系统,使得在这一系统中一起工作的人们,用尽可能少的支出,去实现组织预定的目标。尽管管理人员的层次不同,在执行职能时程度和重点不同,但管理和管理人员的基本职能却都是相同的,所不同的是上层主管比基层主管更侧重计划职能。但所有的成员都需要为组织创造一种环境,使他们在其中可以通过努力去实现目标,这便是他们共同的任务。

知识拓展

科学的管理应具备以下基本特征:首先,科学的管理是制度化,个人不得擅自更改制度和规定,应按制度强化监督检查、纠正违规错误。其次,科学的管理是程序化,管理程序化有助于对管理过程进行控制,防止权力滥用,保证合理分工提高管理效率。再次,科学的管理是量化管理,以科学管理为理论基础的量化管理促进了管理的规范化和制度化。最后,科学的管理是人性化管理,人性化管理是一种以围绕人的生活、工作习性展开研究,使管理更贴近人性,从而达到合理、有效地提升人的工作潜能和提高工作效率的管理方法。

二、管理学的概念、研究对象、研究内容

(一) 管理学的概念

管理学是一门系统研究管理过程的普遍规律、基本原理和一般方法的科学,是自然科学和社会科学相互交叉而产生的一门边缘科学。

(二) 管理学的研究对象

根据管理的二重性,可将管理学的研究对象从理论上概括为对生产力、生产关系、上层建筑三方面的研究。

1. 生产力方面 研究如何合理组织生产力,即劳动者与生产资料的相互结合、组织问题。生产力包括如何合理分配和充分利用组织中的人、财、物、时间、信息,以适应组织目标及社会的需求,合理地使用各种资源,求得最佳经济效益和社会效益。

2. 生产关系方面 研究如何处理组织中人与人之间的相互关系,研究如何适当进行调整管理者之间、上下级之间、员工之间的关系,建立和完善组织结构和各种管理体制,激励组织内成员,以最大限度地调动各方面积极性和创造性,实现组织目标。

3. 上层建筑方面 研究如何使组织内部环境与组织外部环境相适应的问题,即如何使组织中各项规章制度、劳动纪律、文化氛围与社会的政治、经济、法律、道德等上层建筑保持一致,从而维持正常的生产关系,促进生产力的发展。

(三) 管理学的研究内容

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,包括计划、组织、领导、人力资源管理及控制五项职能。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。

第二节 护理管理学概述

一、护理管理学的概念

护理管理学是研究护理管理活动中的普遍规律、基本原理、方法和技术的一门科学。其任务是研究护理工作的特点,找出其规律性,对护理工作的诸因素进行科学的管理,以提高护理工作的质量和效果。

世界卫生组织(WHO)对护理管理的定义为:护理管理是为了提高人们的健康水平,系统地利用护士的潜能和有关的其他人员或设备、环境,以及社会活动的过程。美国护理管理专家 Cillies 指出:护理管理是护理人员为患者提供照顾、关怀和舒适的工作过程。因此,护理管理者应具备多方面的职能,包括计划、组织、领导和控制,以及对人力、物力、财力资源进行合理的应用。总之,护理管理体现的就是管理的过程,通过管理可以达到为患者提供最优的护理服务目的。

二、护理管理学的特点

首先,护理管理学的特点表现为护理管理学的独立性。护理人员在工作中要综合应用自然科学和社会科学方面的知识,帮助、指导、照顾人们保持或重新获得身体内外环境的相对平衡,以达到身心健康。因此,护理管理不仅涉及护理部主任、护士长的工作和责任,更包括了护理人员在为患者提供护理过程中进行计划、组织、指导、解决问题、工作评价等内容。

其次,护理管理学的特点表现为护理工作的科学性和服务性。现代护理理论和护理实践的发展,新技术和新知识的引进,体现了护理工作的科学性。同时,护理工作的对象是人,因此护理工作有很强的服务性。

再次,护理管理学的特点还表现在培养和保持护理人员的良好素质上。通过护理管理,可使护理人员形成良好的工作责任感和严谨的工作态度,并从举止仪表上体现护理人员的职业风范。

护理与相关部门及人员的联系应该是广泛而有效的,如与医疗、后勤、检验、患者及家属等,与相关部门、人员保持良好的协调协作关系也是护理管理的特点。

最后,由于护理工作具有连续性强、技术操作多、责任重大、工作紧张、生活不规律等自身性质,决定了护理管理工作还应着眼于处理这些由于工作特性带给护理人员的问题。

三、影响护理管理的因素

护理管理者要提高管理效率,必须重视影响护理管理的各种因素。护理管理作为一个过程,受到医院内外政策、服务对象、护理人员和技术等多因素的影响,同时还要受到管理者本身条件的影响。

(一) 护理管理的一般环境

这里所说的环境,指医院和护理管理的外部环境,即对医院和护理管理产生影响的外部条件和力量的总和。从宏观讲,国家的路线、方针、政策、法规对医院有着直接的推动和制约作用。随着我国法律体系的日益完善,与医院和护理管理有关的法律越来越多,从外部环境的角度对医院和护理工作起到规范和导向作用,使医院护理管理的活动符合国家和社会的利益。同时,医院和护理管理人员必须对外部环境的变化给予充分的关注,及时了解和预测外部变化对组织的要求,保持管理工作的主动性。医院的管理结构应随着外部环境因素以及内部各种因素的改变做出适当的调整。

(二) 医院护理管理组织结构

护理部是医院管理中的职能部门,在院长或主管护理的副院长领导下,负责组织和管理医院的护理工作。它与医务、行政、教学、科研、后勤管理等职能部门并列,相互配合,共同完成医院的各项工作。护理部在护理垂直领导体制中有指挥权,这对加强护理管理,提高指挥效能有重要意义。

(三) 宗旨和目标

宗旨是组织对其信仰和价值观的表述,宗旨回答一个组织是干什么的,应该干什么。护理工作的宗旨包括对护理活动、患者、护理人员三个方面问题的认识和观点。其中,“护理活动”包括对护理理论、教育、实践、科研及护理行政和护理管理,以及护理在整个组织中的地位等问题的认识和观点;“护理人员”包括对护理人员的权益、专业发展、职责、晋升标准等问题的认识和观点。明确组织宗旨是有效进行护理管理的基本前提。护理管理者明确宗旨目标,实行目标责任制管理,可帮助护理人员明确岗位责任,做好行动计划准备,激发护理人员自我实现意识,在护理管理过程中有参与感,为职业发展做好规划。目标管理还能帮助管理者按照标准对护理工作进行绩效评价,客观地分析员工绩效以及目标和效果之间的差距,便于及时向上级汇报工作,并对下级给予指导和提出改进意见,确定新的奋斗目标。

(四) 人员因素

拥有一支高素质的护理人才队伍是护理工作不断发展,提高组织人才竞争力的关键。护理管理者在医院护理人才队伍建设中具有十分重要的地位,选择素质好、能力强的护理人员,对高质量、高效率完成医院护理工作,实现医院护理管理目标有着十分重要的意义。在护理管理活动中,管理人员的能力主要表现为处理各个方面问题的能力。管理者在运用管理理论进行护理管理实践时,要善于用简练的语言表达自己的意图;善于做思想工作,理解护理人员的心理,调动人员工作积极性。管理者要具有敏捷的思维和准确的判断能力,及时发现问题,做出正确的决策,通过全体组织成员共同努力实现组织目标。

四、护理管理的发展趋势

(一) 护理经济学研究

目前,我国卫生体制改革正处于关键时期,如何有效地利用和配置有限的护理资源,适应护理服务的发展需要,实现最大限度地增进人们健康的目的,已成为卫生体制改革与制定各项配套措施的重要内容。从护理需求、供给、市场、成本、价格、效益及护理保险等方面,以价值增值和价值补偿为目的,对护理资源合理配置需进行大量研究。如护理管理中如何研究护理成本核算、护理价值评价、护理保险实施、疾病经济学评价、护理技术经济价值评价等。

(二) 新型护患关系和职业道德的研究

随着法制的健全以及公民医学知识的扩充和法律意识的提高,患者在获取医疗保健服务时,体现了索取更多的权利和更高的服务质量的趋势。因此,在护理人员的服务意识不断增强的同时,更应注重依法理顺和建设新型的护患关系;加强护理职业道德建设,培养适应社会、适应市场经济需求的新型护理职业道德。

(三) 循证护理学的研究

循证护理是从循证医学中派生出来的一个新概念,其核心思想是在护理人员中积极倡导和创建一种依据实证来决策的职业文化。开展循证护理、提供可靠的科学信息,促进护理决策的科学化,提高临床护理质量,既发扬了自然科学实验与理性的传统,又体现了现代医学对患者个人价值观和期待的重视。

(四) 多媒体网络信息技术在护理领域的应用

20世纪90年代以来,多媒体网络信息技术在护理领域广泛应用,从网络获取信息将成为一种最经济、有效的方法,它以最快的速度使护理人员方便、快捷、正确地获取患者信息,收集资料,进行护理活动及学术研究。为促进医院护理管理工作的建设与发展,应重视和开发信息技术在护理工作中的应用与管理。

(五) 加强安全管理与风险评估的研究

随着护理模式的转变,护理工作职能的拓展,在护理工作中一切影响患者康复的因素、工作人员自身健康因素,以及医院感染危害因素等都将成为护理工作中的风险因素。加强风险防范意识,及时准确评估护理风险因素,采取有效护理防范,加强安全管理,是各级护理管理人员需高度重视的内容。

第三节 医院护理管理系统

一、护理管理组织系统

(一) 护理行政管理体制

根据1986年卫生部规定,县和县以上医院及300张床以上医院都要设护理部,实行在分管医疗、护理工作或专职护理副院长之下的护理部主任、科护士长、护士长三级负责制;300张床以下医院实行总护士长、护士长二级负责制(图1-1)。护理部主任或总护士长由院长聘任。100张床以上或3个护理单元以上的大科,以及任务繁重的手术室、急诊科、门诊部设科护士长1名。在护理部主任领导和科主任