

+ 护理一本通系列丛书



护士长 管理

一本通



▶ 主编 马继红 廖秀梅

中国医药科技出版社



中国医药科技出版社

护士长 管理

一本通



中国医药科技出版社

中国医药科技出版社

★ 护理一本通系列丛书 ★

护士长管理

一本通

主编 马继红 廖秀梅



NLIC2970906373

中国医药科技出版社

内 容 提 要

本书是护士长管理方面的工具书。内容共三篇十五章，包括现代护理理论、护理技术管理、护理质量管理、护理科研管理、护理人员管理、护理风险管理等内容，书末附护理管理法律法规。内容丰富，重点突出，是临床护士长不可缺少的一本实用工作手册。

图书在版编目 (CIP) 数据

护士长管理一本通/马继红, 廖秀梅主编. —北京: 中国医药科技出版社, 2013. 7

(护理一本通系列丛书)

ISBN 978 - 7 - 5067 - 6223 - 6

I. ①护… II. ①马… ②廖… III. ①护理学
IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 118221 号

美术编辑 陈君杞

版式设计 郭小平

出版 中国医药科技出版社

地址 北京市海淀区文慧园北路甲 22 号

邮编 100082

电话 发行: 010 - 62227427 邮购: 010 - 62236938

网址 www.cmstp.com

规格 787 × 1092 mm $\frac{1}{32}$

印张 13 $\frac{7}{8}$

字数 238 千字

版次 2013 年 7 月第 1 版

印次 2013 年 7 月第 1 次印刷

印刷 廊坊市九洲印刷厂

经销 全国各地新华书店

书号 ISBN 978 - 7 - 5067 - 6223 - 6

定价 29.00 元

本社图书如存在印装质量问题请与本社联系调换

前言

随着社会经济的发展和现代医学技术水平的迅速提高，医院的规模也在不断扩大，随之带来的护理任务和护理的功能也相应扩大和增加。这一切对于护士长的管理水平提出了更高的要求。为此，有必要为临床护士长提供一部更实用、更完善、携带更方便的工具书。我们根据多年的临床护理管理实践和医院综合管理的经验，组织医院各级护理管理人员和基层护士长，查阅了近年来大量的相关文献，在此基础上，对现代护理理论、护理技术管理、护理质量管理、护理科研管理、护理人员管理、护理风险管理等方面内容进行了充实和更新，对护士长的各管理环节进行了细化，并顺应现代护士长管理领域和时代的发展，增加了护士长管理艺术、护士长管理流程、护士长工作指导文件及常用护理应急预案和最新国家法律法规等章节，以期对提高临床护士长的护理管理效果和指挥协调水平有所帮助。

本书在编写过程中得到了许多前辈和同行们的支持和帮助，在此表示衷心地感谢！诚然，由于我们学识所限，本书的编写会存在若干疏漏与不足，恳请广大读者提出宝贵意见。

编者

2013年3月

目 录

第一篇 护理管理学概论

- ★ 第一章 管理的基本概念与思想 2
 - 第一节 管理的基本问题 2
 - 第二节 管理的概念和研究对象 10
 - 第三节 现代管理的基本原理与原则 14
- ★ 第二章 现代护理管理的基本理论与方法 26
 - 第一节 护理管理概念、任务和特点 26
 - 第二节 护理管理学概论 29
 - 第三节 护理组织和管理体制 32
- ★ 第三章 护理质量管理 51
 - 第一节 护理质量管理的概念、特点和意义 ... 51
 - 第二节 护理质量管理的标准 58
 - 第三节 护理质量管理的方法 68
 - 第四节 护理质量的评价 81
- ★ 第四章 护理风险与安全管理 85
 - 第一节 护理风险管理概述 85



第二节	护理风险的识别方法	86
第三节	护理风险管理的方法	88
第四节	护理安全文化建设	95

★第五章 护理技术管理

第一节	护理技术管理的概述	98
第二节	护理技术管理的范围与措施	100
第三节	护理技术规程的制定与实施	104
第四节	医院内感染的管理和预防	110

★第六章 护理科研管理

第一节	护理科研的任务	113
第二节	护理科研的原则与方法	114
第三节	护理科研的程序	117
第四节	护理科研的管理	119

★第七章 护理人力资源管理

第一节	概述	126
第二节	护理人员的培训	132
第三节	护理人员绩效考评	142
第四节	护理人员薪酬管理	151
第五节	护理人员的配备与管理	162

第二篇 护士长的基本素质与管理艺术

★第八章 护士长的基本素质

第一节	概述	174
-----	----------	-----



第二节	护士长的基本素质要求	175
第三节	护士长的角色培养	179
第四节	护士长的管理监控要点	186
★第九章	护士长的职责	196
第一节	科护士长的职责	196
第二节	病区护士长的职责	201
第三节	特殊科室护士长的职责	203
★第十章	护士长的管理艺术	209
第一节	护理管理艺术的特点	209
第二节	护士长的决策艺术	210
第三节	护士长的领导艺术	215
第四节	护士长的授权艺术	218
第五节	护士长协调人际关系的艺术	222

第三篇 现代护士长工作管理指导流程

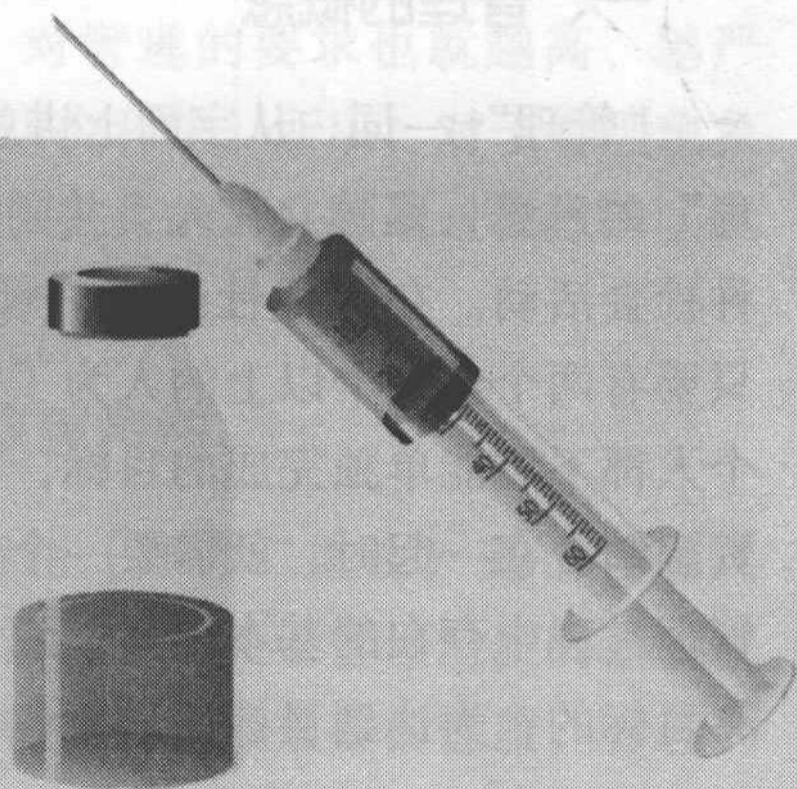
★第十一章	医院护理流程管理概述	228
第一节	流程管理的概念与类别	228
第二节	流程的主要特点及作用	230
第三节	流程管理的评价与思考	236
★第十二章	医院相关护理管理指导程序	238
第一节	程序文件的特点与要求	238
第二节	门诊诊疗护理过程控制程序	240
第三节	急诊诊疗护理过程控制程序	243



第四节	住院护理过程控制程序	249
第五节	手术过程控制程序	256
★第十三章	医院通用护理流程指导文件	261
第一节	护理工作质量标准指导文件	262
第二节	护士长管理工作指导流程文件	277
第三节	常用的基础护理工作指导流程文件 ...	315
第四节	常用的专科护理指导流程文件	328
第五节	护理常见应急处理预案流程文件	344
★第十四章	医院护理质量记录管理	351
第一节	质量记录概述	351
第二节	护理质量记录实施	353
第三节	医院通用护理质量记录	358
第四节	医院护理管理记录	359
★第十五章	护理管理法规	362
第一节	卫生法概述	362
第二节	护理法规与护理行业规定的建设	364
附录	主要护理法规	369
附录一	护士守则	369
附录二	护士条例	369
附录三	专科护理领域护士培训大纲	377
附录四	卫生部关于印发《住院患者基础护理 服务项目（试行）》等三个文件的通知	395
参考文献	435

第一篇

护理管理学概论



第一章 管理的基本概念与思想

管理学是一门实用性较强的科学，其理论和方法具有普遍的意义，已经被管理科学在各个领域的广泛运用所证实。社会发达的程度越高，管理就越重要。但是，管理理论和方法在不同领域的运用是一件复杂的工作，既不能牵强附会、简单套用，也不能就事论事。因此，护士长要通过学习管理学的基本理论和发展思想，对管理学有一个较完整的概括了解，这样才更有益于吸取有益的事物，扬长避短，建立适合我国国情的护理管理学。

第一节 管理的基本问题

一、管理的概念

“管理”一词，从字面上讲就是“管辖”、“处理”的意思，是建立在人类共同劳动的基础上的一种社会活动。在现代社会中，管理活动非常普遍，只要有两个人或两个以上的人为了完成他们中任何一个人都不可能单独完成的目标，而把他们的努力和资源结合在一起时，就需要一个管理过程。人们对管理过程中存在的基本因素一致认为，管理活动是有目标的；为达到目标而进行各种活动；对这些活



动进行协调。管理活动都蕴含着这些基本因素，社会协作化的程度越高，管理活动就越复杂。把这些基本因素归纳、概括起来，就形成了对管理的认识。管理是领导者利用有关原理和方法，把大家的力量和活动引向目标的一系列活动过程。

为了更好地理解管理的含义，还要注意从以下几个方面去认识：一是管理是协作劳动的产物，它的目的是运用有限的人力、物力、财力取得最大的效果。管理工作不同于具体的业务工作和技术工作，管理工作的中心是协调其他人的工作，是通过协调其他人的活动来收到最佳的工作效果。二是管理工作是通过协调其他人的活动来进行的，决策、计划、组织和控制是管理者的职责。三是管理人员必须同时考虑其他人的活动及其他人。四是管理着眼于集体的效率和活动合理，要求任务、责任、权力、利益高度统一。五是管理是随着生产力向前发展而不断进步的，人类共同劳动的规模越大，分工越精细，协作越复杂，管理活动就越重要和突出。现代化程度越高，对管理的要求也就越高、越严格、越迫切、越要讲究科学。所以，对于管理现象的全面认识应该是多方位的，并要通过大量的实践去敏锐地感受它。

二、管理的双重特性

管理的双重特性（亦称二重性）是指管理具有自然属性和社会属性。在关于管理性质的诸多议论中，管理的二重性被列为最重要的性质。管理的



作用是合理地组织工作，有效地利用资源，同时在一定的社会制度下维护所有制。虽然现代管理学着重研究管理的自然属性部分，但在实际中管理的自然属性和社会属性是同时体现出来的。每一个管理者都必须清楚地明白这个观点。

(一) 管理的自然属性 是管理具有组织、指挥和协调的特性。它是为组织共同劳动而产生的，反映了社会化大生产中协作劳动本身的要求，是一系列生活经验和科学方法的总结。只要有协作劳动就需要管理，这是任何有社会组织形态的地方所共有的性质，是不以社会制度性质的变化为转移的。因此，在管理中有关合理组织社会化大生产的一些形式、方法，虽然是在一定的生产关系下产生的，但并不为某种生产方式所特有。也就是说，一切国家和民族的管理经验和思想，只要反映大生产的客观规律，有利于生产力发展，就可以相互继承。

(二) 管理的社会属性 是指管理所具有的监督职能。它为一定的经济基础服务，受生产关系和经济基础的影响和制约。这就是说，管理既有同生产力、社会化大生产相联系的一面，又有同生产关系、社会制度相联系的一面。生产关系的性质发生变化，管理的社会性质也要相应地变化。因此，社会主义管理应具有更强的民主性和更高的自由度。我们强调管理的社会属性，除了要把握社会主义方向外，主要价值目标在于确立广大劳动者的主导地位。



三、管理对象

管理活动的实现是一种有实施对象的过程，有管理就要有被管理的对象。与被管理对象的认识与管理活动的完整性及有效性直接相关。随着生产社会化程度的提高，人们对被管理对象的认识也逐渐深化，这就使得被管理对象的范围也逐渐扩大。

关于被管理对象，在科学管理时期，泰罗（F. W. Taylor）、法约尔（H. Fayol）等人提出管理对象的“三要素”理论，他们认为被管理的对象是人、财、物这三个基本要素。随着管理实践的展开和管理理论的研究，管理学家们认为，管理过程中人、财、物是重要的，但是时间和信息同样重要，由此发展为“五要素”理论，即认为被管理对象应该包括“人、财、物、时间、信息”五个基本要素。

（一）人力的管理 主要是指从事社会活动的劳动者，包括生产人员、管理人员和技术人员的管理。从长远的发展来说，还应包括预备劳动力的培养教育，以及整个人力资源的开发利用。

（二）财力的管理 是指一个国家或一个组织在一定时期内所掌握和支配的物质资料的价值表现。对财力进行管理，就是根据财力的客观运动过程特点进行正确有效的管理。

（三）物力的管理 分广义、狭义两种。广义的物力指包括生产资料和生活资料在内的物质资料的总称；狭义的物力指生产资料，我们这里讲的物



力管理，是指生产资料的管理，包括搞好设备、材料、仪器、能源的管理。

(四) 时间的管理 是物质存在的一种客观形式，由过去、现在、将来构成连绵不断的系统，现代管理非常重视对时间进行科学管理。

(五) 信息的管理 简言之是具有一定新内容、新知识的消息。在整个管理过程中，从预测开始，经过决策、拟定计划、组织实施到进行控制及反馈，都贯穿着信息及其处理，信息是管理实施过程中不可缺少的要素。

总之，任何管理不论是宏观管理还是微观管理，都需要对以上五个要素进行管理。通过对管理要素进行分别理解达到对被管理对象的认识，比较容易理解，便于量化。但这种分析方法容易把有机联系的被管理对象肢解，影响对被管理对象整体的认识。管理实践中的管理对象是由相对独立的部分有机结合成的整体，它既有有形的个体和整体，还有无形的各种关系，这些关系不断地发展变化并产生结果，构成了运动着的整体和部分的辩证统一。对被管理对象的认识不应是静态的、固定不变的，要理解各种动态因素在运动过程中的地位和作用及如何通过活动达到协调统一。

四、管理的基本职能

所谓管理职能，就是指管理的职责与功能。这也是随着社会不断发展变化的。最早系统地提出管理的各种具体职能的是法约尔。他认为管理活动是



由计划、组织、指挥、协调和控制这五种职能组成的。管理就是实行计划、组织、指挥、协调和控制。计划就是探索未来、制定行动计划；组织就是建立组织中的物质和社会的双重结构；指挥就是使其人员发挥作用；协调就是连接、联合、调和所有的活动及力量；控制就是注意是否一切都按已制定的规章和下达的命令进行。继法约尔之后，许多管理学者对此进行了探讨，提出多种划分管理职能的主张。但是尽管各种主张包含内容繁简程度不同，认识的角度不同，以及使用概念的习惯不一致，但它们几乎都包括计划、组织、控制这三大职能。这就是管理的基本职能。

（一）计划职能 是管理的首要职能。所谓计划职能，是指对未来的活动进行规划和安排。在工作或行动之前，预先拟定出具体内容、方法和步骤，它包括确立短期目标和长期目标以及选定实现目标的步骤和手段。主要内容有：一是分析和预测单位未来的情况变化；二是制定目标，包括确定任务、方针、政策等；三是拟定实现计划目标的方案，作出决策，对各种方案进行可行性研究，选出可靠满意的方案；四是编制综合计划和各专业活动的具体计划；五是检查总结计划的执行情况。科学地计划工作，主要是正确地规定未来的发展，有效地利用现有的资源，以期获得最佳的使用效益、经济效益和社会效果。

（二）组织职能 是管理的重要职能。它是为了实现目标，对人们的活动进行合理地分工和组



合，科学地配备使用资源，正确处理人际关系。为了实现目标和计划，必须要有组织保证，必须对管理活动中的各种要素和人们在管理活动中的相互关系进行合理的组织。主要内容有：一是按照目标的要求建立合理的组织机构及人员配备；二是按照业务性质进行分工，确定各部门的职责范围；三是确定各管理人员相应的职责和权力；四是为了保证目标的实现和工作顺利进行，制定有效的规章制度，包括考核、奖惩制度；五是建立信息沟通渠道；六是培训工作人员。组织职能是实施管理的保证和手段。

(三) 控制职能 是对实现计划目标的各种活动进行检查、监督和调节。人的各种活动是由各种要素有机地组成，并且有着极为复杂的内部联系和外部联系。因此，虽然在计划职能中要求尽可能全面、周密地反映客观情况，并且制定出切实可行的计划，但是在管理过程中还会出现各种预料不到的情况，同时各种活动要素及其相互联系也存在一些事先无法把握的变化。所以在执行计划过程中，仍然可能产生不同程度的偏差。这就要求控制职能加以调节，以保证目标的实现。控制的基本程序如下：一是制定控制目标，主要是方针、政策等；二是衡量实施中的实际情况；三是将实际情况同预定目标相比较，弄清是否发生偏差；四是采取纠正措施。有效的控制应该根据管理者和被管理对象的不同情况采取预先控制、现场控制和反馈控制等不同的控制方法，有时还需要数次的反复调控才能达到