

高等医药院校护理学“十二五”规划教材
(供护理专业用)



总主编 何国平 唐四元

NURSING

护理管理学

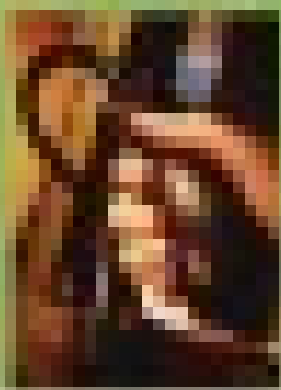
主编 任小红
主审 张静平

HULI
XUE



中南大学出版社
www.csupress.com.cn

高等医药院校护理专业“十二五”规划教材
全国高等医药教材建设研究会
教育部规划教材



主编 倪小凡 副主编 倪晓凡

NURSING

护理管理学

主编 倪小凡
副主编 倪晓凡

Huili
Xue



吉林大学出版社
JILIN UNIVERSITY PRESS

护理管理学

主 编 任小红(中南大学护理学院)

主 审 张静平(中南大学护理学院)

副主编 湛永毅(湖南省肿瘤医院)

陈炼红(长沙市卫生学校)

黄伶俐(中南大学湘雅第二医院)

赵 静(西藏大学医学院)

参 编 湛 静(中南大学湘雅第一医院)

熊 琼(长沙市卫生学校)

许景灿(中南大学湘雅第一医院)

李 敏(湖南省民政学院)

周丽娟(湖南省人民医院)



中南大学出版社

www.csupress.com.cn

图书在版编目(CIP)数据

护理管理学/任小红主编. —长沙:中南大学出版社,2012. 10
ISBN 978-7-5487-0673-1

I. 护... II. 任... III. 护理学-管理学 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 236787 号

护理管理学

主 编 任小红

☐责任编辑 彭亚非

☐责任印制 文桂武

☐出版发行 中南大学出版社

社址:长沙市麓山南路

邮编:410083

发行科电话:0731-88876770

传真:0731-88710482

☐印 装 长沙超峰印刷有限公司

☐开 本 720 × 1000 1/16 ☐印张 17.5 ☐字数 330 千字 ☐插页

☐版 次 2012 年 10 月第 1 版 ☐2012 年 10 月第 1 次印刷

☐书 号 ISBN 978-7-5487-0673-1

☐定 价 36.00 元

图书出现印装问题,请与经销商调换

高等医药院校护理学“十二五”规划教材

(供护理专业用)

NURSING

总 主 编 何国平 唐四元

丛书编委 (以姓氏笔画为序)

丁郭平	王卫红	王臣平	任小红
卢芳国	刘晓云	何国平	吴晓莲
李 敏	陈正英	陈 燕	周建华
罗森亮	贾长宽	唐四元	蒋小剑
黄红玉	谭凤林		

HULI XUE

总 序

当今世界，医学科技迅猛发展，医疗对医护人员的
要求越来越高，人们对健康的需求越来越大，对健康越
来越重视，护理工作在医院、社区、家庭的疾病防治、
康复等方面起着越来越重要的作用，护士已成为国内的
热门职业之一。加入 WTO 后，随着国内人才市场面向
国际的开放，我国护理人才已成为目前世界各国急需的
应用型、技能型、紧缺型的专业人才。护理对人才的要求
除了基本技能与操作之外，还要求有不断更新知识的
能力，使护士的知识从护理专业拓宽到更多学科。

护理职业的创始人南丁格尔曾说：“护理是一门艺术。”如何培养一批南丁格尔式的护理人才，是护理教育
工作者一项重要的任务。2011 年 3 月，根据国务院学位
委员会公布的新修订学科目录，护理学获准成为一级学
科，新的学科代码为 1011。国务院学位委员会对护理学
一级学科的确认，既是对护理人员辛勤付出的肯定，也是
对全国护理人员的极大鼓舞，是继国家卫生部将护理学
科列入重点专科项目后，国家对发展护理学科的又一大
支持。随着医学模式的转变，护理模式也发生了适应性
转变，“十二五”时期如何适应新形势的发展，提高护理
队伍人才素质以及实践水平，建设护理队伍和拓展护理
领域，使我国护理工作水平得到整体提高，是护理教育工
作者以及护理从业人员面对的重要挑战和机遇。

从教学的内涵讲，有了一支护理专业的师资队伍，
就必须有一套较为完善的专业教材，以辅助教师教授护
理学基本理论、基本方法、基本技能，同时也适应学科

• 护理管理学

不断发展创新的要求。我们编写的系列丛书,从适应社会发展、护理职业发展和护理理念发展等层面出发,以巩固基础知识,强化前沿知识和技能为原则,选择了与现代护理发展方向紧密相关的学科,力求既适合护理人才的自主性学习,又适合教师引导性教授。

中南大学是湖南省护理专业本科自学考试主考学校,是护理专业本科网络教育招生规模最大的学校,其护理学院是全国最早的护理专业博士学位授予点,社区护理学课程被评为国家精品课程。护理学院师资力量雄厚,教学资源丰富,其悠久的教学历史和先进的教学方法、设施,已为国内外医学事业培养出众多的优秀人才。为了适应社会发展的需求,培养出更多国内外急需的护理人才,由中南大学护理学院组织湖南省及外省有护理专业教学的多所高校中教学和实践经验丰富的教授和专家编写了一套有针对性的护理专业必修课和选修课教材,即针对授课对象、学习方法、人才使用的不同,对以往的教材内容进行了增加或减少。本系列教材包括:

《生理学》

《病理学》

《人体解剖学》

《护理人际沟通》

《护理管理学》

《护理伦理学》

《急救护理学》

《外科护理学》

《精神科护理学》

《中医护理学(本科)》

《社区护理学》

《生物化学》

《免疫学与微生物学》

《护理专业英语》

《康复护理》

《营养护理学》

《护理学基础》

《护理学导论》

《内科护理学》

《妇产科护理》

《传染病护理学》

《中医护理学(专科)》

《护理心理学》

《护理法律实务》

这套教材涵盖了护理专业基础课、主干课及人文课程,目的是帮助护理专业的学生有条理、有效率地学习,有助于学生复习课程的重点内容和自我检查学习效果,有助于学生联系相关知识,融会贯通。本套教材是自学考试、网络教育的必备教材,也是全日制护理本科学生选修之用书。为检验学生学习的效果,在本套学习教材中编写了相关模拟试题及答案,使其更切合实际,达到学习目的。

由于时间仓促,加之水平有限,书中不当之处在所难免,恳请批评指正。

何国平

前言

21 世纪是人类文明进步、科学技术高度发达的时期,也是全球医学和护理系统工程迅速发展的时代。《护士条例》的公布施行,促进了护理工作的规范化;以病人为中心的“医院管理年”活动的深入开展使医院管理更趋标准化;“优质护理服务示范工程”活动的不断推进为管理理念和护理管理内容注入了鲜活的元素;加之,护理职业化已然成为现代护理教育改革的趋势。为此,我们组织编写《护理管理学》一书,旨在为护理本科学子初步构建护理管理的框架,为管理实践打下基础。

本书以管理职能为主线为架构而展开,主要内容包括管理概述、计划、组织、护理人力资源管理、领导、护理质量控制、护理安全管理、激励、特殊护理单元的护理管理等。编者以基层护理管理者居多,内容编排深入浅出,语言力求通俗易懂,集科学性、实践性和启发性于一体。为提高学习兴趣,拓宽学生的视野,引入护理新知识、新理念,每章还编排了 2 个 box (与正文相关,不是学生必须掌握的,有标题,有出处);章后附有思考题。因此,本书除适应于护理本科生教材外,也可作为护理硕士生、博士生、临床护理工作者、护理管理者等一切爱好护理管理实践者的参考书。

本书在编写过程中,参阅了李继平老师、潘韶山老师、叶文琴老师等编写的护理管理相关书籍,在此一并表示感谢!由于时间和水平有限,疏漏与错误在所难免,望专家与读者批评指正,不胜感谢!

编者
2012. 10

目 录

第一章 管理基本概念/1

- 第一节 管理的概念与性质 /1
- 第二节 管理的职能、管理主体与对象 /7
- 第三节 管理学与护理管理学 /14

第二章 管理思想发展史/16

- 第一节 古典管理理论 /16
- 第二节 人际关系学说和行为科学理论 /23
- 第三节 现代管理理论丛林 /26
- 第四节 现代管理思想新发展 /28
- 第五节 中国管理思想发展 /30

第三章 计 划/33

- 第一节 计划概述 /33
- 第二节 目标管理 /40
- 第三节 时间管理 /47

第四章 组织/53

- 第一节 组织的概述 /53
- 第二节 组织结构与组织设计 /57
- 第三节 组织变革 /65
- 第四节 我国的医疗卫生组织系统 /71
- 第五节 组织文化 /78

第五章 护理人力资源管理/87

- 第一节 护理人员的编配 /87

● 护理管理学

第二节 护理人员的分工与排班 /97

第三节 护理人员的培训 /101

第四节 护理人员的技术职务、任职条件与考核晋升 /112

第六章 领 导/117

第一节 领导概述 /117

第二节 领导理论 /120

第三节 领导艺术 /131

第四节 护士长角色与职责 /137

第七章 护理质量管理/148

第一节 护理质量管理概述 /148

第二节 护理质量管理体系 /155

第三节 护理质量控制 /158

第四节 护理质量评价 168

第五节 医院评审 /179

第八章 护理安全管理/182

第一节 法学与护理管理 /182

第二节 护理安全管理 /187

第三节 护理缺陷管理 /190

第四节 护理风险管理 /193

第九章 护理业务技术管理/198

第一节 概述 /198

第二节 护理业务技术管理的内容 /201

第三节 护理业务技术管理的方法 /208

第四节 护理工作信息化 /211

第十章 激 励/216

第一节 激励概述 /216

第二节 激励理论 /218

第三节 激励理论的综合运用 /226

第十一章 医院护理单元业务管理/233

第一节 门诊部护理管理 /233

第二节 急诊科护理管理 /237

第三节 重症监护病房护理管理 /242

第四节 手术室护理管理 /248

第十二章 医院感染的护理管理/254

第一节 医院感染概述 /254

第二节 医院感染的预防与控制 /260

第三节 医院感染的护理管理 /267

第一章 管理基本概念

第一节 管理的概念与性质

管理活动早在人类社会远古之时就已有了。管理是人类追求生存、进步和发展的一种途径和手段。人与其他动物的区别就在于他的社会性。在原始社会,人们结成一定的社会关系,在一起捕鱼、狩猎、抵抗猛兽进攻,就要有人牵头组织、指挥、协调以及对劳动成果进行分配等,这就是原始社会的管理。这种管理主要是群体内部的劳动管理、公共事务管理,管理者和被管理者的关系是以血缘关系为纽带自然形成的。

铁器的使用使生产力进一步发展,封建社会取代了奴隶社会,社会的经济生活逐渐置于国家的调控之下,国家通过发行货币,实行有差别的税赋制度调节生产和经济活动。管理在原有的基础上增添了经济管理、司法管理等新内容,管理的方法、手段也有了新的突破。例如万里长城、都江堰工程、故宫等历史文化遗产即是劳动人民的勤劳和创造力的结晶,也是人们管理活动和管理智慧的杰作。

在资本主义社会,生产力得到了更大的发展,第二产业替代第一产业的位置,在国民经济中居于主要地位。生产力的发展使社会财富的总量急剧增加,一部分人从生产领域里分离出来专门从事科学技术和规律的研究,科学技术领域里的研究成果又为管理科学提供了理论依据、方法和手段。国家在实施宏观经济管理和调控的同时,企业家和管理人员也想方设法对组织内的各种资源进行优化组合,使微观经济管理活动十分活跃。自19世纪末以来,管理科学初步形成并迅速发展起来。

放眼未来,管理科学在社会经济生活中呈现出越来越重要的地位。要使一个组织的工作达到最高的水平应必须充分动员各部门和全体人员的积极性;合理分配人、财、物,以取得最高效益;保持工作规律与节奏,动态平衡。生产力高速发展,科学技术日新月异,知识经济初见端倪,市场变化瞬息万变,社会需求各种各样,各种组织之间的竞争日益复杂而激烈。管理活动是人类活动中的重要内容,是一切有组织的活动必不可少的,它代表着人们在社会活动中所采取的有目的、有意义的活动,即通过群体的合作以达成某些共同的目标和任务。

一、管理的概念

虽然管理活动自古有之,但何为管理至今尚没有一个统一的认识。美国管理学家赫伯特·A·西蒙(Herbert·A·Simon)认为:管理就是决策。美国学者小詹姆斯·H·唐奈利认为:管理就是由一个人或更多的人来协调他人的活动,以便收到一个人单独活动所不能收到的效果而进行的活动。而美国著名学者丹尼尔·A·雷恩则认为:给管理下一个广义而切实际的定义,可把它看成是这样一种活动,即它发挥某些职能,以便于有效地获取、分配和利用人的努力和物质资源来实现某个目标。虽然不同专家学者从不同角度认识管理,但其必然有共同的基础。所以,有理由认为:

(一)管理是有一定组织目标的

只有明确了目标,人们的活动才有方向,才能在管理工作过程中协调他人的活动来完成共同的目标。凡是组织,不管政治组织、经济组织、社会组织和文化组织等,都有自己的目标。成立组织的目的就在于实现组织的目标。在一个组织中,管理主体的管理职能是相对稳定的。但不同的组织,其目标可以不同;就是同一个组织,在不同时期的目标也是不断变化的。管理者既要锁定目标不放松,又要根据外部环境和内部条件的变化适时调整组织目标,并为目标的实现而不懈努力。

(二)管理要处理人际关系

管理本身从实质上说,首先要管人,因而必然要涉及组织中人与人之间的关系。人际关系能否处理好还直接影响人们的积极性、工作中的心情等。因而,管理者在管理活动过程中,必须树立“以人中心”的观念。要关心员工的需求,采取措施满足他们的需求,只有员工的需求得到有效的满足,他们才能对组织有较高的满意感,工作的积极性才会高,工作才会有效率。管理主体是组织中各层次的管理者,管理对象是各种资源,管理任务是使组织适应外部环境需要,实现人与人、人与物在空间上的最佳组合,在时间上的最有效衔接。但在人和人、人和物的组合中,他们所处的地位并不是平等的。现代社会,科学技术在社会经济发展中所处的地位日益突出,人是科学技术的载体,人与人之间的协调无疑处于领先地位。人际关系协调好了,能激励人的主观能动性,充分发挥每一个人的聪明才智;能减少内耗、形成合力;能实现优势互补,克服各种困难,实现组织目标。

(三)管理是一种综合的活动

尤其像企业管理,不但要管理人,而且要管理财、物、信息;不但要管理技术,而且要管理经济。所以管理涉及所有各方面的工作,是综合的。之所以

“管理是一种综合的活动”，还因为管理具有计划、组织、指挥、监督与控制等多项职能。因而可以说，管理是一种综合性职能。管理是一个过程，是计划、组织、领导、控制、创新的过程。计划、组织、领导、控制等是管理的基本职能，也是管理的基本环节，它们彼此之间并不是孤立的存在，而是互相联系、互相影响、互相渗透和互相包容的。做好各项管理工作，应当把握好每一个管理环节，做好各个管理环节之间的协调。

（四）管理的主体是管理者

管理是管理者的活动。管理的主体是管理者，世界上不存在没有管理者的管理活动。也正因为如此，能否最终实现计划目标，关键就在于管理者的管理能力与管理艺术。

（五）管理是在一定组织中的活动

管理必须在一定的组织中进行。各种各样的组织都不会无缘无故地产生，当单个人的目标仅仅凭借自己的努力无法实现的时候，往往需要寻找他人合作，这就形成了组织。组织一经出现，个人目标就变成了组织目标。组织内各成员的观念、行动不可能自发地一致，一个组织细致的专业化分工和密切的合作要有一定的章程、规范。离开了组织，管理就成了一句空话。

管理是做好一切集体活动不可缺少的要素

有一个男孩子第一次买了一条长裤，穿上一试，裤子长了一些。他请奶奶帮忙把裤子剪短一些，可奶奶说，眼下家务事太多，让他去找妈妈。妈妈回答说她已经约了人出去谈业务。男孩又去找姐姐，姐姐说她约会的时间到了。男孩非常失望，担心明天穿不上这条裤子，带着失望的心情睡着了。

奶奶忙完家务，想起了孙子的裤子，就去把裤子剪短了一些；妈妈谈完业务回来又把裤子剪短了一些；姐姐回来后心疼弟弟，同样又把裤子剪短了一些。可以想象，组织里如果缺乏应有的管理，会产生什么样的后果。

资料来源：张德. 现代管理学[M]（第1版）. 北京：清华大学出版社，2007.6.

“凡是有共同劳动的地方，必有管理。”没有一定的组织群体，就不会有共同劳动，也不会有管理。管理实质上是管理者协调劳动分工的活动过程。从上述意义上说，可以认为：管理就是一定组织中的管理者，为实现组织目标，对组织的活动所进行的计划、组织、指挥、监督与控制工作的总称。管理职能主要有计划、组织、指挥、监督与控制，其中计划职能是管理的首要职能。要保

证企业目标的实现,必须首先安排计划与确定计划指标,然后组织计划实施所需要的人力、物力条件。在此基础上具体执行计划。而在计划执行过程中,必须要安排计划进度。然后及时检查计划的执行情况,发现偏差(计划执行情况与计划规定情况的差距),分析产生偏差的原因与主要原因,在上述基础上,采取措施纠正偏差,从而确保最终目标的实现。

管理是做好集体活动的要素。组织要实现自己的目标,需要把人们组织起来进行集体活动。组成这种集体活动的要素很多,有人力、财力、物力、资源等硬要素,也有科学技术、智慧、管理等软要素。各种要素的量足、质优当然有利于组织目标的实现。即便组织中某项要素弱了一点,但只要管理做得好也能弥补其不足。但是如果仅有要素的量足质优,而管理这个“黏合剂”不佳,不能实现对要素的最佳组合,那再好、再全的要素也是枉然。可见,管理是做好一切集体活动不可缺少的要素。

关于管理的定义,在我国被广为接受的是:在一定环境中,由组织中的管理者运用计划、决策、组织、领导和控制等职能,采取一定的方法和手段,调动组织内的各种资源来有效地达成组织目标的实践活动。管理过程见图 1-1。

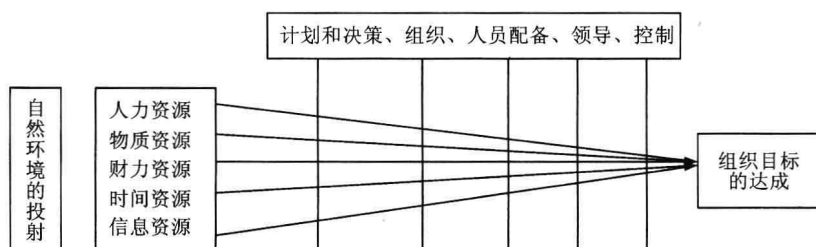


图 1-1 管理过程示意图

二、管理的性质

(一)管理的二重性

管理的二重性指的是它的自然属性和社会属性,亦即它的生产力属性和生产关系属性。任何社会都是在一定的生产方式、一定的生产关系下进行的,生产过程具有二重性,既是物质资料的再生产,又是生产关系的再生产。因此,对生产过程的管理也存在二重性。

1. 管理的自然属性

管理的自然属性就是管理与生产力及社会化大生产相联系的属性,它反映了管理所具有的指挥劳动的一般职能和社会化大生产过程中协作劳动本身的要求。马克思说过:“一切规模较大的社会劳动或共同劳动,都或多或少地需要

指挥,以协调个人的活动,并执行生产总体的运动——不同于这一总体的独立器官的运动——所产生的各种职能。”马克思这里所说的“指挥”、“协调”就是管理。因为在“社会劳动或共同劳动”中,组织中的每一个成员从事的具体劳动各不相同,只有通过“指挥”、“协调”这些彼此独立的劳动才能服从于、服务于组织的大目标,促进组织总体目标的实现。没有管理,就不可能有社会的分工与合作,社会生产、流通、交换都将无法进行,人类文明就无法延续。

马克思在这里所说的“一切规模较大的直接劳动或共同劳动”是泛指人类社会在各个历史时期的劳动,只要有共同劳动,就要有管理,管理活动有普遍性的特征。共同劳动产生了对管理的需求,共同劳动创造了管理。相应地,共同劳动都是在一定的管理下进行的,管理能提高共同劳动的有效性,能提高劳动生产率。管理的这种和共同劳动紧密联系在一起的性质,是管理二重性中的自然属性。

管理的自然属性告诉我们,发达国家的劳动者在长期共同劳动过程中探索、总结出来的管理理论、规律、经验和教训,是人类共有的财富,是人类文明的一个组成部分,它不是发达国家的专利。它既可以为发达国家利用,也可以为发展我国的社会主义生产力服务。过去,在我国的社会建设时期,生产力发展缓慢、国力增长不快的原因是多方面的,其中的重要原因之一是轻视管理规律,忽视管理的自然属性。改革开放以来,我们摆脱了思想上的禁锢,引进和吸收了发达国家行之有效的管理理论和方法,实现了管理的创新,使我国的生产力水平和国家面貌都发生了巨大的变化。

2. 管理的社会属性

管理的社会属性指管理所具有的监督劳动,维护生产关系的特征,它反映了一定社会形态中生产资料占有者的意志。管理的社会属性是它的生产关系属性,是管理的阶级性、目的性,是对“管理为谁服务”的回答。在阶级社会里,管理是统治阶级意志的产物,总是为维护统治阶级的利益、维护统治阶级的统治服务的。

在传统的资本主义社会,资产阶级所实施的各种管理,其目的正如列宁所指出的那样:“资本家所关心的是怎样为掠夺而管理,怎样借管理来掠夺。”资产阶级对无产阶级残酷的压迫和剥削,激化了阶级矛盾和阶级斗争,无产阶级在斗争中不断取得胜利,迫使资产阶级在不触动其剥削本质的前提下,对管理的方式方法进行了一些变革。

(二)管理是科学性与艺术性的统一

1. 管理的科学性

管理的科学性表现为管理的概念、原理、基本原则组成知识体系,反映了

管理过程的客观规律性。无论是什么性质的管理都必须遵循各种客观规律。这是其科学性的一面。例如：产品生产如果必须按照从 $A \rightarrow B \rightarrow C \rightarrow D$ 的顺序进行加工，那么，就只能遵循这一工艺规律；如果非让它按照 $B \rightarrow C \rightarrow A \rightarrow D$ 的顺序来加工的话，生产出来的将是“废品”或根本无法生产。再比如，进行设备管理时，必须依据设备运转规律，本来某台设备一天只能运转 8 个小时，硬是让它运转 12 个小时，肯定会出故障，影响其使用期限。

2. 管理的艺术性

管理实践中，一定要根据具体情况“随机应变”地处理问题，尤其是对人的管理，更要注重艺术性。艺术性的高低，直接影响管理的效果。例如某一位主管人员善意的、用开导的方式指出其下属所犯的错误，让他改正，应该比在大庭广众之下，用带讽刺的口吻批评其下属，让其纠正错误的效果要好。管理的艺术性表明管理没有一成不变的模式，智慧的运用、需要创造性，不能机械照搬。管理需要科学理论指导，管理的艺术性是对管理科学理论的合理发挥，而管理艺术性和创造性的结果在普遍适用之后必然成为科学的理论。

管理是科学性与艺术性的统一，既要讲求科学，按规律办事，又要在实践中讲求艺术性，是管理的一个重要特征。实践中，管理的科学性体现于艺术性之中。艺术性的高低，直接影响管理的效率。

三、管理的作用

人类社会的发展历史也是管理活动发生和发展的历史，而且生产力水平越高，社会越进步，管理就越显得重要。它的重要作用表现在管理是生产力，管理能完善、巩固改革的成果等几个方面。

1. 管理是生产力

马克思主义认为科学技术是第一生产力，科学技术在生产力中的作用是它能够渗透到生产力诸要素之中，对生产力诸要素发挥效力起促进作用。但是科学技术进步也离不开管理，科学技术发展规划，科学技术攻关和协作，科技人才的培养和使用，科技资源的使用与储备都需要管理。离开了管理，就会导致科技发展缓慢，科技成果不能迅速转化为生产力。

一般认为，生产力是劳动者、劳动工具和劳动对象的“和”，而这里的“和”不能理解为它们三者简单地堆积和叠加，那是不能形成生产力的。劳动者、劳动对象和劳动工具都是生产力的要素，但它们各自具有不同的内涵，分别属于生产力的不同方面。管理的任务是根据一个个具体的组织目标，将不同类型、不同属性的生产要素，按一定的质量、数量、组合方式有机地结合在一起，既不能使某种要素配置过多而造成浪费，也不能因某种资源不足而造成组织工作