



医学高职高专“十一五”规划教材

— 供护理专业用 —

护理管理学

◎ 主编 李国安

HULI GUANLIXUE



郑州大学出版社



医学高职高专“十一五”规划教材

— 供护理专业用 —

护理管理学

◎ 主编 李国安

HULI GUANLIXUE



图书在版编目(CIP)数据

护理管理学/李国安主编. —郑州:郑州大学出版社,

2008.8

医学高职高专“十一五”规划教材

ISBN 978 - 7 - 81106 - 663 - 0

I. 护… II. 李… 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 (2008) 第 102660 号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路 40 号

出版人:邓世平

全国新华书店经销

新乡市凤泉印务有限公司印制

开本:787 mm × 1 092 mm

印张:21

字数:500 千字

版次:2008 年 8 月第 1 版

邮政编码:450052

发行部电话:0371 - 66966070

1/16

印次:2008 年 8 月第 1 次印刷

书号:ISBN 978 - 7 - 81106 - 663 - 0

定价:34.00 元

本书如有印装质量问题,请向本社调换

医学高职高专“十一五”规划教材编审委员会

(按笔画排序)

名誉主任 沈 宁

主 任 吴逸明

副主任 (按笔画排序)

丁胡诚	王 东	王 强	王迎新	王柳行
王晓南	牛扶幼	毛兰芝	叶文艳	田 仁
刘春峰	刘洪宇	孙明明	孙建萍	李玉荣
李俊伟	李爱玉	李润民	沈曙红	苗双虎
赵凤臣	唐振华	曹 凯	康平芬	梁吉平
梁华龙	程 伟	曾铁功	潘传中	

委 员 (按笔画排序)

卫琮玲	马远方	马维平	丰慧根	王学娅
王宪龄	王曼文	王朝庄	邓仁丽	邓翠珍
卢桂珍	田玉慧	付元秀	刘延锦	关 青
李永生	李秀敏	李杰红	李国安	杨立明
杨福江	杨德芬	何 坪	何群力	余晓齐
汪洪杰	沈 健	张百让	张改叶	张玲芝
陈传波	易慧智	罗艳艳	周效思	单伟颖
赵建龙	姬栋岩	黄 英	雷 慧	谭建三
熊和民	薛军霞	薛松梅		

办公室主任 吕双喜

秘 书 李龙传

医学高职高专“十一五”规划教材参编院校

(按笔画排序)

三峡大学

山西医科大学汾阳学院

广东化工制药职业技术学院

井冈山学院

内蒙古医学院

长沙民政职业技术学院

辽宁中医药大学

邢台医学高等专科学校

吉林医药学院

达州职业技术学院

安徽医学高等专科学校

邵阳医学高等专科学校

金华职业技术学院

郑州大学

郑州华信学院

郑州铁路职业技术学院

河北工程大学

河南大学

河南广播电视大学

河南中医学院

河南科技大学

承德医学院

南华大学

南阳医学高等专科学校

临汾职业技术学院

重庆医科大学应用技术学院

信阳职业技术学院

珠海市卫生学校

浙江大学

浙江医学高等专科学校

焦作职工医学院

湖北中医药高等专科学校

湖北职业技术学院

楚雄医药高等专科学校

新乡医学院

漯河医学高等专科学校

鹤壁职业技术学院

遵义医学院

编者名单

主 编 李国安

副主编 赵美玉 李 荣 屈清荣

编 委 (以姓氏笔画为序)

方 欣 安徽医学高等专科学校

方明月 信阳职业技术学院

卢 颖 新乡医学院护理学院

兰赛玉 山西医科大学汾阳医学院

李 荣 新乡医学院护理学院

李国安 新乡医学院护理学院

杨 磊 新乡医学院护理学院

杨红艳 北京市中西医结合医院

张济敏 郑州市妇幼保健院

陈若冰 辽宁中医药大学职业技术学院

屈清荣 郑州大学一附院

赵美玉 焦作职工医学院

秘 书 杨 磊

编写说明

当前,医学高职高专护理学专业教育发展迅速,办学规模和办学层次逐年增加,市场对医学高职高专护理专业的学生需求逐年递增,学生就业率高,形成了医学院校一个新的亮点。为了落实《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》,配合医学高职高专院校护理学专业学科建设和课程建设需要,顺应社会发展对新一代护理学人才的需求,优化护理学教学质量,郑州大学出版社于2006年对国内医学高职高专护理专业的培养目标、培养模式、课程体系、教学内容和教学大纲等进行了广泛而深入的调研,得到了湖北、湖南、山西、山东、四川、安徽、陕西、江西、吉林、浙江、江苏、辽宁、广东、贵州、云南、河北、河南、重庆、内蒙古等省市、自治区三十多所院校的积极响应,也得到了国内一大批护理学教育专家的支持。为了紧扣当前护理学专业教学的实际,他们先后组织召开了多次医学高职高专护理学专业教学研讨会暨规划教材编写会,无论是大的环节,还是小的细节,无不经过与会专家和教授的科学规划、认真研讨和商榷,最终确定了这套医学高职高专“十一五”规划教材(护理学专业)编写的指导思想、体例和规范。一些科目已经被列入卫生部护理学专业“十一五”规划教材。

可以说,这套教材的出版和以后医学高职高专护理学专业实训教材的出版,关注护理行业人才需求、培养目标、知识结构、课程设置,教学内容的确定和学习效果的评价迎合了当前医学高职高专护理学专业教育迅速发展的新趋势,有助于深化护理学专业教学内容和课程体系的改革。希望使用教材的师生多提意见和建议,以便及时修订、不断完善,使这套教材在医学高职高专护理学专业教育中发挥更大的作用。

医学高职高专“十一五”规划教材编审委员会

2007年6月

温家宝总理在会见来京述职的驻外使节时，曾语重心长地指出，要牢固树立以人为本、执政为民的理念，始终把实现好、维护好、发展好最广大人民的根本利益作为一切工作的出发点和落脚点，做到权为民所用、情为民所系、利为民所谋。

五、坚持依法行政，建设法治政府。

安国李

民七辛 8005

前 言

护理管理是医疗卫生机构特别是医院管理的重要组成部分，护理管理的水平直接影响医疗护理服务质量和医院的全面发展。随着社会经济的发展，社会法制建设的不断完善，人民文明程度和法制观念不断提高，我国卫生事业改革不断深化，特别是随着对外开放程度的进一步加深，护理理念的新变化、护理技术的新发展和医学模式的新转变，人们对健康保健服务需求的不断提高等，这一切都为护理服务和护理管理提出了更高的要求。

本教材的编写是根据高职高专护理专业的教育特点，结合护理事业发展的现状和社会对护理服务的新要求，在让学生熟悉管理学的基本理论、基本观点和基本规律的同时，注重护理人员能力的培养和思想观念、思维方法的教育，发挥高职教育“重实践，讲技能”的专业层次特色，以求更加适应护理事业的发展要求。在教材的内容上从护理管理应用的角度出发传授管理学的理论和观点，讨论护理管理的职能，了解使用的经济方法和护理法规。在教材的结构上沿用传统的护理管理学教材的基本框架，根据护理事业发展的需要增加了“护理管理与经济管理”和“护理管理与法学”两章相关学科的基本知识。全书共分为十章：绪论、计划、组织、人力资源管理、领导、控制、护理质量管理、护理技术管理、护理管理与经济管理、护理管理与法学等，后附《护士条例》和《医疗事故处理条例》等。本教材编写人员多数是长期从事护理管理学教育和临床护理管理的专业人员，在编写过程中参阅了大量的专业教材、论文专著等相关资料，力求博采众长，吸纳护理管理与护理实践的新理论、新知识、新经验和新方法，力争在内容上充分体现先进性和实用性。

本教材的编写参考和吸取了国内有关护理管理的教材、论著、论文和文献中相关的新的理论知识、观点和方法，在此谨向有关作者表示崇高的敬意和感谢！

李国安
2008 年 3 月

• 2 •

目 录



第一章 绪论	1
第一节 管理概述	1
一、管理的概念及其基本特征	1
二、管理的基本特征	4
三、科学管理的基本方法和特性	5
四、管理学及其研究内容	6
第二节 管理学的理论和基本原理	7
一、古典管理理论	8
二、行为科学理论	11
三、现代管理理论	15
四、管理学发展的特点	19
五、管理的基本原理	19
第三节 护理管理学概述	24
一、护理管理学的概念	24
二、影响护理管理的因素	24
三、护理管理者的任务	26
四、医院护士长的角色功能	28
五、护理管理者的基本素质	30
第四节 护理管理面临的挑战	31
一、护理模式改变产生的深远影响	31
二、人才竞争对护理管理的挑战	32
三、新知识新技术对护理管理的挑战	33
四、临床护理管理面临与护理教育	

不相适应的严重挑战	33
五、不断完善的护理法律法规使护理管理面临新的课题	33
思考题	34
第二章 计划	35
第一节 概述	35
一、计划的基本概念及种类	35
二、计划的形式和意义	37
第二节 计划工作的步骤	39
一、分析形势	39
二、确定目标	40
三、评估组织现有的条件和潜力	41
四、拟定可选方案	41
五、比较各种方案	41
六、选定最佳方案	41
七、制订辅助计划	41
八、编制预算	42
第三节 目标和目标管理	42
一、目标	42
二、目标管理	43
第四节 时间管理	47
一、时间管理的含义	47
二、时间运用情况的评估	48
三、时间管理的方法	49
四、时间管理的艺术	50
思考题	52



第三章 组织	53
第一节 概述	53
一、组织的一般概念和基本要素	53
二、组织的基本原则和作用	55
三、正式组织和非正式组织	57
第二节 组织管理理论	58
一、古典组织理论	58
二、行政组织理论	58
三、社会系统组织理论	59
第三节 组织设计和组织结构	60
一、组织设计	60
二、组织结构	62
第四节 组织文化	65
一、组织文化的概念、内容和作用	65
二、组织文化建设的原则	67
三、组织文化的意义	68
四、医院文化对护理管理的作用	68
第五节 我国医疗卫生组织系统	72
一、我国卫生组织系统	72
二、我国医院组织系统	74
三、我国护理组织系统	80
思考题	83
第四章 人力资源管理	84
第一节 人力资源管理概述	84
一、人力资源管理的概念	84
二、现代人力资源管理与传统人事管理的区别	85
三、人力资源管理的主要职能和任务	86
四、人力资源管理的意义	86

第二节 人员招聘	87
一、概述	87
二、人员招聘的原则	88
三、人员招聘的基本程序	88
第三节 人员配置	90
一、人员配置的原则	90
二、护理人员配置依据和方法	91
三、护理人力资源分配	94
四、护理管理岗位职责及任职资格	96
第四节 人员发展	97
一、职业生涯规划	97
二、护理人员培训	102
第五节 绩效评估与报酬	104
一、绩效评估	104
二、人员薪酬管理	108
三、护理人员的晋升	110
思考题	110
第五章 领导	111
第一节 概述	111
一、领导的概念	111
二、领导者的影响力	112
三、领导者的基本素质要求	114
第二节 领导理论及其应用	116
一、特征领导理论	116
二、行为领导理论	117
三、权变领导理论	120
第三节 激励理论及其应用	123
一、激励及激励过程	123
二、激励理论	124
第四节 冲突	130
一、概述	130
二、冲突的基本过程	132
三、通过谈判解决冲突	133



四、护理管理者处理冲突的	
策略	135
第五节 沟通	135
一、概述	135
二、沟通的形式、方法和	
原则	137
三、组织角色与沟通技巧	140
第六节 人际关系	145
一、人际关系的概念	145
二、影响人际关系的因素	145
三、管理系统中的人际关系	146
四、改善人际关系的途径	148
第七节 护理管理的领导	
艺术	150
一、领导艺术的概念与特征	150
二、领导艺术的功能	151
三、护理管理中的领导艺术	151
思考题	154
第六章 控制	155
第一节 控制概述	155
一、控制的含义	155
二、控制的基本特征和基本	
程序	159
三、控制在护理管理中的	
应用	165
第二节 控制的基本方式	169
一、控制的分类	169
二、控制基本原则	175
三、实现控制应注意的问题	176
第三节 控制技术	179
一、控制系统	179
二、控制对象	179
三、控制技术	180
思考题	183

第七章 护理业务技术管理	184
第一节 护理业务技术管理的	
重要性	184
一、护理业务技术管理是提高护理	
质量的重要保证	184
二、护理业务技术管理是医学科学	
管理发展的需要	185
三、护理业务技术管理是护理教育	
管理的需要	185
第二节 护理业务技术管理的	
内容	185
一、护理管理制度	185
二、基础护理管理	188
三、专科护理管理	189
四、新业务、新技术护理	
管理	191
第三节 护理业务技术管理的	
方法	191
一、分级管理制度	191
二、目标管理在护理业务技术中的	
应用	192
三、技术循环管理在护理业务	
技术中的应用	193
第四节 护理信息管理	194
一、信息的一般概念及特点	194
二、护理信息分类及其来源	196
三、护理信息管理内容	197
四、护理信息管理的措施	197
第五节 健康教育管理工作	198
一、健康教育概述	198
二、医院健康教育的内容、	
形式和方法	199
三、医院健康教育的组织	
实施	202
四、健康教育工作的科学	
管理	202



第六节 护理学科学技术研究	207
一、护理学科学技术研究的特点与任务	207
二、临床护理科学技术研究的组织、实施与管理	208
思考题	213
第八章 护理质量管理	214
第一节 概述	214
一、质量管理与护理质量管理的概念	214
二、护理质量管理的特点和原则	219
三、护理质量管理的任务	221
四、护理质量管理的意义	221
第二节 护理质量管理体系	222
一、护理质量管理体系的概念	222
二、护理质量管理体系的基本要素	222
三、护理质量管理体系的组成	224
四、护理质量管理体系文件	224
五、护理质量管理体系的建立与实施	225
第三节 护理质量管理的基本方法	226
一、加强质量管理的基础工作	226
二、护理质量管理的方法	226
第四节 护理质量管理内容	233
一、护理人员的质量管理	233
二、临床护理活动的质量管理	237
三、护理差错事故的管理	240

四、临床护理服务质量管理	242
思考题	244
第九章 护理管理与经济管理	245
第一节 护理管理的经济方法	245
一、经济方法概述	245
二、经济方法运用的形式	246
三、经济方法在护理管理中运用需注意的问题	262
第二节 护理成本核算	263
一、护理成本概述	264
二、护理成本核算	266
三、护理成本核算现状和发展趋势	270
思考题	272
第十章 护理管理与法学	273
第一节 法学的基本知识	273
一、法的概念、职能与特征	274
二、卫生法的概述	277
第二节 护理管理中法规的应用	278
一、相关的卫生、护理法规	278
二、护理工作中潜在的法律问题	280
三、用法规规范护理行为	284
思考题	286
附录一 医疗事故处理条例	287
附录二 护士条例	296
附录三 河南省医疗机构护士规范化培训办法	301
附录四 河南省医疗机构护士规范化培训考核办法及学分管理标准	304
附录五 河南省医疗机构护士规	



范化培训大纲	307	评审条件	314
附录六 河南省护理专业高级 技术职务任职资格申报、		参考文献	317

第一章 绪 论

学 习 目 标

- ◆掌握管理的概念及职能。
- ◆熟悉管理的基本特征。
- ◆熟悉管理学的理论和基本原理。
- ◆熟悉影响护理管理的基本因素。
- ◆熟悉护理管理面临的挑战。

人类的管理实践活动源远流长,从某种意义讲,有了人类就有了管理活动。然而,自觉讨论人类的活动及其规律是在近代,管理学的出现也是近一百多年的事情。护理管理学是管理科学在护理管理事业中的具体应用,学习护理管理学就是要总结前人的管理经验,在管理学原理原则指导下,通过对管理的含义、内容、方式以及管理活动规律的系统研究,实现对医院护理工作的有效管理。合格的护理管理者必须掌握护理管理科学规律,了解当今国际先进的管理理论和方法,提高自己的管理能力和水平,在管理实践中不断探索和创新,建立完善的适合我国医院工作实际的护理管理理论和方法。

第一节 管理概述

一、管理的概念及其基本特征

(一)管理的概念

管理即管辖和处理。广义上讲管理是人类的一种有意义的、有目的的活动,即人类的一种文化活动。狭义上讲管理是通过一系列有效的活动,来提高系统功效或组织效率的一个过程。

管理(management)是管理者通过计划、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目标的过程。对这一概念的准确理解,需要明确以下三点:①管理的对象是组织管理所拥有的资源,包括人、财、物、信息、空间和时间六个方面。其中人是管理的主要对象,人际关系是管理的核心问题;由于时间具有不可逆性,所以时间是管理过程中最稀有、最特殊的资源;②管理要



解决的基本矛盾是有限的资源与互相竞争的多种目标之间的矛盾;③管理是为实现组织管理目标服务的,是管理者有效利用组织资源,充分发挥管理职能,来提高管理功效,达到组织管理目标的过程。管理过程如图 1-1 所示。

(二) 管理职能

管理的职能,也就是管理的作用或功能,与管理者的职能是统一的。管理的职能还有另外一种含义,即它是管理过程中的基本要素或主要步骤。人们对管理的职能有多种不同的划分,教材将从计划、组织、人力资源管理、领导和控制五个方面来论述管理职能。



图 1-1 管理过程

1. 计划 计划(planning)是为实现组织管理目标而对未来行动方案做出选择和安排的工作过程。虽然计划工作不可能完全准确地预测未来,但是如果没有计划,组织管理活动就会陷入盲目状态,组织目标的实现也就没有保障。好的计划可以促进和保证管理人员在工作中开展有效的管理,有助于将预期目标变成现实。

2. 组织 “组织”一词具有双重的含义:作名词用,主要指组织形态;作动词用,即指组织工作,是指对人员角色安排和任务分配。组织职能的主要内容包括组织设计和组织结构、人员配备等。组织是分配和安排组织成员之间的工作、权力和资源、实现管理目标的过程。不同的目标有不同的组织结构。组织职能使管理当中的各种关系结构化,从而保证计划得以实行。

3. 人力资源管理 人力资源管理职能是指管理者根据组织管理内部的人力资源供求状况所进行的人员选择、使用、评价、培训的活动过程,目的是保证组织任务的顺利完成。人力资源管理作为一项独立的管理职能,是由原来的人事管理——人力配备演变而来的。近年来已得到越来越多的管理理论家和实际工作者的认同,并且把人员配备职能的含义扩展为选人、用人、评人、育人和留人等五个方面。随着管理理论研究和实践的不断深入,



这一职能已经发展成为一门独立的管理科学分支——人力资源管理学。

4. 领导 领导是指指导和督促组织成员去完成任务的一项管理职能。管理的领导职能就是管理者带领和指导被管理者同心协力实现组织目标的过程。领导工作成功的关键在于创造和保持一个良好的工作环境,激励下属努力工作,提高组织工作效率。由于领导职能在管理工作中的重要作用,许多学者对领导内涵进行了大量研究和探讨,并逐渐形成了领导科学,成为管理科学一个新的分支。

5. 控制 控制是为实现组织目标,管理者对被管理者的行为活动进行的规范、监督、调整等管理过程。控制职能与计划职能密不可分。计划是控制的前提,它为控制提供了目标和标准;控制是实现计划的手段,没有控制,计划就不能顺利实现。

计划、组织、人力资源管理、领导、控制这五项职能在具体的管理实践活动中的次序不是一成不变的,多项职能常同时进行。它们既相互联系、相互影响,又互为条件、共同发挥管理作用。在管理过程中计划是基础,组织是保证,人力资源是关键,领导是核心,控制是手段。

(三)管理的对象

管理对象,也称管理要素。指管理过程中管理者所作用的对象,是管理的客体。管理对象包括组织中的所有资源,其中人是组织最重要的管理资源。

1. 人力资源 人具有思维和创造性,是组织中最重要资源。如何使人的主动性、积极性、创造性得以充分发挥,提高组织劳动生产率,是管理者面临的管理挑战。另外,人具有感情,其工作效率和劳动积极性的发挥都会受到感情因素的影响,从而增加了管理的复杂性。人力资源管理不仅强调以人为本,做到事得其人,人尽其才,同时还注重通过有效的人力资源的开发和人员职业生涯规划达到提高组织人力资本价值的目的。

2. 财力资源 财力资源是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。在市场经济中,财力资源既是各种经济资源的价值体现,又是具有一定独立性和运动规律的特殊资源。任何组织都可以通过从财力资源有效运用的角度来达到提高管理水平与成效的目的。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,做到以财生财,财尽其力,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 物是人们从事社会实践活动的基础,所有组织的生存与发展都离不开物质基础。物力资源不仅包括组织的有形资产,还包括无形资产。在无形资产中,有一部分是与人力资源紧密相结合的。在进行组织物力管理时,管理者要遵循事物发展的客观规律,根据组织管理目标和实际情况,对各种物力资源进行最优配置和最佳的组合利用,做到物尽其用,提高利用率。

4. 信息资源 信息是物质属性和关系的表征,是具有新内容、新知识的消息。宇宙中的万事万物都是通过各自的信息来显示其固有特征的。信息是管理中不可缺少的构成要素。随着信息社会的到来,广泛地收集信息、精确地加工和提取信息、快速准确地传递处理信息、有效利用信息为管理活动服务已成为信息管理的重要内容。管理者应保持对信息的敏感性和具有对信息迅速做出反应的能力,并通过信息管理提高管理的有效性。

5. 时间资源 时间是运动着的物质存在形式,表现为速度、效率,由过去、现在、将来构成连绵不断的系统。时间是无形的,但却是有价值的。管理者要善于管理和安排时间,