

全国成人高等医学教育协作组“专升本”规划教材

王惠珍 / 主编

护理管理学

供护理医学类专业用

○ 教育部高教司 卫生部科教司 “课程基本要求” 接轨教材

中国协和医科大学出版社

全国成人高等医学教育协作组“专升本”规划教材
供护理医学类用

全国成人高等医学教育协作组“专升本”规划教材编写委员会

主任委员 郑树森

副主任委员 董崇田 袁 钟 张成兰 沈 彬

委 员 (按姓氏笔画为序)

于秉治 刘纯艳 吕敏芝 朱为民 余承高 吴 坤
张爱珍 李 敏 李玉林 杨世杰 陈金华 周胜利
胡品津 梁万年 熊宝珍 潘辉英 磨 琨

护 理 管 理 学

主 编

王惠珍 第一军医大学

副主编

磨 琨 广西医科大学

编 者 (以姓氏笔画为序)

王小方	第四军医大学	李曙光	武警北京总队医院
张 敏	第四军医大学	罗 羽	第三军医大学
张银玲	第四军医大学	曹枫林	山东医科大学
李武平	第四军医大学	翟惠敏	第一军医大学
秘书	翟惠敏 (兼)		

中国协和医科大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

护理管理学 / 王惠珍主编. —北京: 中国协和医科大学出版社, 2004.3
全国成人高等医学教育协作组“专升本”规划教材
ISBN 7-81072-497-5

I. 护… II. ①王…②赵…③李… III. 护理学:
管理学-医学院校-教材 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 009262 号

全国成人高等医学教育协作组“专升本”规划教材

护理管理学

供护理医学类用

主 编: 王惠珍
责任编辑: 赵瑞芹 李春宇

出版发行: 中国协和医科大学出版社
(北京东单三条九号 邮编 100730 电话 65260378)

网 址: www.pumcp.com
经 销: 新华书店总店北京发行所
印 刷: 北京丽源印刷厂

开 本: 787×1092 毫米 1/16 开
印 张: 15.5
字 数: 350 千字
版 次: 2004 年 4 月第一版 2004 年 4 月第一次印刷
印 数: 1—5000
定 价: 27.00 元

ISBN 7-81072-497-5/R·492

(凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页及其他质量问题, 由本社发行部调换)

前 言

护理管理学是将管理学的理论、方法与护理管理实践相结合的一门应用型学科,是管理学的一个分支。随着护理学科的发展,护理管理也由经验型管理逐步向科学型管理发展,同时也出现了与之相适应的科学的、系统的护理管理理论及方法。经过实践证明,运用现代护理的管理理论与管理方法能极大地提高护理管理的水平和效能,最终达到提高护理质量的目的,同时为护理管理现代化提供了广阔的发展前景。

本教材是护理专业专科起点本科学历教育的教材,我们分析了此类护理学生的特点及知识结构,教材编写的指导思想力求体现成人教育的特色。同时注重学生理论联系实际能力的培养,在每章结束均编写有可操作性强的实例分析,让学生在学习理论知识的基础上,进行将知识转化为能力的实践,发挥学生的主观能动性,掌握护理管理的理论与方法。

本教材对教学内容进行精心撷取,力求体现国内外护理管理的新进展,同时也增加了与 modern 管理相关的新内容,如护士与法的教学内容,重在让学生了解与护理管理相关的法律,增强法律观念,运用法律手段解决管理中的问题;护理质量管理内容中增加有关 ISO9000 族标准及 ISO9000 族标准八项质量管理原则在护理中的应用,为医院的全面质量管理和优质服务提供了可以借鉴的宝贵经验和指导方法;在科研管理章节中要求学生能按要求编写一份课题申报书等新的教学内容。

本教材在国家卫生部有关领导及全国成人高等医学教育协作组各级领导的直接关怀下,由六个单位的有护理管理教学经验及护理管理实践经验丰富的人员参加了编写。在编写全过程中,中国协和医科大学出版社的同志们为教材的顺利出版提供了大量支持并付出了辛勤的劳动,在此一并表示衷心的感谢。

王惠珍

2004年2月10日

出版说明

为了确保全国高等医学教育专科起点本科的教育质量,落实教育部关于专升本的培养目标,全国成人高等医学教育协作组组织全国从事成人高等医学教育专家编写了本套教材。

在我国高等医学教育中,由于专升本教育对象有的从事过医学工作,有的尚未参加工作,但是均经过了专科培养。若按一般本科教育不仅会出现教学内容重复,也难以与医学实践教学相结合。因此,目前专升本教育仍在探索中。通过调查了解,学生愿意使用普通本科教育教材,以示自己在接受本科教育,但在具体学习过程中,学生很反感重复教学,希望学习到更多的新的实用知识和技能,尤其是结合临床实际的内容。针对专升本教育的这些问题,全国成人高等医学教育协作组在卫生部科教司的指导下,从2001年开始组织专家进行科学研究,广泛听取多年从事专升本教育教师的意见,总结出专升本教育的特点和培养目标的要求。通过反复讨论和修改,编写了医学专升本教育的课程基本要求。在此基础上,协作组又在2002年厦门会议上讨论决定编写专升本系列教材。根据卫生部科教司有关领导的指示精神,经征集专家的意见,确定了本套教材的特点和编写原则,即缩减本科与专科教学内容的重复,增加临床实践教学内容,并结合临床执业医师资格考试,力求全面覆盖执业医师资格考试内容,使这套教材成为专升本学生参加执业医师资格考试的“直通车”,必将受到广大专升本教师和学生的欢迎。

本套教材的编写始终得到卫生部科教司的关怀与支持,在卫生部的直接指导下经过认真地推荐与评选,成立了以郑树森院士为主任委员的编委会,根据编委会拟定的严格条件,认真遴选了每个学科的主编、副主编和编者。在编写过程中认真参考了已有的各种教材,并要求每位主编及时写出本门教材的编写大纲和样章。本套教材经过充分准备、认真研讨、集思广益,总结了各类教材的经验教训,广泛征求了教学第一线的教师意见,准确把握专升本的教学内容,并做到能够与执业医师考试有机地结合。

值此2004年我们将本套教材奉献给广大教师和学生,使大家在成人高等医学教育中真正受益,既符合成人高等医学教育的需要,又充分反映了专升本医学生的普遍要求。

本套教材的编写尽管汇集了全体专家的智慧 and 经验,但不足之处在所难免,恳请各位同行与广大学生提出宝贵意见,批评指正。

全国成人高等医学教育协作组

二〇〇四年三月

目 录

第一章 护理管理学基础	(1)
第一节 管理的基本知识	(1)
一、管理的概念.....	(1)
二、管理对象.....	(2)
三、管理职能.....	(2)
四、管理的特性.....	(3)
五、管理方法.....	(4)
第二节 管理学理论	(5)
一、现代管理理论.....	(5)
二、现代管理理论的特点.....	(5)
第三节 护理管理学概述	(5)
一、护理管理的概念与特点.....	(5)
二、护理管理学的概念及研究范围.....	(6)
三、学习护理管理学的意义.....	(7)
第二章 管理理论的形成与发展	(9)
第一节 国外管理思想的形成与发展	(9)
一、萌芽阶段.....	(9)
二、古典管理理论阶段.....	(12)
三、行为科学管理理论阶段.....	(17)
四、现代管理理论阶段.....	(21)
第二节 中国管理思想的形成与发展	(24)
一、中国古代的管理思想.....	(24)
二、中国近代的管理思想.....	(26)
三、中国现代的管理.....	(27)
第三章 管理的基本方法论	(29)
第一节 现代管理的基本方法论	(29)
一、系统论.....	(29)
二、控制论.....	(31)
三、信息论.....	(31)
第二节 现代管理的基本原理与原则	(33)
一、基本原理.....	(33)

二、基本原则	(35)
第三节 现代管理的具体方法	(38)
一、目标管理	(38)
二、预测	(40)
三、决策	(42)
第四章 护理组织管理	(46)
第一节 组织概述	(46)
一、组织的概念与作用	(47)
二、组织工作的概念与内容	(47)
三、组织的基本要素	(48)
四、正式组织与非正式组织	(48)
五、组织设计与组织结构	(49)
第二节 医院的护理组织管理体制	(53)
一、医院的概念及工作特点	(53)
二、医院的种类与基本功能	(54)
三、医院的组织机构与系统	(56)
四、医院护理组织管理系统	(57)
第三节 护理人员配备	(59)
一、护理人员的编配	(59)
二、护理人员的合理分工	(65)
第五章 护理群体的人际关系	(69)
第一节 概述	(69)
一、群体的概念	(69)
二、群体的内聚力	(70)
第二节 人际关系	(72)
一、人际关系的概念及分类	(72)
二、影响人际关系的因素	(73)
三、人际关系的平衡	(74)
四、人际交往分析	(75)
五、改善人际关系的途径	(77)
第三节 护理群体中的人际关系	(79)
一、护患关系	(79)
二、医护关系	(80)
三、护际关系	(82)
第六章 护理领导	(85)
第一节 概述	(85)

一、领导的概念	(85)
二、领导者的影响力	(86)
三、领导者的素质与才能	(87)
第二节 授权	(89)
一、授权的概念	(89)
二、授权的意义	(90)
三、影响授权的因素	(90)
四、授权原则	(90)
五、授权的方法与步骤	(90)
六、授权过程常出现的问题	(91)
第三节 沟通	(91)
一、沟通的概念、过程及功能	(91)
二、沟通的形式	(92)
三、组织沟通常用的方法	(94)
四、沟通障碍	(94)
五、护理管理中的沟通技巧	(95)
第四节 冲突的处理	(99)
一、冲突的概念	(99)
二、冲突的分类	(99)
三、冲突的基本过程	(100)
四、冲突的处理	(101)
第七章 护理质量管理	(105)
第一节 护理质量管理的概念、特点及意义	(105)
一、质量管理	(105)
二、护理质量	(108)
第二节 护理质量的标准	(109)
一、护理质量结构	(109)
二、制定各项护理质量标准的指导思想	(110)
三、护理质量标准	(110)
第三节 护理质量管理基本方法	(114)
一、护理质量管理基本方法	(114)
二、护理质量管理常用工具	(115)
三、护理质量管理的实施程序	(116)
四、护理质量管理评价	(117)
第四节 ISO9000 族标准与护理质量管理	(118)
一、ISO9000 族标准简介	(118)

二、ISO9000 族标准八项质量管理原则在护理中的应用	(121)
第八章 护理业务技术管理	(125)
第一节 概述	(125)
一、护理业务技术管理的概念	(125)
二、护理业务技术管理的主要内容	(127)
三、护理业务技术管理的意义和任务	(129)
四、护理业务技术管理的基本方法	(130)
第二节 护理业务技术管理	(133)
一、制定护理技术操作规程的原则	(133)
二、执行护理技术操作规程的原则	(134)
三、护理技术常规和规程的主要内容	(135)
四、护理资料档案管理的主要方法	(135)
五、护理新业务新技术的管理	(136)
第九章 护理人力资源管理	(138)
第一节 护理人力资源管理的意义及原则	(138)
一、人力资源及人力资源管理	(138)
二、护理人力资源管理的意义	(139)
三、护理人力资源管理的原则	(139)
第二节 护理人力资源的合理配备及使用	(141)
一、护理人力资源配备的原则	(141)
二、护理人员配备的方法	(141)
三、护理人员的合理使用	(143)
第三节 护理人员的绩效考核与培训	(144)
一、护理人员的绩效考核	(144)
二、护理人员的培训	(145)
第四节 护理人力资源管理存在的问题与策略	(146)
一、护理人力资源不足及对策	(147)
二、护理人力资源浪费现象及对策	(148)
三、适应社会需求的培训体系的对策	(149)
四、建立合理的测算人员编制的方法体系	(149)
第十章 护理信息管理	(152)
第一节 卫生信息化	(152)
一、卫生信息化概念	(152)
二、卫生信息化发展现状	(152)
第二节 护理信息系统	(153)
一、医院信息系统	(153)

二、护理信息系统·····	(154)
三、护理信息系统在护理领域中的应用·····	(156)
四、护理信息系统的维护管理·····	(158)
第十一章 护理科研管理 ·····	(160)
第一节 概述·····	(160)
一、护理科研的任务·····	(161)
二、护理科研的原则·····	(162)
三、护理科研的基本程序与方法·····	(162)
四、护理科研管理的内容·····	(163)
第二节 护理科研课题的管理·····	(164)
一、课题与项目·····	(164)
二、课题与项目的来源·····	(164)
三、课题管理程序·····	(165)
第三节 科研经费管理·····	(165)
一、科研经费的主要来源·····	(166)
二、科研经费使用原则·····	(166)
第四节 科技成果管理·····	(167)
一、科技成果必须具备的条件·····	(167)
二、科技成果的水平等级·····	(167)
三、科技成果管理的内容·····	(167)
第十二章 继续护理学教育管理 ·····	(172)
第一节 继续医学教育·····	(172)
一、继续医学教育的概述·····	(172)
二、国家的有关规定·····	(175)
第二节 继续护理学教育·····	(177)
一、继续护理学教育的概述·····	(177)
二、继续护理学教育的管理·····	(180)
第三节 国外继续护理学教育·····	(184)
一、国外继续护理学教育的概况·····	(184)
二、国外继续护理学教育的管理·····	(186)
第十三章 医院感染管理 ·····	(189)
第一节 医院感染的概述·····	(189)
一、医院感染的概念·····	(189)
二、医院感染的影响·····	(189)
第二节 医院感染管理的概述·····	(190)
一、医院感染管理的体系与职能·····	(190)

二、医务人员医院感染的管理·····	(191)
三、医院感染管理的规章制度·····	(193)
第三节 医院感染与护理管理·····	(197)
一、医院感染的护理管理·····	(197)
二、医院感染的控制与预防·····	(199)
第四节 医院重点部门的医院感染管理·····	(201)
一、中心消毒供应室的医院感染管理·····	(201)
二、手术室的医院感染管理·····	(202)
三、重症监护病房的医院感染管理·····	(204)
四、产房及母婴同室的医院感染管理·····	(205)
五、新生儿室的感染管理·····	(207)
六、血液透析室的医院感染管理·····	(208)
第十四章 护理法规与规章制度·····	(210)
第一节 护理法规建设·····	(210)
一、我国的卫生法体系·····	(210)
二、护理立法的目的与意义·····	(211)
三、护理法的分类和基本内容·····	(212)
四、护理法规的地位和作用·····	(213)
五、护理相关的法律、法规·····	(214)
六、护理工作与法·····	(214)
第二节 医院护理管理制度·····	(216)
一、各级护理人员职责·····	(216)
二、护理工作制度·····	(218)
附录1 中华人民共和国护士管理办法·····	(225)
附录2 病人的权利和义务·····	(228)
附录3 医疗事故处理条例·····	(230)

第一章 护理管理学基础

(Basic knowledge of nursing management science)

【教学目标】

识记

1. 正确叙述管理、护理管理的概念。
2. 正确描述管理的对象与职能的主要内容。
3. 列举出常用的管理方法。

理解

1. 解释管理的内涵。
2. 区别管理双重特性的异同点。

应用

利用所学知识论述如何根据护理管理任务和目的及护理工作的特点来进行高效能的管理。

第一节 管理的基本知识

管理 (management) 是人类的一种社会活动, 管理学作为一门科学, 19 世纪末发源于美国, 以后推广到西欧、日本, 现已受到各国重视。管理学是一门实用性较强的科学, 应用范围广, 它不仅适用于工商管理, 也适用于医院、学校、研究单位以至军队和机关的管理, 可以说, 管理适用于一切领域。如同科学技术也是生产力一样, 管理也是一种特定形态的生产力。一个国家、一个部门或单位, 管理的优劣是关系到它的兴衰存亡的根本大事, 这一点, 已经越来越被人们所认识。现代社会发达的程度越高, 管理就越重要, 而管理理论和方法在不同领域的运用是一项复杂的工作, 因此, 通过学习管理的基本理论和发展情况, 对管理学有一个完整概括的了解, 有益于我们吸取西方工业管理的有益的经验, 扬长避短, 洋为中用, 建立适合我国国情的护理管理学。

管理是人类组织社会活动的一个最基本的手段, 大到一个国家, 小到一个家庭, 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, 就需要有一个管理过程。通过管理, 人们才能组织起来为达到某种目标而行动。

一、管理的概念

在管理的各个学派, 各个时期, 管理的含义各不相同, 美国管理学派认为, 管理是“为了达到同一目标而协调集体所做努力的过程”。法国学者认为“管理可以被看作是为实现所要达到的目标而协调人力和财力的一种合理方法”。我国有的学者认为“管理就是通过共同

劳动加以组织指挥，以期达到最大效能的活动”。综合以上观点，现代管理学者提出“管理就是由一个人或更多的人来协调他人的活动，以便收到个人单独活动所不能收到的效果而进行的各种活动”。

尽管不同时期的管理学家给予管理不同的解释，人们对管理的研究和认识角度不同，但对于管理过程中存在的基本因素的认识几乎是一致的。这就是管理概念使我们注意到的几个关键问题的研究：第一，管理工作的中心是管理其他人的工作；管理工作的主要目的是通过其他人的活动来收到工作效果。第二，管理工作是通过协调其他人的活动来进行的。第三，管理人员必须同时考虑两个方面：①其他人的活动即其他人的工作；②其他人即人们。把以上这些因素归纳起来，就形成了对管理的认识“管理是领导人利用各种原理和方法，把大家的力量和活动引向目标的一系列活动过程”。

二、管理对象

管理活动的实现是一种对象过程，有管理就要有被管理的对象。关于管理的对象，在科学管理时期，泰罗、法约尔等人提出管理对象“三要素”理论，他们认为管理对象是人、财、物这三个基本要素。后来随着管理实践的展开和管理理论的研究，管理学家认为管理过程中人、财、物是重要的，但是时间和信息同样重要，特别是生产高度发达以后。所以，发展成为五要素理论，即认为管理对象包括“人、财、物、时间、信息”五个基本要素。

（一）人力 人力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。高效能的管理是要使人尽其才、用人所长，特别要注意发挥知识分子的作用，发挥人才的作用。

（二）财力 财力是指一个国家或一个组织在一定时期内所掌管和支配的物质资料的价值表现。对财力进行管理，就是要根据财力的客观运动过程特点进行正确有效的管理。要按经济规律办事，要使资金的使用主要保证管理计划的完成，因经济管理直接影响到管理工作的成效。

（三）物力 物力的管理，主要是对生产资料的管理。指设备、材料、仪器、能源等。管理上要作到保证供应、物尽其用，防止积压和浪费。

（四）时间 时间是一种珍贵的资源，过去了就永远不会再来，完全没有替代性。所以，现代管理非常重视对时间的管理。一个有效的领导者，必须管好自己的时间，在尽可能少的时间内取得更大的效益。

（五）信息 是现代管理中不可缺少的要素，是在管理实施中非常重要的要素，是管理工作的基本工具。在整个管理过程中，从预测→决策→拟订计划→组织实施→控制，都贯穿着信息，所以，管理者要学会管理信息、利用信息。

因此，在管理中不论是宏观管理还是微观管理，都要对以上五个要素进行管理。

三、管理职能

管理职能是管理系统的作用、功能、职责的统称，也是随着社会的发展不断发展变化的，最早提出管理的各种职能的是法约尔，他认为管理活动是由计划、组织、指挥、协调、控制这五种职能组成的。继法约尔之后，许多管理者对此进行了探讨，提出多种划分管理职

能的主张,最常见的提法是计划、组织、控制三种职能。

(一) 计划职能 计划职能是管理的主要职能,是指事先确定目标和实现这些目标手段的管理活动。主要分为:①确定目标及其先后秩序;②预测对实现目标可能产生影响的未来事态;③通过预算来执行计划;④提出和贯彻指导实现预期目标活动的政策这四个步骤。每一个阶段都是不可少的,而且必须把它同其他阶段联系起来,这样才能实现计划职能。

(二) 组织职能 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的分工与协作,合理地配备资源,正确处理人际关系的管理活动。为了实现目标和计划,必须有组织保证,组织就是把管理要素按目标的要求结合成一个整体。组织职能包括设立组织机构,建立管理体制,制定各项规章制度,合理地选择人员和配备人员以及合理组织人、财、物,以取得最佳经济效益和社会效益,是实现管理的保证和手段。

(三) 控制职能 控制职能是对实现目标的各种活动进行检查、监督和调节。人类各项活动有着复杂的内部和外部的联系,虽然事先制定出切实可行的计划,但在管理中还会出现各种预料不到的情况,在实现计划过程中,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。

管理工作的各项职能是一个统一的有机整体,是一个系统的网络,每项职能之间是相互联系的。在实际管理工作中,它们是一种相互交叉着的循环过程。

四、管理的特性

管理的双重特性也称管理的二重性,是指管理具有自然属性和社会属性。这是管理的重要性质。

管理的自然属性(natural property)体现在管理具有指挥协调劳动的职能,它是为了组织共同劳动产生的,反映了社会劳动过程本身的要求,是一系列科学方法的总结。它没有阶级性,是各类社会制度国家所共有的。

管理的社会属性(social property)是指管理所具有的监督职能,它是由阶级关系决定的,反映了一定社会形态中统治阶级的要求,受到生产关系和经济基础的影响和制约。具有鲜明的阶级性。社会制度不同,管理的目的和性质不同。

由以上可以看出,管理的自然属性体现了管理与生产力之间的关系,管理的目的是如何更好地发展生产力;管理的社会属性体现了管理与生产关系的关系,管理的目的是如何维护其所有制,维护其统治。社会制度不同,管理的自然属性都相同,而管理的社会属性有着根本的不同。就资本主义企业管理的性质而言,其自然属性主要是从提高工作效率和经济利益着眼,用尽可能少的资源和时间消耗,创造出更多的财富。而其社会属性主要是为了掠夺而管理,借管理而掠夺,用巧妙的、虚伪的手段残酷地剥削劳动人民,促进资本增值。

社会主义社会的经济管理是从资本主义社会化大生产的基础上发展起来的,它与资本主义的管理并无原则上的区别。就其社会主义的社会属性而言,由于社会主义的生产目的是最大限度地满足社会日益增长的物质、文化生活的需要,居主导地位的生产资料为全民所有,它决定了社会主义管理的主体具有社会性。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。

总之,社会化大生产首先在资本主义国家出现,许多新的管理实践也首先在那里付诸实践,积累了许多管理经验,这是人类文化遗产的一部分,为此,我们需要学习和借鉴发达国家先进的、适合我国国情的管理经验和方法,以提高我国的管理水平;另一方面,在学习和借鉴时,又必须加以分析、批判和选择,不能盲目地学,更不能一切照抄照搬。

五、管理方法

管理的方法就是为了使被管理系统的功效不断提高,在一系列活动中所采取的手段、措施、途径和方法,主要有以下几种:

(一) 行政方法 行政方法是指行政机构和领导者运用权力,通过强制性的行政命令直接对管理对象发生影响、按照行政系统实施管理的方法。一般采用命令、指示、规定、指令性计划、规章制度等方式对子系统进行控制。行政管理方法具有权威性、强制性、阶级性、稳定性、时效性、具体性、保密性和垂直性等特点。

行政方法能使管理系统达到高度的集中统一,它可以通过行政层次、行政手段进行控制,发挥高层领导的决策、计划作用,充分依靠政权机关的权威对各个领域进行组织和指挥。行政管理方法也能较好的处理特殊问题和管理活动中出现的新情况,它可以在总目标之下,因时、因地、因人而采取比较灵活的手段。但管理效果也受领导水平的影响,不便于分权和发挥子系统的积极性。横向沟通困难,信息传递迟缓等,这些都是在运用行政管理方法时应注意的。

(二) 法律方法 作为管理方法来讲的法律方法,不仅包括法律的制定和实施,广义的法律方法还应包括由国家的各级机构以及各个管理系统制定和实施的各种类似法律性质的社会规范,例如各种条例、规程、制度等。使用法律的方法,可以使管理系统中各个子系统明确自己的职责、权利和义务,使它们之间渠道畅通并正常发挥各自的职能,使整个管理系统自动地有效地运转。法律的方法具有一定的稳定性,这种稳定有利于管理系统的发展。法律方法适用社会管理的各个领域。

(三) 思想教育方法 思想教育方法就是运用马列主义、毛泽东思想的基本理论和党的方针政策及光荣传统,去启发干部群众的觉悟,引导其树立正确的人生观、世界观、价值观,尽职尽责地做好工作。思想教育方法是做好各种管理的最基本的方法,也是最重要的保证。思想教育的基本原则是:解决思想问题与解决实际问题相结合;思想工作一定有渗透到各项工作和具体管理活动中;思想政治工作和教育要保持经常开展,要与其他管理方法相结合;既要有适当的表扬,又要有必要的批评惩戒,坚持实事求是与平等待人等原则。

(四) 经济方法 经济方法是指依靠经济组织,按照客观经济规律的要求,运用经济手段来管理经济的方法。在微观管理中采用经济方法就是把个人利益同他们本人的工作成绩的好坏联系起来,经常使用的形式有工资、奖金、罚金等。应该注意经济方法虽是一个极为重要的有效的方法,但绝不是万能的方法,必须与其他方法有机地结合起来,充分发挥各种方法的综合效应。

(五) 社会心理学方法 这种方法是将社会学、心理学研究的成果和研究方法运用到管理实践中去,以提高管理效率和人的积极性。例如行为科学中关于人际关系的理论,关于人类需要层次论,关于动机激励理论、领导行为、团体行为等。这些方法对人事管理、组织管

理、业务技术管理、服务管理的科学性，有一定的促进作用。

第二节 管理学理论

一、现代管理理论

(一) 社会系统学派 社会系统学派的创始人是切斯特·巴纳德 (Chester·Barnard, 1886~1961)。其主要观点认为：①组织是一个协作系统，各级组织是一个有意识地加以协调的活动或效力的系统；②协作系统的三要素是协作的意愿、共同的目标和信息联系；③非正式组织的作用：非正式组织同正式组织互相创造条件，在某些方面能对正式组织的目标产生积极的影响；④经理人员的职能。社会系统学派认为经营管理的过程就是领悟到作为一个整体组织以及与之有关的全部形势，这就是管理的艺术。

(二) 决策理论学派 决策理论学派的主要代表人物是美国的西蒙 (H. A. Simon) 和马奇 (J. G. March)。他们认为：决策贯穿着管理的全过程，管理就是决策。决策的准则以“令人满意”准则代替“最优化”准则，才能使决策者果断决策并在探索中不断完善。

(三) 系统管理学派 系统管理学派用系统的观点来考察管理企业，有助于提高企业的效率，使各个系统与有关部门和相互联系网络更清楚，更好地实现企业的总目标。主要代表人物是卡斯特 (Kast) 和罗森茨韦克 (Rosenzweig) 等人。

4. 经验主义学派 他们认为管理科学应从企业管理的实际出发，以管理实践为对象，以便在一定的情况下把管理实践加以概括和理论化，在更多的情况下，只是为了把这些经验传授给从事实践管理工作和研究的人。此理论的主要代表人物是美国的杜拉克 (Drucker) 和戴尔 (Dale) 等人。

5. 权变理论学派 它的主要代表人物是伍德沃德 (Woodward) 和菲德勒 (Fiedler)。该理论认为，在管理中要根据环境和内外条件随机应变，没有一成不变的普遍适用的“最好的”管理方法和理论。

二、现代管理理论的特点

随着生产力的迅速发展，科学技术的不断进步，当今管理学的发展在深度和广度上都是前所未有的。各不同时期、不同学派的理论互相渗透、互相补充，使现代管理理论综合了现代管理科学体系中的各种理论、方法和技术，这就是现代管理理论的一个突出特点。

第三节 护理管理学概述

护理工作在医院总系统中属于垂直管理运行的子系统，护理工作又是技术工作，所以护理管理在护理工作中占有相当重的地位。

一、护理管理的概念与特点

(一) 护理管理的概念 护理管理 (nursing management) 是以提高护理工作质量为主的

工作过程,世界卫生组织(WHO)给护理管理做了如下定义: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在能力和有关其他人员或设备、环境和社会活动的过程。

护理管理的任务是研究护理工作的特点,找出其规律性,对护理工作诸要素(人员、技术、信息等)进行科学的计划、组织、控制和协调,以提高护理工作的效率和效果,提高护理工作质量。

护理工作服务的对象和任务决定了护理管理应以提高护理质量为主要目的,也就是运用最有效的管理过程,提供良好的护理服务。护理质量的高低取决于护理管理的水平。所以,护理管理是保证、协调、提高护理工作的关键。

(二) 护理管理的特点 护理管理有其自身的规律性。护理学要综合人的心理和生理相互联系的知识,以及自然科学、社会科学、人类科学方面的知识,帮助、指导和照顾人们保持或重新获得体内外环境的相对平衡,以达到身心健康,精力充沛。护理工作的对象是人,是有病的人,在医学模式发展成为生物-心理-社会医学模式的今天,护理工作出现了较大的转变,更显示出其独立的、自身规律的特点,护理管理必须要适应这些特点。

护理工作的对象是病人这一特点,对护士素质提出了特殊要求。护士直接为病人服务,要求护理人员有较好的素质修养,所以,培养和保持护士的良好素质是护理管理建设的重要内容之一。

护理管理也要适应护理工作的科学性和服务性的特点。护理学作为独立学科要综合运用各方面的知识,现代护理理论的发展与新技术、新知识引入护理学更加强了护理的科学性。护理工作的服务性也较强,特别是临床上以病人为中心的护理,科学性、服务性、技术性、思想性及时间连续性都很强,要求理论联系实际,脑力劳动和体力劳动相结合,所以,护理管理要适应这些特点。

护理工作联系广泛,主要表现在管理的对象和范围广泛及参加管理的人员广泛两方面。护理工作要与医生、医技、后勤、行政人员及病人、家属、单位发生多方面的联系,尤其是近几年发展起来的社区医疗护理服务、家庭医疗服务等,使得护理工作多方面的沟通交往显得尤为重要。协调好这些联系,也是护理管理的重要内容。

护理工作的连续性和性别特点对护理管理有特殊的要求,护理工作的连续性强,工作24小时不间断,而护理队伍中女性占绝大多数,所以,护理管理也必须考虑这些特点,适当解决各种困难,保证护理人员安心工作。

二、护理管理学的概念及研究范围

护理管理学是在总结护理管理发展历史经验的基础上,综合运用现代社会科学、自然科学和技术科学的理论和方法,研究现代条件下护理管理活动的基本规律和一般方法的科学。它既是现代医院管理学的分支学科,又是现代护理学的一个分支。

护理管理活动的范围很广,涉及护理领域的所有内容。因此,护理管理学研究的内容主要是护理领域内护理管理活动的基本规律和一般方法。要找出护理管理活动的有关规律,是一个复杂的综合过程,它既要总结国内外护理管理经验,又要分析现实情况,同时还要综合运用管理学的一般原理与方法及现代科学技术提供的先进手段。

研究和应用现代护理管理学,有助于提高整个护理管理队伍的素质和科学管理水平,有