

◎全国高等医学院校规划教材

●供高职高专护理、助产等专业类用

护理管理学

HULI GUANLIXUE

主编 ● 王惠珍

 人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

全国高等医学院校规划教材

供高职高专护理、助产等专业类用

护 理 管 理 学

HULI GUANLIXUE

主 编 王惠珍

副主编 张春舫

编 者 (以姓氏笔画为序)

王小玲 柳州医学高等专科学校

王惠珍 南方医科大学

任景坤 河北大学医学部

李玉翠 长治医学院

张春舫 河北大学医学部

陈正女 大连医科大学

廖少玲 广东医学院

翟惠敏 南方医科大学

秘 书 翟惠敏 谢 洁



人民军医出版社

People's Military Medical Press

北 京

图书在版编目(CIP)数据

护理管理学/王惠珍主编. —北京:人民军医出版社,2007.7

全国高等医学院校规划教材. 供高职高专护理、助产等专业类用

ISBN 978-7-5091-0955-7

I. 护… II. 王… 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(2007)第 082903 号

策划编辑:徐卓立 文字编辑:杨玉兰 责任审读:张之生

出版人:齐学进

出版发行:人民军医出版社 经销:新华书店

通信地址:北京市 100036 信箱 188 分箱 邮编:100036

电话:(010)66882586(发行部) 51927290(总编室)

传真:(010)68222916(发行部) 66882583(办公室)

网址:www.pmmp.com.cn

印刷:京南印刷厂 装订:桃园装订有限公司

开本:787mm×1092mm 1/16

印张:9 字数:204 千字

版、印次:2007 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

印数:0001~8000

定价:15.00 元

版权所有 侵权必究

购买本社图书,凡有缺、倒、脱页者,本社负责调换

电话:(010)66882585 51927252

人民军医出版社高等医学规划教材

编写委员会

主任委员	黄敏	大连医科大学
	冯浩楼	河北大学医学部
副主任委员	姚磊	人民军医出版社
委员	(以姓氏笔画为序)	
	于信民	菏泽医学专科学校
	马跃美	天津医科大学
	王兴武	山东医学高等专科学校
	王庸晋	长治医学院
	王惠珍	南方医科大学
	石京山	遵义医学院
	白咸勇	滨州医学院
	刘学政	辽宁医学院
	牟兆新	沧州医学高等专科学校
	杜友爱	温州医学院
	杨天聪	河北大学医学部
	杨壮来	江汉大学卫生技术学院
	李佃贵	河北省中医学院
	李景田	韶关学院医学院
	宋有春	山西职工医学院
	周立社	包头医学院
	赵惟呈	山东医学高等专科学校
	姚军汉	张掖医学高等专科学校
	秦小云	柳州医学高等专科学校
	秦敬民	山东医学高等专科学校
	殷进功	第四军医大学
	郭明	大连医科大学
	郭靠山	邢台医学高等专科学校
	唐军	滨州医学院
	蒋炳武	华北煤炭医学院

编委会办公室

主任	丁震						
责任编辑	徐卓立	郝文娜	程晓红	杨小玲	张利峰	郭威	

出版说明

为了贯彻国家关于大力发展高等职业教育的精神,为我国高等医学职业教育事业及其教材建设作出贡献,人民军医出版社组织全国近 50 所院校的 300 余位老师,编写了本套全国高等医学院校规划教材(供高职高专护理、助产等专业类用)。

认真贯彻我国的教育政策,为医学教材建设尽微薄之力,是出版社的一份责任。大力发展卫生职业教育是现阶段我国医疗卫生改革的迫切要求。加强社会主义新农村建设和社区医疗建设,为我国卫生事业的发展输送专业知识扎实、技术能力强的知识技能型人才,提高基层医疗卫生水平,是目前医学教育面临的迫切任务。人民军医出版社的领导和编辑认真学习了国家教育部、卫生部的有关政策精神,决心为我国高等医学教育事业作出自己的贡献。经过两年多的调查研究,广泛听取各医学院校专家意见,决定组织出版这套高等医学教材。

2006 年夏季,成立了主要由 21 所医学院校领导组成的“人民军医出版社高等医学规划教材编写委员会”,学习医学教育政策,研究相关课程设置,明确教材编写思路和遴选各学科教材主编的条件,部署教材出版事宜。2006 年 9~10 月,先后召开了教材主编会议及 31 门课程教材的编写会议,落实编写思路、确定编写提纲、明确编写分工和编写进度。在各位主编的主持下,抓紧编写、审改,于 2007 年 3 月,最终完成定稿。

人民军医出版社是一家具有 57 年历史的医学专业出版社,出版了一大批优秀的医学学术著作和教材,在国内医学出版界具有较高的地位和广泛的影响。人民军医出版社组织编写这套教材的起点较高,荟萃了其他出版社教材编写的成功经验,形成了自己的特点,保证了教材的编写质量。

本套教材的培养对象为高中起点高职高专护理、助产等专业类的三年制学生,全日制教育,大专学历。教学目标是将学生培养成为:掌握现代护理学以及相关学科的理论及技能;基础扎实,具有过硬的实践技能和处理实际问题的能力;有较强的自学能力,独立分析、解决问题的能力;德、智、体、美全面发展的实用型人才。

为了充分体现高职高专人才培养的特点,教材编委会确定了以“精理论、强实践,精基础、强临床,培养实用技能型人才”为教材编写的核心指导思想。为了突出高职高专护理、助产等专业类的特点,教材编写时尽量做到了以下几点:基础课程的内容为专业课程服务;护理专业课程尽量体现整体护理的理念,突出人文关怀的精神;临床护理学科的内容尽量以护理程序为依据。

教材编写除了坚持“三基”、“五性”原则外,还尽可能把握好“三个贴近”。“三基”是:基本理论、基本知识和基本技能;“五性”是:思想性、科学性、先进性、启发性和适用性;“三个贴近”是:贴近考试,教学内容与国家护士执业资格考试及全国统一卫生专业技术资格考试相结合,便于学生取得相应执业或专业技术资格;贴近教师的教学要求,方便教学;贴近学生的学习习

惯,方便学习掌握。

考虑到不同院校护理专业课程设置的差异,本套教材确定的 31 门课程教材,涉及面较宽,涵盖了护理基础、临床护理和人文护理三个方面,可基本满足多数院校的教学要求。为了使不同课程教材既突出各自特点,又做到相互间的有机联系,在编写之前,各课程教材主编拟定了详细的编写大纲,进行了充分交流,以便使相关教材之间减少不必要的内容重复,又防止重要内容的遗漏,从而使全套教材达到“整体,优化”的目的。

欢迎使用本套教材,并对教材存在的不足和谬误提出宝贵意见。

人民军医出版社
高等医学规划教材编写委员会
2007 年 5 月

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,实践证明,良好的护理管理可以使护理系统得到最优运转,提高护理质量。

本教材根据高职高专护理学生特点及知识结构编写,内容丰富、实用。全书包括四篇共12章,主要阐述了护理管理学相关的基础知识、护理组织管理、护理人力资源管理、护理领导、护理质量管理、护理业务技术管理、医院内感染管理、护理安全管理等内容。并配有与本教材相应的辅助教材,包括教学大纲,重点复习内容及可操作性强的实例分析与练习题,让学生在学习理论知识基础上,注重理论联系实际能力的培养,可供学生课后自学,发挥学生主观能动性,掌握护理管理理论与方法。

本教材对教学内容进行精心撷取,进行更新、充实,增加了与 modern 管理相关的新内容,如组织文化、时间管理、ISO9000 族标准与护理质量管理、护理信息与护理安全管理、医源性突发公共卫生事件的护理管理等。教材的充实与更新体现了国内外护理管理的新进展,为医院的管理和优质服务提供了可以借鉴的宝贵经验和指导方法。

王惠珍

2007 年 3 月

目 录

第一篇 绪 论

第1章 管理学与护理管理学	(2)
第一节 管理学与护理管理学的基本知识	(2)
一、管理的基本知识	(2)
二、管理学的基本知识	(4)
三、护理管理学的基本知识	(5)
第二节 管理理论的形成与发展	(6)
一、古代管理阶段	(7)
二、科学管理理论阶段	(8)
三、行为科学管理理论阶段	(10)
四、现代管理理论阶段	(13)
第三节 管理的基本方法在护理管理中的应用	(14)
一、现代管理的基本方法	(14)
二、现代管理的基本原理和原则在护理管理中的应用	(17)

第二篇 计划 职 能

第2章 计划	(22)
第一节 概述	(22)
一、计划的基本概念	(22)
二、计划的基本特性	(23)
三、计划的意义	(23)
四、计划的种类	(24)
第二节 计划工作的原则和步骤	(26)
一、计划工作的基本原则	(26)
二、计划的一般步骤	(26)
第3章 目标管理	(29)
第一节 概述	(29)
一、目标	(29)
二、目标管理	(31)

第二节 目标管理过程	(32)
一、制定目标体系	(32)
二、组织实施	(33)
三、检查评价	(33)
第三节 目标管理的优点和局限性	(34)
一、目标管理的优点	(34)
二、目标管理的局限性	(34)
第4章 管理决策	(36)
第一节 概述	(36)
一、决策的概念	(36)
二、决策的作用	(36)
三、决策的类型	(37)
第二节 决策的原则与程序	(38)
一、决策的原则	(38)
二、决策程序	(39)
第5章 时间管理	(41)
第一节 概述	(41)
一、时间的概念	(41)
二、时间的本质和特征	(41)
三、时间管理的含义	(41)
第二节 时间管理的方法	(42)
一、评估时间运用情况	(42)
二、常用的时间管理方法	(43)

第三篇 组织职能

第6章 护理组织	(48)
第一节 概述	(48)
一、组织的定义	(48)
二、组织的要素	(48)
三、组织的分类	(49)
第二节 组织结构与组织设计	(49)
一、组织结构	(49)
二、组织设计	(51)
第三节 护理组织结构	(52)
一、护理卫生行政组织	(53)
二、医院内的护理组织	(53)
三、护理学术组织	(54)
第四节 组织文化	(54)

一、概述·····	(54)
二、组织文化的主要内容·····	(55)
三、组织文化的管理功能 ·····	(56)
四、组织文化建设 ·····	(56)
第7章 护理人力资源管理 ·····	(58)
第一节 概述 ·····	(58)
一、人力资源与护理人力资源的概念·····	(58)
二、护理人力资源管理的内容·····	(58)
三、护理人力资源管理的意义·····	(58)
第二节 护理人力资源规划 ·····	(59)
一、护理人力资源规划的概念·····	(59)
二、护理人力资源规划流程·····	(59)
三、护理人员编设·····	(60)
第三节 护理人员选聘与培训 ·····	(63)
一、护理人员选聘·····	(63)
二、护理人员的培训·····	(63)
第四节 护理人员的使用 ·····	(66)
一、护理人员合理使用的原则·····	(66)
二、护理人员的分工与排班·····	(67)
第五节 护理人员绩效考核 ·····	(69)
一、概念·····	(69)
二、目的·····	(69)
三、内容·····	(70)
四、绩效考核的方法·····	(70)
五、影响绩效考核的因素·····	(71)
第8章 护理领导 ·····	(72)
第一节 概述 ·····	(72)
一、领导的基本概念·····	(72)
二、领导职能在护理管理中的作用·····	(72)
三、护理领导者的素质和才能·····	(73)
第二节 护理领导的艺术 ·····	(74)
一、提高影响力·····	(74)
二、领导艺术·····	(75)

第四篇 控制职能

第9章 护理质量管理 ·····	(84)
第一节 概述 ·····	(84)
一、质量与质量管理·····	(84)

二、护理质量与护理质量管理	(85)
三、护理质量管理体系	(86)
四、护理质量管理原则	(88)
第二节 护理质量管理方法	(89)
一、护理质量的标准化	(89)
二、PDCA 管理循环的应用	(91)
第三节 护理质量评价	(92)
一、评价对象	(92)
二、评价内容	(92)
三、评价的方式	(92)
四、评价方法	(93)
五、评价原则	(93)
六、评价中应警觉的问题	(94)
第四节 ISO9000 族标准与护理质量管理	(95)
一、ISO9000 族标准简介	(95)
二、ISO9000 族标准在护理质量管理中的作用	(96)
三、八项质量管理原则在护理管理中的应用	(96)
附录 《医院管理评价指南(试行)》中关于“护理质量管理与持续改进”	(98)
第 10 章 护理业务技术管理	(101)
第一节 概述	(101)
一、护理业务技术管理原则	(101)
二、护理业务技术管理的基本方法	(102)
第二节 基础护理技术管理	(103)
一、基础护理技术内容	(103)
二、基础护理技术管理措施	(103)
第三节 专科护理技术管理	(106)
一、专科护理技术内容	(106)
二、专科护理技术管理措施	(106)
第四节 新业务、新技术管理	(107)
一、新业务、新技术内容	(107)
二、新业务、新技术管理措施	(107)
第 11 章 医院感染的管理	(109)
第一节 概述	(109)
一、医院感染的涵义及判断	(109)
二、医院感染管理的重要性	(110)
三、预防和控制医院感染的护理管理措施	(110)
第二节 医院重点科室的感染管理	(112)
一、医院中心供应室	(112)
二、手术室	(113)

三、重症监护病房	(113)
四、新生儿病房	(114)
五、产房	(115)
六、内镜室	(116)
七、血液透析室	(117)
第 12 章 护理立法与护理安全管理	(118)
第一节 护理与法	(118)
一、护理立法的目的和意义	(118)
二、护理立法的原则	(119)
三、护理工作与法	(120)
第二节 护理安全管理	(121)
一、概述	(121)
二、护理缺陷管理	(123)
三、护理风险管理	(124)
四、医源性突发公共卫生事件的护理管理	(126)
五、护理信息与护理安全管理	(127)

第1章 管理学与护理管理学

第一节 管理学与护理管理学的基本知识

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、管理的基本知识

(一)管理的概念

管理的各个学派在各个时期对管理含义的解释各不相同。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为“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)管理的基本特征

1. 管理的二重性 管理具有自然属性和社会属性。管理的自然属性(natural property),是指管理所具有的有效指挥共同劳动、组织社会生产力的特性。它反映了社会化大生产过程中协作劳动本身的要求。管理的社会属性(social property),是指管理所具有的监督劳动、维护生产关系的特性。它反映了一定社会形态中生产资料占有者的意志,是为一定的经济基础服务的,受一定的社会制度和生产关系的影响和制约。学习和掌握管理的二重性,有利于深入认识管理的性质,借鉴国外先进的管理思想和方法,并结合实际,因地制宜地学习和应用。

2. 管理的科学性和艺术性 管理的科学性表现在管理活动的过程可以通过管理活动的结果来衡量,同时它具有行之有效的研究方法和研究步骤来分析问题、解决问题。管理的艺术性表现在管理的实践性上,在实践中发挥管理人员的创造性,并因地制宜地采取措施,为有效

地进行管理创造条件。

管理的科学性和艺术性是相辅相成的,对管理中可预测可衡量的内容,可用科学的方法去测量;而对管理中某些只能感知的问题,某些内在特性的反应,则无法用理论分析或逻辑推理来估计,但可通过管理艺术来评估。最富有成效的管理艺术来源于对它所依据的管理原理的理解和丰富的实践经验。

3. 管理的普遍性 管理的普遍性表现为管理活动是协作活动,涉及到人类每一个社会角落,它与人们的社会活动、家庭活动以及各种组织活动都是息息相关的。从人类为了生存而进行集体活动的分工和协作开始,管理便随之产生。管理的普遍性决定它所涉及的范围。

4. 管理或管理人员任务的共同性 管理任务就是要设计和维持一种系统,是在这一系统中共同工作的人们,能用尽可能少的支出(包括人力、物力、财力、时间以及信息),去实现他们预定的目标。管理和管理人员的基本职能是相同的,包括计划、组织、人员配备、指导和领导以及控制。管理人员所处的层次不同,则在执行这些职能时各有侧重。例如,上层主管(如医院护理部主任)比基层主管(如病房护士长)更侧重于计划职能,但他们都需要为集体创造一种环境,使人们在其中可以通过努力去实现他们的目标,这便是他们共同的任务。

(三)管理对象

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。

1. 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。

2. 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。

3. 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。管理上要保证供应、物尽其用,防止积压和浪费。

4. 时间 时间是一种珍贵的资源,过去了就永远不会再来,丝毫没有弹性,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,在尽可能少的时间里取得更大的效益。

5. 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,信息都起着重要作用,所以,管理者要学会管理信息、利用信息。因此,在管理工作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。

(四)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。

1. 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确定目标及其先后次序;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。

2. 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。

3. 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。

二、管理学的基本知识

虽然人类从事管理活动是与人类有组织的社会活动同时出现的,但用科学的方法从事管理还是 19 世纪末、20 世纪初的事。科学管理发展为管理科学则又经过了几十年,随着社会生产力的不断发展,管理活动的日益丰富,人们逐渐认识到,在各种组织里,管理活动都是按照一定的规律进行的。

(一)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,它是自然科学和社会科学相互交叉而产生的一门边缘科学。管理活动的基本规律,包括一般原理、理论、方法和技术,构成了一般管理学。

(二)现代管理学研究对象及研究内容

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 3 方面的研究:生产力、生产关系、上层建筑。

1. 生产力方面 研究如何合理组织生产力,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,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际关系,建立和完善组织结构和管理体制,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。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,有计划、组织、人员管理、指导与领导、控制五项职能。根据管理的二重性,管理活动的内容涉及到合理组织生产力,以及维护和完善生产关系。管理学的研究内容和范围如图 1-1 所示。

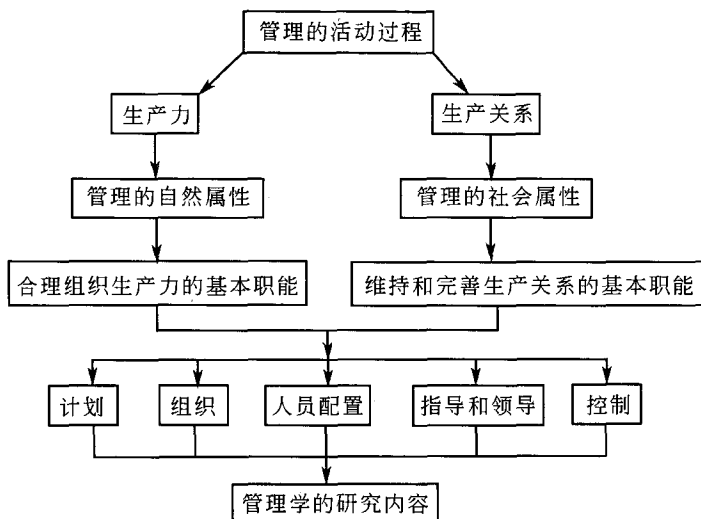


图 1-1 管理学的研究内容和范围

(三) 现代管理学的特点

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。各个不同时期、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。

三、护理管理学的基本知识

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要的地位。

(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其他有关人员或设备、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) 护理管理的任务和目的

护理管理是卫生事业管理的重要组成部分。它的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。

(三) 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