

Health Care
Management Classics

THOMSON



卫生管理经典译丛·医院管理系列

护理领导 与管理

帕特里夏·凯利-海登莎尔 著

(Patricia Kelly-Heidenthal)

王旭东 主译

Nursing Leadership
&
Management

北京大学医学出版社
北京大学出版社

THOMSON



卫生管理经典译丛·医院管理系列

护理领导 与管理

帕特里夏·凯利-海登莎尔 著

(Patricia Kelly-Heidenthal)

王旭东 主译

北京大学医学出版社
北京大学出版社

Patricia Kelly-Heidenthal
Nursing Leadership & Management
ISBN:0-7668-2508-6

Copyright © 2003 by Delmar Learning, a division of Thomson Learning, Inc.
Original language published by Thomson Learning (a division of Thomson Learning Asia Pte Ltd). All rights reserved.

本书原版由汤姆森学习出版集团出版。版权所有,盗印必究。

Peking University Medical Press is authorized by Thomson Learning to publish and distribute exclusively this Simplified Chinese edition. This edition is authorized for sale in the people's Republic of China only (excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan). Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. No part of this publication may be reproduced or distributed by any means, or stored in a database of retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

本书中文简体字翻译版由汤姆森学习出版集团授权北京大学医学出版社独家出版发行。此版本仅限在中华人民共和国境内(不包括中国香港、澳门特别行政区及中国台湾地区)销售。未经授权的本书出口将被视为违反版权法的行为。未经出版者预先书面许可,不得以任何方式复制或发行本书的任何部分。

981-254-578-6

北京市版权局著作权合同登记号 图字:01 2005-3200 号

图书在版编目(CIP)数据

护理领导与管理/(美)海登塞(Heidenthal, P. K.);王旭东主译.

—北京:北京大学医学出版社,2005.10

(卫生管理经典译丛·医院管理系列)

书名原文:Nursing Leadership Management

ISBN 7-81071-719-7

I. 护… II. ①海…②王… III. 护理学 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 076308 号

护理领导与管理

原 著:Patricia Kelly-Heidenthal

主 译:王旭东

出版发行:北京大学医学出版社(电话:010-82802230)

地 址:(100083)北京市海淀区学院路 38 号 北京大学医学部院内

网 址:<http://www.pumppress.com.cn>

E-mail:booksale@bjmu.edu.cn

印 刷:北京地泰德印刷有限公司

经 销:新华书店

责任编辑:安林 赵曼 责任校对:朱晨 责任印制:郭桂兰

开 本:787mm×1092mm 1/16 印张:57.5 字数:936 千字

版 次:2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 7-81071-719-7/R·719

定 价:148.80 元

版权所有,违者必究

(凡属质量问题请与本社发行部联系退换)

内容简介

帕特里夏·凯利-海登莎尔 (Patricia Kelly-Heidenthal) 是美国护理界的一位资深专家。长期在印地安那州，哈蒙德市的普渡大学盖莱默分校和芝加哥的芝加哥州立大学Wesley-Passavant护理学院任教，同时又是普渡大学盖莱默分校的名誉教授。她对护理基础、护理管理以及一些护理相关问题颇有建树，具有丰富的临床经验和理论知识。本书是她组织了美国护理学相关领域的许多权威人士共同撰写的。

作者论述了循证护理学，卫生经济学，以群体为基础的护理原则，护理相关的道德伦理学以及法律等问题，是医学院校的教学参考书。在护理科研中倡导循证实践，详细介绍了循证护理学的基本概念和证据类型，以及在当今信息爆炸时期，充分利用计算机网络技术获取医学信息的重要性。本书还介绍了如何在复杂的社会条件下，对具有多元文化背景的群体开展健康护理活动。还对于临近毕业的护理专业学生如何找到一份满意的工作，甚至如何撰写简历等诸多实用内容进行了讲解。

本书适用于医学院校护理专业的教师和学生使用，也可以供临床护理工作不同水平的人员参考。

教辅材料说明

北京大学医学出版社出版的卫生管理经典译丛·医院管理系列之《护理领导与管理》一书系汤姆森学习出版集团 (Thomson Learning) 独家授权。汤姆森学习出版集团以“为学习者提供学习的完全解决方案”为公司的战略目标, 不断为老师提供更完善的教学辅助产品。汤姆森学习出版集团出版的教材为老师提供了配套的教辅材料。如教师指导手册 (Instructor Manual)、答疑手册 (Solution Manual)、题库 (TestBank)、演讲幻灯片 (Powerpoint Presentation Slides/Powerpoint)、资源指导光盘 (Instructor's ResourceCD-ROM)、学生答疑手册 (Student Solutions Manual) 以及学习指导 (Study Guide) 等。

上述教辅材料。我社特获汤姆森学习出版集团授权独家复制以上部分教辅材料。我社可以根据老师开课的情况, 在教师身份得到确认后 (即填写一份随附的《教辅资料支持表》, 加盖系院章) 向老师提供。

另外, 汤姆森学习出版集团还有以下最具有竞争优势的教学辅助产品:

1. Exam View Testing Software (考题编辑软件)

帮助教师在最短时间内完成与教材相关的并具个性化的考试题方案, 此考试可以以书面、校园局域网、国际互联网等形式完成。

2. Internet Resource Support (网上资源支持)

如果教师采用的 Thomson Learning 教材有相关的网上资源支持, 在教师身份得到确认后, 我们将帮助教师向美国总部申请。“Username”和“Password”。在得到“Username”和“Password”后教师可在网上下载相关的教辅材料, 包括 Powerpoint Slides 和其他辅助教学的资源; 同时学生也可以上该网址去查找一些学习资源或直接连接到教材中所涉及到的实例公司的网址去获得更多的学习资料, 而无需申请进入该网址的密码。但学生是不能进入为教师提供的那部分内容浏览的。

3. Web Tutor on WebCT (WebCT 平台网上助教产品)

Web Tutor 是基于网络的教学辅助工具, 其目的是使教师在传统的课堂以外能够更有效地将知识传递给学生, 提供给学生另外的帮助来强化和阐明复杂的概念。Web Tutor 是配合 Thomson Learning 特定教科书使用的, 其内容来源于教科书的学习指南和其他可能会用到的相关教学辅导材料。Web Tutor 也可以作为网上教学课程的基础。

4. 汤姆森网上图书馆 (InfoTrac College Edition)

如果采用汤姆森学习出版集团 InfoTrac 版本的原版教材, 每位学生将免费获得四个月的密码, 可以随时登陆 InfoTrac 网站, 查询美国4,000多种学术期刊的全文文章。以帮助学生学术研究之用。教师的密码将免费提供。

Online Library: <http://www.infotrac-college.com>

or: <http://infotrac.thomsonlearning.com>

欲了解上述教辅更多详情, 请与汤姆森学习出版集团北京代表处联络。

随附《教辅资料支持表》, 烦请教师填写并经系主任签字盖章后寄回我们的联络地址, 以确保教辅材料仅为教师获得:

教辅资料支持表

申请教师姓名			
所在学校		所在院系	
教授课程		学生人数	
教材名称		作 者	
是否订购教材	教材订量		
联系方式			
电 话			
传 真			
电子邮件地址			
通信地址			
邮 编			

院/系主任

(签字)

(院/系办公室章)

年 月 日

我们的联系方式:



北京大学医学出版社

联系人: 林强庆

电话: 82802230

传真: 82802551

电子邮件: booksale@bjmu.edu.cn

网址: www.pumpress.com.cn

闻洁工作室

联系人: 张 文

电话: 010-62513580

传真: 010-62513583

电子邮件: sales@brivision.com

网址: http://www.cbbook.com

THOMSON



TM

汤姆森学习出版集团北京代表处

联系人: 郭咏雪

电话: 010-62578027/8149

传真: 010-82611924

电子邮件: China@thomsonlearaing.com.sg

网址: http://www.thomsonlearningasia.com

《卫生管理经典译丛·医院管理系列》

编译委员会

- 顾问 韩启德** (全国人大常委会副委员长、北京大学常务副校长、北京大学医学部主任、北京大学卫生政策与管理研究中心主任、中国科学院院士)
- 陈洁** (卫生部医院管理研究所副所长、复旦大学公共卫生学院医院管理学教研室教授、博导)
- 主任 海闻** (北京大学中国经济研究中心常务副主任,北京大学卫生政策与管理研究中心常务副主任、教授、博导)
- 郭岩** (北京大学医学部党委书记、北京大学卫生政策与管理研究中心常务副主任、教授、博导)
- 总策划 闻洁**
- 编委** (以下按姓氏笔画为序)
- 王昕** (汉普管理咨询有限公司高级咨询师)
- 王健** (北京大学卫生政策与管理研究中心研究员)
- 刘健** (北京和君创业企业管理顾问有限公司副总经理)
- 刘建平** (德国马普分子遗传所 博士)
- 李玲** (北京大学中国经济研究中心副主任 教授)
- 应向华** (复旦大学公共卫生学院医院管理学教研室 博士)
- 孟庆跃** (山东大学卫生管理与政策研究中心主任、教授、博导)
- 耿健** (教育部全国工商管理教育指导委员会委员、丰佳国际企业发展有限公司总裁)
- 龚幼龙** (中华预防医学会社会医学学会主任,复旦大学公共卫生学院教授、博导)
- 曹建文** (卫生部医院管理研究所经营管理研究部主任、复旦大学公共卫生学院医院管理学教研室副主任、副教授)
- 程晓明** (复旦大学药物经济学研究与评估中心常务副主任)

丛书序言

随着我国经济体制的改革和发展,人民的生活水平有了极大的提高,人们对医院和医务人员提供服务的要求也日益提高,多数患者已不满足于仅仅得到及时、正确的诊断和治疗,还希望医务人员有良好的服务态度,便利、整洁的就医环境,良好的医患沟通以及合理的医疗服务价格。因此,现代化的医院除了必须具备良好的医疗设备及医术高超的医务人员外,还必须具备良好的就医环境、高效便捷的医疗流程以及优秀的医院文化和医院经营理念,把服务的着眼点从以单纯重视医疗技术为主的模式转变为“以患者为中心”的服务模式。

现代化的医院是一个集医学技术、高科技装备、医疗、科技人才于一体的服务机构。医院内部临床科室之间,临床科室与医技科室、医辅科室之间有着特定的分工协作关系。如果这种关系不协调或不配套,就会造成患者在就医过程中的不便和医院医疗资源的浪费,严重的甚至会危及患者的身心健康与生命安全。因此,医院内部的系统管理与协调,流程设计与重组就显得尤为重要。此外,随着我国从计划经济模式向社会主义市场经济模式的转变,现行医疗体制中与新的经济环境不相适应的因素也在严重制约着医院的发展。随着市场经济机制的逐步建立和完善,医院也将更多地运用市场经济的手段和方法来经营医疗服务。诸如:需求分析、市场调研、市场营销、竞争分析、兼并重组等企业常用的方法,也会逐步应用于医院的日常经营管理。然而,

大多数医院管理者“业务是专家，管理是外行”的现状，已远远不能适应新形势下医院管理的需求，他们迫切需要学习经济学和管理学知识。

目前国内许多医学院校和一些商学院虽然开设了医院管理课程，但由于刚刚起步，尚缺少成熟的教材。北京大学医学出版社经过两年多的市场调研和选题论证，与国外著名的汤姆森学习集团、培生教育集团等出版公司进行版权合作，翻译出版了这套《卫生管理经典译丛·医院管理系列》，全面、系统地介绍了国际上医院管理方面先进的理念、有效的运作方法和成功的经验，希望本套丛书的引进出版能促进我国医院管理水平的提高，为深化卫生保健领域的改革，提高人民健康水平做出贡献。

韩启德

全国人大常委会副委员长

北京大学常务副校长

2004年4月

译者前言

本书是由具有丰富护理实践经验的帕特里夏·凯利-海登莎尔 (Patricia Kelly-Heidenthal) 女士主编, 组织掌握现代护理理论的众多教育工作者, 临床护理领导者和多学科的专家们编写的。内容涉及了护理相关的大量多学科交叉知识与理论, 尤其是循证护理学与实践, 护理信息学和以群体为基础的护理实践概念。是在 21 世纪积极投身护理实践活动的所有相关人员不可多得的一本案头参考书。

“某患者在得知自己患有绝症想积极治疗, 却因为经济困难而要求中止治疗”; 面对这种进退两难的困境, 本书《患者护理伦理问题》一章提供了答案, 掌握伦理原则中的一些基本概念: 行善、无恶意、公平 (justice)、自治权、忠实、尊重他人、诚实。遵照这些规则并在法律规则范畴内处理上述问题, 应该能够得到解决。“某医疗机构的两个部门为了奖金收入而发生争论: 一个科室的患者很多, 但是护理人员较少; 而另外一个科室的患者相对少, 所需的护理人员数量又不能减少。”遇到这样的问题该如何解决? 《有效的人力资源配置》一章从患者的病情分级系统, 不同的护理模式, 实践工作中护理人员知识与经验等内容讲述了如何进行职员配置。在当前医疗改革过程中, 对于不断改善医疗服务提出更多要求的今天, 护理工作人员面临着种种问题与困难, 本书从各个角度对常见问题做出了回答。其格式新颖, 文中设想了大量情景和案例分析, 用批判性思维方式将读者带入每个章节。并列举了各

种问题，让读者在学习中寻找答案。通过完成每个章节后面的练习题加深理解和记忆。在有限的篇幅内涉及了大量内容，适于阅读对象包括临床工作者，科研人员，护理专业的教师，学生，文中还包括了新毕业生如何找工作，如何写简历，突出了实用性。

在本书翻译过程中得到首都医科大学附属北京同仁医院急诊科傅研教授的大力支持，以及付亚琼同志在稿件整理等工作中提供的帮助，在此表示谢意！限于译者的水平，疏漏和不当之处难免，敬请广大读者指正。

译者简介

参与本书译著的人员王旭东，荀轶文和刘易新医生是首都医科大学附属北京同仁医院工作多年的临床医生。北京同仁医院是集临床、科研和教学为一体的全国大型三级甲等医院。译者除了日常的临床工作，作为教授和讲师还负责护理专业的部分教学工作。他们熟悉急救护理学方面的知识，深知目前国内医疗改革过程中，现代护理工作人员应该了解和掌握的最新理论。

撰稿人

林德·亚历山大 (**Rinda Alexander**)，理学博士，注册护士，办公室主任，护理学教授，普渡大学，盖莱默分校，哈蒙德，印地安那州，护理学教授，佛罗里达大学，护理学院，盖恩斯维尔，佛罗里达州

第 3 章：循证卫生保健学

玛格丽特 M. 安德森 (**Margaret M. Anderson**)，教育学博士，主任注册护士，国家学位委员会授予，副教授，主任，护理学系，北肯塔基大学，护理学系，海兰峰，肯塔基州

第 16 章：改革与冲突的解决方法

艾达·M. 安吉维奇 (**Ida M. Androwich**)，理学博士，主任注册护士，美国护理学会会员，教授，公共，精神卫生与管理护理学，尼霍夫护理学院，芝加哥，**Loyola** 大学，芝加哥，伊利诺斯州

第 2 章：基础临床卫生保健经济学

第 9 章：战略性计划和组织患者护理

安纳尔·L. 伯纳特 (**Annel L. Bernat**)，注册护士，学士学位，护理硕士学位，国家学位委员会授予，顾问，阿林顿，维吉尼亚州

第 12 章：有效的人力资源配置

凯思琳·凯恩修女 (Sister Kathleen Cain)，天主教的芳济各会，法学博士，律师，圣芳济会法律服务部，巴顿鲁治，路易斯安那州

第 22 章：患者护理法律问题

科琳·哈维里 (Corinne Haviley)，注册护士，硕士，主任，院前急救部，西北纪念医院 (Northwestern Memorial Hospital)，芝加哥，伊利诺斯州

第 11 章：患者护理的财政预算概念

保罗·海登莎尔 (Paul Heidenthal)，理科硕士，顾问，奥斯汀，德克萨斯州

第 15 章：患者指导

卡伦·休斯敦 (Karen Houston)，注册护士，二年制护理硕士学位，奥尔巴尼医疗中心整体护理与质量护理部主任，奥尔巴尼，纽约州

第 19 章：应用组织质量改善模式管理成果

玛丽，安妮，杰德劳 (Mary Anne Jados)，理学硕士，急救护士医生一主任职员，外伤、造瘘术及节欲护理员，急救护士医生，创伤，皮肤，造瘘护理服务，东北医疗急救分部，特洛伊，纽约州

第 20 章：改善患者护理预后的策略

斯蒂芬·琼斯 (Stephen Jones)，理学硕士，主任注册护士，肠造瘘术治疗护士，儿科临床护士专家/护士医生，奥尔巴尼医疗中心儿童医院，奥尔巴尼，纽约，奠基人，校长，儿科概念，埃夫里尔·帕克，纽约州

第 27 章：机会的浮现

格伦达·凯尔曼 (Glenda Kelman)，博士，急救护士医生一主任职员，主任，护理系，明智大学 (The Sage Colleges)，特洛伊，纽约州，急救护士医生，创伤，皮肤，造瘘护理服务，东北医疗急救分部，特洛伊，纽约州

第 20 章：改善患者护理预后的策略

玛丽·伊莱恩·科伦 (Mary Elaine Koren)，注册护士，2 年制护理博士学位，助教，护理学院，北伊利诺大学，迪卡柏，伊利诺斯州

第 29 章：健康生活：个人与职业需要

林恩·拉巴尔 (Lyn LaBarre)，硕士学位，注册护士，注册急诊护士，护士长，急诊科，奥尔巴尼医疗中心，奥尔巴尼，纽约州

第 28 章：第一份工作

琳达·瑟尔·利奇 (Linda Searle Leach)，理学博士，注册护士，国家学位委员会授予，护理系助教，加利福尼亚州州立大学，富乐顿市 (Fullerton)，加利福尼亚州

第 8 章：领导与管理

卡米尔·B. 利特尔 (Camille B. Little)，注册护士，理学硕士，助教，门诺派 (Mennonite) 护理学院，伊利诺斯州州立大学，努马，伊利诺斯州

第 23 章：患者护理伦理问题

沙伦·利特尔-斯托茨尔 (Sharon Little-Stoetzel)，注册护士，理学硕士，护理学助教，格雷斯兰大学，独立城，密苏里州

第 21 章：决策

帕齐·L. 马洛尼 (Patsy L. Maloney)，主任注册护士，护理硕士学位，教育学博士，国家学位委员会授予，护理学再教育系主任，副教授，护理学院，太平洋路德大学，塔科马，华盛顿州

第 18 章：时间管理

莫林·T. 玛莎勒 (Maureen T. Marthaler)，注册护士，硕士，助教，普渡大学，盖莱默分校，哈蒙德，印地安那州

第 13 章：护理保健工作委派

朱迪斯·W. 马丁 (Judith W. Martin)，注册护士，法学博士，律师，圣芳济会法律服务部，巴顿鲁治，路易斯安那州

第 22 章：患者护理法律问题

玛丽·麦克劳克林 (Mary McLaughlin)，注册护士，工商管理硕士，项目专家，奥尔巴尼医疗中心，奥尔巴尼，纽约州

第 19 章：应用组织质量改善模式管理成果

特里 W. 米勒 (Terry W. Miller)，理学博士，注册护士，校长，教授，护理学院，太平洋路德大学，塔科马，华盛顿州，圣何塞大学名誉教授，圣何塞，加利福尼亚州

第 7 章：政治与消费者的合作关系**第 17 章：权力**

莱斯利·H. 尼科尔 (Leslie H. Nicoll)，理学博士，工商管理硕士，注册护士，顾问，护理计算机学系，主任，教师和顾问，*Journal of Hospice and Palliative Nursing* 杂志主编，波特兰，缅因州

第 4 章：护理与卫生保健信息学

劳拉·J. 诺塞克 (Laura J. Nosek)，理学博士，注册护士，护理学系助教，*Frances Payne Bolton* 护理学院，凯斯西储大学，克利夫兰，俄亥俄州，课程协调员，研究生教职工，伊克塞尔希尔 (Excelsior) 学院，奥尔巴尼，纽约州

第 2 章：基础临床卫生保健经济学

艾米·安吉维奇 O' 马利 (Amy Androwich O'Malley)，注册护士，护理硕士学位，护理资源部主任，儿童纪念医院，芝加哥，伊利诺斯州

第 9 章：战略性计划和组织患者护理

卡林·波利夫卡·哈里斯 (**Karin Polifko-Harris**), 理学博士, 注册护士, 国家学位委员会授予, 副校长, 机构发展与研究, 那不勒斯社区医疗系统, 那不勒斯, 佛罗里达州

第 10 章：有效地团队建设**第 24 章：文化的多样性与精神性****第 26 章：职业计划**

杰克林·L. 鲁思曼 (**Jacklyn L. Ruthman**), 理学博士, 注册护士, 助教, 布莱德利大学, 皮奥里亚, 伊利诺斯州

第 6 章：个人与多学科间的沟通

帕特里夏·M. 伦茨·休恩 (**Patricia M. Lentsch Schoon**), 公共卫生硕士, 注册护士, 助教, 圣凯瑟琳学院, 圣·保罗, 明尼苏达州

第 5 章：以群体为基础的保健实践

凯瑟琳·费希尔 塞勒斯 (**Kathleen Fischer Sellers**), 理学博士, 注册护士, 助教, 尤蒂卡/罗马的纽约州立大学分校, 尤蒂卡, 纽约州

第 14 章：一线患者护理工作管理

贾尼丝·泰扎波 (**Janice Tazbir**), 注册护士, 理学硕士, 急救专业注册护士, 助教, 普渡大学, 盖莱默分校, 哈蒙德, 印地安那州

第 25 章：集体谈判

校阅人员

桑德拉 C. 贝尔德 (**Sandra C. Baird**), 注册护士, 护理学硕士, 理学博士, 主任, 教授, 护理学院, 北科罗拉多大学, 格里利, 科罗拉多州

珍妮特·巴雷特 (**Janet Barrett**), 注册护士, 4 年制护理学士学位, 护理硕士学位, 理学博士, 教授, 校长, 女执事护理学院, 圣·路易斯, 密苏里州

维拉·卡尔 (**Vera Cull**), 注册护士, 护理博士学位, 助教, 护理学院, 阿拉巴马大学, 伯明翰, 阿拉巴马州

大卫·德里库 (**David Derrico**), 注册护士, 护理硕士学位, 临床助教, 护理学院, 佛罗里达大学, 盖恩斯维尔, 佛罗里达州

玛丽·费希尔 (**Mary Fisher**), 注册护士, 理学博士, 国家学位委员会授予, 副教授, 护理学院, 印地安那大学, 印第安纳波利斯, 印地安那州

梅勒妮·金-格利佛 (**Melanie King-Gulliver**), 注册护士, 理学硕士, 布老沃德公共学院, 椰子克里克, 佛罗里达州