

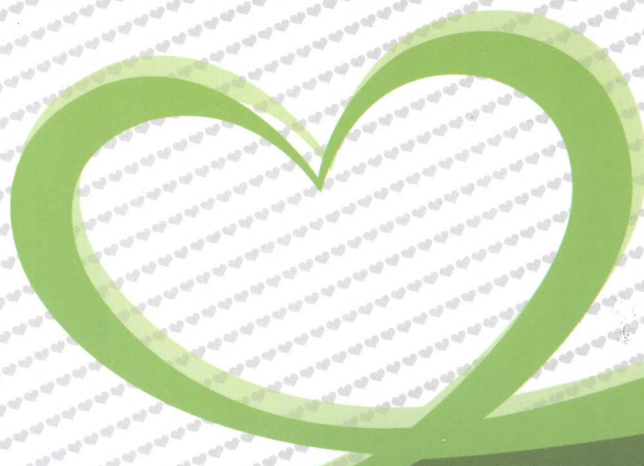


“十一五” 高职高专医学专业规划教材

Huli Guanlixue

护理管理学

● 主编 杨运秀



“十一五”高职高专医学专业规划教材

护理管理学

主编 杨运秀

河南科学技术出版社

· 郑州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

护理管理学/杨运秀主编. —郑州: 河南科学技术出版社, 2008. 8

(“十一五”高职高专医学专业规划教材)

ISBN 978 - 7 - 5349 - 3964 - 8

I. 护… II. 杨… 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 104198 号

出版发行: 河南科学技术出版社

地址: 郑州市经五路 66 号 邮编: 450002

电话: (0371) 65737028 65788613

网址: www.hnstp.cn

责任编辑: 李明辉

责任校对: 柯 姣

封面设计: 张 伟

印 刷: 河南新丰印刷有限公司

经 销: 全国新华书店

幅面尺寸: 185 mm × 260 mm 印张: 12.5 字数: 280 千字

版 次: 2008 年 8 月第 1 版 2008 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 22.00 元

如发现印、装质量问题, 影响阅读, 请与出版社联系。

《“十一五”高职高专医学专业规划教材》

编审委员会名单

主 任	方志斌	表立旭	主 任	
副主任	张 生	王朝庄	姚立旭	高明灿
	白梦卿	刘 红	赵凤臣	青 燕
委 员	(以姓氏笔画为序)			
	丁运良	王玉蓉	王国标	王治国
	王朝庄	叶树荣	白梦卿	冯 磊
	刘 杰	李炳宪	李嗣生	杨运秀
	何路明	沈 健	张 生	张 孟
	张松峰	张德芳	陈志武	周建忠
	赵凤臣	姚 旭	高明灿	郭争明
	唐凤平	董忠生	童晓云	蔡太生
	魏高文			熊爱姣

《护理管理学》编写委员会名单

主 编 杨运秀
副主编 冯立民 常风云
编 者 (以姓氏笔画为序)

左祖俊 冯立民 杨运秀 吴 莉

徐 颖 常风云 彭淑华



根据教育部、卫生部颁布的《三年制高等职业教育护理专业领域技能型紧缺人才培养指导方案》，2004年11月在安徽省黄山市召开了第一版教材的主编会议，2005年第一版教材如期出版。经过近两年的使用，发现第一版教材存在一些问题和不足之处。为了适应护理人才培养要求，对第一版教材进行再版修订成为一项当务之急的工作。2007年7月在河南省郑州市召开了再版教材建设研讨会并成立了《“十一五”高职高专医学专业规划教材》编审委员会。同年8月在安徽省巢湖市召开了教材主编和编委会议，教材再版工作正式启动。

在编写过程中，为了使教材体现护理专业职业教育的性质、任务和培养目标，符合护理专业职业教育的课程教学基本要求和岗位要求的要求，在第一版教材的基础上，力求做到：一、定位准确；二、观念更新；三、服务于专业教学改革；四、体现思想性、科学性、先进性、启发性和实用性；五、注重整体优化；六、力求规范。

本着从实际出发，适应护理专业发展的需要，以探索创新的态度，编审委员会经过慎重推敲，对原教材体系的组成做了适当调整，如《成人护理》分解为《内科护理》、《外科护理》、《传染病护理》、《五官科护理》等，《医用化学》和《生物化学》合并为《化学与生物化学》，《药理学》调整为《护士临床用药》，增添了《中医护理》、《护士人文修养》、《康复护理》、《护理科研》。本套教材不仅可供三年制护理专业学生使用，其中的部分教材也可供其他相关医学专业学生配套使用。

作为本套教材建设委员会的主任委员，我感谢各成员学校领导的积极参与、全面支持与真诚合作；感谢各位主编和编者团结一致，克服了诸多困难，创造性地、出色地完成了编写任务；感谢河南科学技术出版社以及有关单位的全力支持与帮助。

我们虽然尽了最大努力编写本套教材，但不足之处仍在所难免，希望使用这套教材的广大师生和读者能给予批评指正。我们将根据大家提出的宝贵意见，结合护理职业教育的研究、改革与创新，及时组织修订，不断提高教材的质量，为推动卫生事业的持续发展做出新贡献。

方志斌

2008年5月15日



前言

本教材是根据高职高专院校护理专业人才培养目标,结合21世纪护理管理学发展的新理论、新观点编写的。其目的是为高职高专学生提供一本可读性及应用性强的通用教材。全书分为十一章,重点介绍了管理与管理学的基本概念、基本理论和基本原理,以及计划、组织、人力资源管理、领导、控制职能、护理质量管理、护理业务技术管理、护理成本管理的方法及发展趋势、护理信息管理系统及护理信息管理方法、护理制度与相关的法律和法规等内容。

本教材特点主要体现在以下几个方面:第一,体现实用性。教材每章的开篇有学习要点,章后有复习思考题,这样学生通过学习要点能迅速把握该章的主要内容,重点、难点;通过章后思考题能使更好地巩固知识点,理解重点,突破难点,提高学习效率。第二,充分体现管理的实践性。每章都附有应用练习,通过管理的实战练习来揭示管理的内涵,以利于学生理解和掌握管理的知识与技能,使理论与实践更紧密结合,体现管理知识在护理管理中的运用,培养学生的管理思维。第三,教材内容定位准确,充分体现高职教育的特点。理论知识以必须、够用为度,对那些在护理实践中应用较少的理论进行了适当的精减,力求理论上够用,重在提高学生运用管理原理分析问题和处理问题的能力。第四,体现先进性。本教材根据护理管理的发展趋势增加了新知识,如组织文化、组织变革、护理人员的职业规划、护理成本管理、护理管理相关的法律与法规等内容。

本教材在编写过程中参考了林菊英、潘绍山、杨英华等专家教授编写的有关书籍,在此谨向有关作者表示衷心的感谢。

由于作者水平有限,书中难免有不足之处,望各位同仁不吝赐教。

杨运秀

2008年6月

2008年2月12日

目 录

第一章 绪论	1	一、系统原理及相应的原则	16
第一节 管理与管理学	1	二、人本原理及相应的原则	18
一、管理的概念、对象、特征及 职能	1	三、动态原理及相应的原则	19
二、管理学的概念、特点及对象	4	四、效益原理及相应的原则	20
第二节 护理管理与护理管理学	5	第三章 计划	22
一、护理管理的概念与特点	5	第一节 概述	22
二、护理管理学的概念及研究范围	7	一、计划的概念与意义	22
三、学习和研究护理管理学的方法	8	二、计划的分类与形式	24
第二章 管理理论与原理	10	三、计划的原则与步骤	26
第一节 古典管理理论	10	四、计划在护理管理中的应用	29
一、科学管理理论及其在护理管理 中的应用	10	第二节 目标管理	30
二、古典组织理论（一般行政管理 理论）	11	一、目标	30
第二节 行为科学理论	12	二、目标管理	32
一、行为科学的主要理论	12	第三节 时间管理	37
二、行为科学理论在护理管理中的 运用	14	一、时间与时间管理	37
第三节 现代管理理论	14	二、时间管理过程	38
一、现代管理理论的几个主要学派	14	三、时间管理的策略	39
二、现代管理理论在护理管理中的 运用	15	四、时间管理的方法	40
第四节 管理基本原理与相应原则	16	第四章 组织	45
		第一节 概述	45
		一、组织的概念与职能	45
		二、组织的目的与原则	46
		三、组织的要素	47
		四、组织变革	48
		第二节 组织结构	49
		一、组织的概念与特征	49
		二、组织机构的类型	50
		三、医院的组织结构	52



四、护理组织结构	53	一、职业生涯规划概述	94
五、创建学习型组织	56	二、护理人员职业生涯规划	96
第三节 组织关系	58	第六章 领导	101
一、职位、职权与职责	58	第一节 概述	101
二、集权与分权	59	一、领导的概念	101
三、授权	59	二、领导的基本要素	101
第四节 组织文化	61	三、领导的权力和权威	102
一、概述	61	四、领导者的素质与能力	103
二、组织文化在护理管理中的应用	63	第二节 领导理论	104
第五章 人力资源管理	68	一、特征理论	104
第一节 概述	68	二、行为理论	105
一、护理人力资源管理的概念	68	三、权变理论	107
二、护理人力资源管理的内容	69	四、激励理论	109
三、护理人力资源管理的意义	69	第三节 决策	112
第二节 岗位分析与人员规划	70	一、决策的概念	112
一、岗位分析的含义与作用	70	二、决策的原则	112
二、岗位分析的方法	70	三、决策的程序	113
三、护理人力资源规划的含义与目的	71	四、群体决策	114
四、护理人力资源规划程序	72	五、危机决策	114
五、护理人力资源预测	72	第四节 领导艺术	115
第三节 人员编配与分工	73	一、用权艺术	115
一、护理人员编配的计算方法	73	二、用人艺术	115
二、护理人员的选聘	78	三、沟通艺术	116
三、护理人员的分工	80	四、协调艺术	116
四、护理人员的排班	82	五、理事艺术	118
第四节 护理人员的绩效考核与晋升	83	六、语言表达艺术	118
一、护理人员的绩效考核	83	第七章 控制	122
二、护理人员的晋升	86	第一节 概述	122
三、管理者在护理人员晋升中的作用	88	一、控制的概念	122
第五节 护理人员培训	88	二、有效控制特征	123
一、护理人员培训的意义与原则	88	三、控制的基本过程	123
二、护理人员培训内容与评估	90	四、控制在护理管理中的作用	126
三、护理人员培养的发展趋势	93	第二节 控制的基本方式	126
第六节 护理人员职业生涯规划	94	一、控制的分类	126
		二、控制的基本原则	127
		三、控制的技术和方法	128
		四、实施控制应注意的问题	129
		第八章 护理质量管理	133



第一节 质量管理与护理质量管理	133	八、我国护理成本核算发展趋势	161
一、质量管理相关概念	133	第十章 护理信息管理	165
二、质量管理的发展史	134	第一节 信息概述	165
三、护理质量管理的概念与重要性	135	一、信息的概念	165
四、护理质量管理的基本方法	136	二、信息的特征	165
五、影响护理质量的因素	138	三、信息管理与发展	166
第二节 护理质量标准管理	138	四、信息管理的作用	167
一、护理质量标准的基本概念	138	第二节 护理信息管理	168
二、护理质量标准化管理的意义	139	一、护理信息的特点	168
三、护理质量标准化管理的原则	140	二、护理信息的分类	169
四、护理质量标准分类	141	三、护理业务信息系统	170
五、护理质量评价	141	四、护理信息管理方法	171
第三节 护理业务技术管理	144	第十一章 护理制度与法规	174
一、护理业务技术管理概念、意义与特点	145	第一节 护理管理制度	174
二、护理业务技术管理的内容与方法	145	一、护理管理制度的概念及作用	174
第四节 护理质量缺陷的管理	148	二、护理制度的制定原则	175
一、护理质量缺陷的相关概念	148	三、护理管理制度实施要求	175
二、护理质量缺陷的预防	150	四、护理管理制度的分类	176
三、护理质量缺陷管理	150	五、护理工作制度	176
第九章 护理成本管理	153	第二节 与护理管理相关的法律法规	179
第一节 护理成本概述	153	一、我国的卫生法体系	179
一、成本概念	153	二、护理法	179
二、护理成本	154	三、我国与护理管理相关的法律、法规和政策	180
三、护理成本分类	154	第三节 护理管理中常见的法律问题	183
第二节 护理成本核算	156	一、依法执业问题	183
一、护理成本核算的意义	156	二、执业安全问题	185
二、护理成本核算的作用	157	第四节 强化法制观念、提高护理质量	186
三、护理成本核算的原则	157	一、从教育入手牢固树立法制观	186
四、护理成本核算的内容	158	二、从制度入手保障护理安全	187
五、护理成本核算的基本程序	158	三、从研究入手降低职业风险	188
六、护理成本核算的方法	158	参考文献	190
七、护理成本控制	159		

识记管理、管理学及护理管理的概念,管理对象及其含义;理解管理基本特征、职能,护理管理的特点,护理管理学的概念、特点、研究对象;运用本章所学管理及护理管理的基本知识,对护理管理中存在的问题进行剖析。

管理作为人类的一种社会实践活动,是同人类社会一起产生,并随人类社会的发展而发展的。在全球经济一体化进程加快、市场竞争日益激烈的今天,人们把管理、科学、技术誉为现代社会文明的三驾马车,充分显示出管理的特有作用。护理管理学是管理学的分支学科,是管理学的基本理论、方法和技术在护理管理中的运用。因此,掌握管理学的基本原理和特征,探索其中的规律,对提高护理管理水平、做好护理管理工作极为重要。

（一）管理的概念

什么是管理 (management)? 由于众多的学者研究管理的角度不同, 因此, 给管理下的定义也不一样。例如, 美国管理学家西蒙 (Herbert. A. Simon) 从管理中决策的普遍性和重要性出发, 给管理下的定义是: “管理就是决策”; 法国的管理学家法约尔 (Henri Fayol) 从管理下的基本任务与职能出发, 认为 “管理就是计划、组织、指挥、协调和控制”; 美国旧金山大学管理学教授海因茨·韦里克 (Heinz Weihrich) 给管理下的定义是: “管理就是设计并保持一种良好的环境, 使人在群体中高效地完成既定目标的过程”。还有的管理学家认为: “管理就是对整个系统运动、发展和变化的有目的、有意义的控制行为”。这些观点从不同侧面揭示了管理的实质和基本含义。

综合以上观点,现代管理学者提出“管理是管理者通过计划、组织、人事、领导



控制等各项职能工作,合理有效地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”。要准确理解这一概念,需要明确以下几点: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,所以时间是管理中最稀有、最特殊的资源。②管理要解决的矛盾是有限的资源与互相竞争的多种目标之间的矛盾。③管理是为了实现组织目标服务的,它是一个有意识、有目的的行为过程。

(二) 管理的对象

管理对象是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所有的资源。

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、创造性得到充分的发挥,是管理者面临的挑战。对人力资源的管理主要是对人力这一资源进行有效的开发、合理的利用及科学的管理。

2. 财力资源 包括经济和财务。对财力资源的管理应遵循经济规律,做到以财生财,财尽其用,使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 指组织的有形资产和无形资产,包括建筑设施、仪器设备、药品材料、能源、技术等物质。在对物质资源的管理时,管理者应根据组织目标和实际情况,对各种物质资源进行合理配置和有效利用,做到开源节流,物尽其用。

4. 时间资源 时间是一种特殊的、珍贵的有价值的无形资源。管理者要善于管理和安排时间,做到用最少的时间完成更多的事情,创造更大的效益。

5. 信息资源 信息是现代管理中不可缺少的要素,是管理工作的基本工具。在管理过程中,从预测、决策、拟定计划到组织实施、控制都离不开信息。所以,管理者应保持对信息的敏感性和具有对信息迅速反应的能力,并通过信息的管理提高管理的有效性。

6. 空间管理 随着科学技术不断进步和发展,人类将走出地球飞上太空,和平利用太空资源已越来越引起各国的关注。

(三) 管理的基本特征

1. 管理的二重性 管理的二重性又称管理的性质,即管理的自然属性和社会属性。管理的自然属性与社会分工有关,它反应了社会化大生产中协作劳动本身的要求,是组织社会化大生产的一系列科学方法的总结,不以社会制度性质的变化而转移。例如,护理管理中总结出的各项技术操作规程、护理程序,反应了护理服务中有效、准确、安全生产的基本规律,它没有阶级性,各个国家之间是可以相互学习的。管理的社会属性是指管理作为人类的一种社会活动,是为经济基础服务的,受生产关系和经济基础的制约。它要求在管理活动中要按统治阶级意志调整人们之间关系,维护和完善生产关系。生产关系的性质发生了变化,管理的性质也会相应的变化。

管理的自然属性为我们学习、借鉴发达国家管理经验提供了理论依据,使我们 can 大胆引入国外成熟的管理经验,尽快提高管理水平;管理的社会属性告诉我们,不能全盘照搬国外的做法,必须结合国情,建立有中国特色的管理模式。



2. 管理的科学性与艺术性 管理的科学性表现为, 管理在实践的推动下, 已经形成了由概念、原理、基本原则与方法构成的一套较为完整的知识体系, 它反应了管理过程的客观规律性, 构成了管理学的基本框架。管理的艺术性表现在一切管理活动都应当具有创造性, 它需要有一系列根据实际情况行事的经验、诀窍、方式和方法。管理的艺术性表明, 管理没有一成不变的模式, 在不同的环境中, 管理者处理同样的问题必须采取不同的方法进行协调与权衡, 才能收到满意的效果。在管理活动中善于进行协调和权衡, 使管理工作取得事半功倍的效果, 正是管理艺术性的本质体现。

3. 管理的普遍性与目的性 管理是共同劳动的产物, 广泛存在于人类社会各类活动中, 涉及社会的每一个角落, 与人们的各项社会活动及组织活动息息相关。管理同其他社会实践活动一样, 都是有意识、有目的的活动, 管理的一切活动都是为实现组织目标服务的, 正是因为有了共同的目标, 不同的管理职能、管理活动才能成为一个整体, 组织才能生存与发展。

4. 管理或管理人员任务的一致性 管理过程就是要设计和维持一种系统, 使得在这个系统中共同工作的人们, 用尽可能少的支出 (包括人力、物力、财力、时间及信息), 去实现组织预定的目标。虽然管理人员处于不同的层次, 执行的任务也不尽相同, 但管理和管理人员的基本职能是相同的, 包括计划、组织、领导、人力资源管理、控制。不同的是管理者处于层次不同, 则在执行这些职能时有所侧重。例如, 上层主管 (如护理部主任) 比基层管理者 (如护士长) 更侧重于计划职能。但是, 所有的成员都需要为组织创造一种环境, 使人们在其中可以通过努力去实现目标, 这便是他们共同的任务。

(四) 管理职能

管理的职能是管理过程中各项活动的基本功能, 又称管理过程中的基本要素或主要步骤。人们对管理职能有多种不同的划分, 本教材将从计划、组织、领导、人力资源管理及控制五个方面来简述管理职能。

1. 计划 (planning) 计划是为了实现组织目标而对未来行动方案做出选择和安排的工作过程。具体说就是确定做什么 (what)、为什么做 (why)、什么人去做 (who)、什么时间做 (when)、什么地点做 (where) 和怎么样做 (how)。计划职能是全部管理职能中最基本的职能, 是实施其他管理职能的条件。

2. 组织 (organizing) 组织是对各种业务活动进行组合分类, 形成部门和岗位, 设计和维持合理的组织结构。在合理分工的基础上, 明确相应的职责、任务, 把完成业务活动所需职权授予下属, 并规定各种协调沟通关系, 以及必要时对结构进行调整。组织为管理工作提供了结构保证, 它是进行人力资源管理、领导及控制的前提。

3. 人力资源管理 (human resource management) 人力资源管理是指管理者根据组织内部的人力资源供求情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。任何组织的发展都离不开对人力资源的管理, 现代管理者已越来越重视对人力这一特殊资源的管理。

4. 领导 (leading) 领导是一种行为过程, 是领导者为了实现预定的目标, 运用相应的理论、原则、职能和方法, 影响和引导组织内成员在一定环境中实现群体目标的



过程。领导工作成败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。

5. 控制 (controlling) 控制是为了实现组织目标,管理者对被管理者的行为活动进行规范、监督、调整等管理过程。控制工作是一个连续不断的过程,目的在于保证组织的实际活动及成果同预期的目标相一致。

二、管理学的概念、特点及对象

(一) 管理学的概念

管理学 (science of management) 是研究管理活动基本规律与方法的一门应用性科学。它是自然科学和社会科学相互交叉产生的边缘学科。管理学已构建起以管理性质、职能、方法等为框架的理论体系,它不仅是一门具有规范意义的理论科学,而且还是一门对管理实践具有直接指导意义的应用科学。随着社会生产力的发展,管理活动的内容日益丰富,现代管理学已发展为一个较庞大的谱系,几乎每个专业领域都已形成专门的管理学,如企业管理学、教育管理学的、行政管理学、护理管理学等。

(二) 管理学的特点

当今是知识经济时代,建立与发展与新的经济形态相适应的管理学已成为必然,与其他学科相比,管理学具有以下几个特点。

1. 实践性 管理学的实践性体现在两个方面,一方面,管理学的理论直接来源于管理实践活动,它是通过对众多的管理实践活动进行深入地分析、总结并在此基础上形成理论的科学。另一方面,管理学的实践性还体现在管理学的理论能直接运用于管理实践活动。

2. 综合性 管理学的综合性是由管理实践活动的复杂性决定的。管理活动除了受生产力、生产关系、上层建筑等因素的影响外,还受心理、文化、情感等因素的影响。因此,管理者要做好管理工作,提高管理效益,必须考验组织内外所存在的多种因素,掌握多学科知识,综合运用现代自然科学、社会科学知识与方法解决各种复杂的问题。

3. 社会性 管理学研究的是管理活动中的各种关系及其一般规律,其中主要是对人的管理的研究。因此,管理带有很强的社会性特征。管理活动是社会协作活动,涉及人类社会的每个角落。管理活动受到社会结构、社会制度、社会心理因素以及社会成员的价值、准则、意识、观念的影响。管理的社会性决定了我们在学习、运用管理理论时,应考虑到不同国情,如社会制度、经济状态、民族习惯等,创建具有中国特色的管理模式。

(三) 管理学的研究对象

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生产力、生产关系、上层建筑三个方面的研究。

1. 对生产力方面的研究 管理学研究如何合理组织生产力,包括怎样合理分配、有效利用组织资源,并充分利用组织中的人、财、物、时间、信息,以适应组织目标和社会需要,获得最佳经济效益和社会效益。

2. 对生产关系方面的研究 管理学研究如何处理组织中人与人之间的关系、人与



社会的关系；如何建立健全组织结构；如何建立完善管理体制，以最大限度地调动组织成员的积极性和创造性，从而实现组织目标。

3. 对上层建筑方面的研究 管理学研究怎样使组织这个分系统的内部环境与社会大系统的外部环境相适应、相一致的问题，即怎样使组织中的各项规章制度、劳动纪律、文化氛围、情操修养与社会的政治、经济、法律、道德等上层建筑保持一致，以达到维持正常的生产关系，促进生产力发展的目的。

第二节 护理管理与护理管理学

一、护理管理的概念与特点

(一) 护理管理的概念

护理管理是以提高护理工作质量为主要目标的工作过程。世界卫生组织（WHO）给护理管理下的定义如下：护理管理是为了提高人类健康水平，系统地发挥护士的潜在能力及有关的人员或设备、环境及社会活动的过程。管理中要对护理工作中的诸要素进行科学的计划、组织、领导、控制、协调，以便使护理系统处于最佳状态，为服务对象提供最优的护理服务。

(二) 护理管理的特点

护理服务面对的是人的健康和生命，不同于工业、农业等其他领域，有自身的学科特点，因此，护理管理除了具有一般管理的特点外，还有以下特点：

1. 护理管理要适应护理作为独立学科的特点 护理学是一门为人类健康服务的应用型独立性学科。护理工作有与医生协作进行诊断、治疗的任务，而更主要的是要独立进行护理诊断和处理人们对现存的和潜在的健康问题的反应，有区别于医疗的理论体系和实践规范。医学模式的转变，使得护理工作发展得更具有独立性、规律性，这就要求护理管理加以适应。例如，探索适应整体护理模式需要与职级对应的工作人员的分工，完善病房内适合护理需要的患者分类系统与分级管理制度等，以适应护理学科发展的要求。

2. 护理管理要适应护理专业要求护士具有良好素质与伦理性的特点 由于护理职业的主要工作对象是人，“健康所系，性命相托”，可谓责任重大。因此，对护士的素养提出了特殊的要求：①爱岗敬业，有良好的护理职业道德。②高度的责任感和慎独精神。③技术上精益求精和严谨的科学态度。④仪表整洁、举止大方，善于沟通、语言亲切，具有协作精神。所以，护理管理者应注意培养和保持护士的良好素质与伦理性，以适应护理专业发展需要。

3. 护理管理要适应护理与多专业集体协作的特点 医院是一个由医疗、护理、医技、后勤等子系统组成的系统。护理作为子系统，需要与医疗、行政、后勤等其他子系统相互联系、相互作用、共同协作实现医院的整体功能。大量的护理活动需要其他部门支持和配合，许多质量问题与各方协同操作、协调服务的质量有关。因此，护理指挥系统要以系统观点和方法为指导思想，始终保持全局的观念，并与各方面加强协



同管理,以便更好地实现医院总目标。

4. 护理管理要适应护理工作科学性、技术性和服务性的特点 现代护理理论和护理实践的不断发展,新技术、新知识的引进,体现了护理工作的科学性与技术性。同时护理工作的对象是人,因此,护理工作有很强的服务性。这就要求在护理管理中加强护理业务技术的管理,加强护士素质培养,以人为本,提高服务质量与服务水平。

5. 护理管理要适应护理综合性与实践性的特点 护理管理是以管理学为基础,同时综合了多学科的知识及研究成果,护理管理活动广泛地存在于护理实践活动中。在护理管理中要综合运用有关的知识及理论,应用管理原理及原则,取得最佳的社会效益及经济效益,同时,在实践中逐步建立适合我国护理现状的护理管理方法与模式。

6. 护理管理要适应护理工作连续性、时间性和女性为主的特点 护理工作连接性强,工作 24 h 不间断;时间性对护理工作也非常重要,患者较多或抢救危重患者时要分清轻、重、缓、急,所有治疗必须按时进行;而护理队伍中女性占绝大多数,因此,在护理管理上,一方面要重视人力资源的配备和合理排班,保证工作的连续性、时间性,以确保工作质量。另一方面也要考虑女性的特殊性,解决护理人员的各种困难,提高护理人员工作满意度。

7. 护理管理要适应护理工作安全性要求的特点 护理工作中的安全包括两方面,一方面是患者的治疗、护理安全,另一方面是护理人员的职业安全。因此,护理管理中要建立健全各种安全管理制度与措施,如护理紧急风险管理预案、护理质量安全管理关键流程、患者护理安全保障、护理缺陷管理、护理人员的职业伤害的防护管理等制度。同时,要注意加强护理人员的法制观念,严格遵守法律、法规,认真执行各项规章制度和 workflows,确保患者及护理人员的安全。

8. 护理管理要适应护理管理对象、范围及人员广泛性的特点 护理管理的广泛性主要体现在管理对象、范围的广泛及参加管理的人员众多两个方面。护理管理对护理工作所涉及的范围及所需要的资源都要进行管理,包括组织管理、人员管理、业务管理、教学管理等。在护理管理中,参与管理的人员也较多。在医院内,各层次的管理人员均有不同的管理职责。护理副院长及护理部正、副主任主要负责全院护理工作的决策、组织、指导、护理质量标准的制定,护理质量控制等;科护士长主要职责是组织贯彻执行护理部所制定的政策,指导及协调基层管理者的管理工作;病房护士长主要任务是组织及协调护理人员完成护理工作;护士作为管理者也参与患者管理、病房管理、药品管理等管理工作。所以,护理工作中参加管理的人员及管理的范围较广泛,鉴于以上特点,要求护理管理者注意护理管理知识的普及。

(三) 21 世纪我国护理管理发展趋势

21 世纪是知识经济蓬勃发展、人类健康素质迅速提高的时代,是医学科学发展的新纪元。社会的发展、科学技术的进步、现代医学模式的转变、市场经济和医疗体制的改革,给医学护理事业提出了新的课题,也给护理管理工作创造了新的机遇。未来一个时期,企业识别系统 (corporate identify, CI) 战略导入医院护理管理、多元文化



护理服务模式的形成、提倡人性化管理模式,促进护理人员的自我实现以及计算机系统的广泛应用等将成为我国护理管理发展的趋势。

1. CI 系统导入医院护理管理 该系统由企业经营管理、企业行为规范和企业视觉识别三大支柱组成,是企业内在形象和外部形象的传播工具。医院作为经营福利型事业单位,目前虽然还不属于企业的范畴,但市场经济的发展使其成为独立运营的经济主体,仍然面临着市场经济的强烈冲击。医院之间亦存在着激烈的竞争,要在市场经济体制下和激烈的竞争中保持不败,就必须突出医院自身形象,因此,把 CI 战略导入医院管理尤其是护理管理将成为历史发展的必然趋势。

2. 建立多元文化护理服务模式 21 世纪是多元化的世纪,其趋向就是多元文化护理,以满足不同文化背景患者的需要。文化护理是从健康服务文化中延伸出来的一个新概念,它既包括适应不同国家和种族的跨国文化护理,也包括适应个体文化差异的本土文化护理。每个患者都有自己独特的感情、痛阈和人生观,护士必须意识到护理人员文化态度对患者有很大的影响,不要忽视他人的文化。多元文化护理拓展了传统护理服务领域,使人本服务、个性化护理有了新的发展。因此,护理管理应适应多元文化护理服务。

3. 发挥人的主观能动性,促进护理人员的自我实现 建立革命化、信息化、开放化的组织结构,减少管理层次,扩大管理幅度,充分发挥个人的主观能动性,人尽其才,发挥护士潜能。通过沟通、激励、疏导等形式来创造和谐的工作环境,使每个护士有效发挥团体合作功能,主动参与全面、全过程的管理,使护理管理进入更高层次的循环。

4. 护理资讯系统化 信息化管理以信息网络为基础,对广泛的信息进行数字挖掘,知识提取,提供虚拟现实和强大的决策管理功能。医疗机构将信息技术应用到 ICU 病情监护、护理程序实施、日常护理事务的处理、护理质量管理、护理差错事故的分析、护理人员档案的管理等护理管理方面,使护理管理更加客观、准确、标准和现代化。现代信息网络是 21 世纪护理管理信息系统发展的方向,以计算机参与管理为手段的护理质量保证管理模式将逐步形成,这就要求护理管理者与时俱进,加强计算机相关知识、技能的学习和运用。

随着医学模式及人们健康观念的转变,对护理服务的要求也日趋提高。因此,护理管理者应站在一定高度,吸纳现代管理、现代医学、现代科学的新理论、新方法,多因素、多角度、多视野看问题,提高护理决策的合理性和科学性,创造性地开展护理管理工作。

二、护理管理学的概念及研究范围

(一) 护理管理学的概念

护理管理学是研究护理管理活动中的普遍规律、基本原理、方法和技术的一门科学,是管理科学在护理事业中的具体应用,即是一门系统而完整的管理分支学科。它既属于专业领域管理学,是卫生事业管理中的分支学科,又是现代护理学科的分支。

(二) 护理管理学的研究范围

根据管理学的研究内容与特点,凡是护理学研究的领域或护理活动所涉及的范围