



全国高等教育自学考试「轻松过」系列丛书

适用专业 护理学专业（独立本科段）

护 理 管 理 学

（课程代码 03006）

护考专家组 编写

☆ 提高备考效率

☆ 强化应试能力

☆ 指引复习方向

☆ 洞察考试全貌



人民卫生



全国高等教育自学考试「轻松过」系列丛书

适用专业 护理学专业（独立本科段）

护 理 管 理 学

护考专

（课程



中医学院

0668416

编写



人民卫生出版社

图书在版编目(CIP)数据

护理管理学/护考专家组编写. —北京: 人民卫生出版社, 2012. 9

(高等教育自学考试“轻松过”系列丛书)

ISBN 978-7-117-16364-4

I. ①护… II. ①护… III. ①护理学—高等教育—自学考试—自学参考资料 IV. ①R47

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第197872号

门户网: www.pmph.com 出版物查询、网上书店
卫人网: www.ipmph.com 护士、医师、药师、中医师、卫生资格考试培训

版权所有, 侵权必究!

护理管理学

编 写: 护考专家组

出版发行: 人民卫生出版社(中继线010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里19号

邮 编: 100021

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-67605754 010-65264830

010-59787586 010-59787592

印 刷: 尚艺印装有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 710×1000 1/16 印张: 10

字 数: 185千字

版 次: 2012年9月第1版 2012年9月第1版第1次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-16364-4/R·16365

定 价: 22.00元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社销售中心联系退换)



前言

《护理管理学》是护理学专业(独立本科段)自考学生的学位课程,是一门重要的专业课程。该课程理论知识丰富,学生理解起来较为抽象,再加之自考学生以自学为主,导致过关率较低。为了帮助全国广大自学考试的考生加深对《护理管理学》中重要知识点的理解和应用,特编写了本书。


本书是以北京大学医学出版社出版的全国高等教育自学考试指定教材《护理管理学》(周颖清主编)为主要参考依据编写而成。本书特色版块有情分析、考点导航和考点练习三个部分。考情分析列出了历年考试涉及的知识点,为学生把握重点内容提供了参考。考点导航明确列出需要考生掌握的知识点,为学生的复习指明了方向。考点练习题型多样,与真实考试的题型保持一致,包含单项选择题、多项选择题、名词解释、简答题、论述题等,加之题量丰富,定能较好地达到考前训练的目的。期望本书能成为护理本科自考学生的良师益友。

本书在编写过程中得到各位编委的大力支持与合作,在此一并表示衷心的感谢。

为护理本科自考学生编写辅导用书是一种挑战和尝试,书中难免存在一些不足和疏漏,希望广大教师、同学及护理界的同仁在使用过程中提出宝贵的意见和建议,以使本书能够日臻完善。

护考专家编写组

2012年8月



目录

| | |
|---------------------|----|
| 第一章 绪 论 | |
| 考情分析 | 1 |
| 考点导航 | 1 |
| 第一节 管理概述 | 1 |
| 第二节 护理管理学概述 | 2 |
| 第三节 护理管理者的角色 和技能 | 5 |
| 考点练习 | 6 |
| 第二章 管理理念 | |
| 考情分析 | 9 |
| 考点导航 | 9 |
| 第一节 管理理念的概念 | 9 |
| 第二节 现代管理理念 | 10 |
| 考点练习 | 15 |
| 第三章 管理理论 | |
| 考情分析 | 16 |
| 考点导航 | 16 |
| 第一节 管理理论的萌芽及 起源 | 16 |
| 第二节 古典管理理论 | 17 |
| 第三节 行为科学管理理论 阶段 | 21 |

| | |
|----------------------|----|
| 第四节 现代管理理论 | 22 |
| 考点练习 | 26 |
| 第四章 现代管理的基本原则 | |
| 考情分析 | 28 |
| 考点导航 | 28 |
| 第一节 整分合原则 | 28 |
| 第二节 弹性原则 | 29 |
| 第三节 反馈原则 | 30 |
| 第四节 能级原则 | 31 |
| 第五节 动力原则 | 32 |
| 考点练习 | 33 |
| 第五章 计 划 | |
| 考情分析 | 36 |
| 考点导航 | 36 |
| 第一节 概述 | 36 |
| 第二节 计划在护理管理 中的应用 | 38 |
| 考点练习 | 41 |
| 第六章 组 织 | |
| 考情分析 | 45 |
| 考点导航 | 45 |

| | | |
|------|-----------------|----|
| 第一节 | 概述 | 45 |
| 第二节 | 我国的医疗卫生 组织系统 | 50 |
| 第三节 | 组织设计 | 52 |
| 第四节 | 组织变革 | 54 |
| 第五节 | 护理组织文化 建设 | 57 |
| 考点练习 | | 60 |

第七章 领导

| | | |
|------|-------------|----|
| 考情分析 | | 64 |
| 考点导航 | | 64 |
| 第一节 | 概述 | 64 |
| 第二节 | 常用领导理论 | 66 |
| 第三节 | 领导方法与 艺术 | 70 |
| 考点练习 | | 76 |

第八章 控制

| | | |
|------|-----------------|----|
| 考情分析 | | 80 |
| 考点导航 | | 80 |
| 第一节 | 概述 | 80 |
| 第二节 | 控制技术 | 82 |
| 第三节 | 控制在护理管理 中的运用 | 86 |
| 考点练习 | | 88 |

第九章 护理人力资源管理

| | | |
|------|--|----|
| 考情分析 | | 92 |
|------|--|----|

| | | |
|------|------------------|-----|
| 考点导航 | | 92 |
| 第一节 | 概述 | 92 |
| 第二节 | 护理人员的配置 与使用 | 94 |
| 第三节 | 护理人员的 培训 | 99 |
| 第四节 | 护理人员的绩效 评价 | 101 |
| 第五节 | 护理人员职业生涯 规划管理 | 103 |
| 考点练习 | | 106 |

第十章 护理质量管理

| | | |
|------|--------------|-----|
| 考情分析 | | 111 |
| 考点导航 | | 111 |
| 第一节 | 概述 | 111 |
| 第二节 | 护理质量管理 标准 | 113 |
| 第三节 | 护理风险管理 | 115 |
| 第四节 | 临床路径 | 120 |
| 考点练习 | | 123 |

第十一章 护理临床教学管理

| | | |
|------|--------------|-----|
| 考情分析 | | 127 |
| 考点导航 | | 127 |
| 第一节 | 概述 | 127 |
| 第二节 | 护理临床实习 管理 | 128 |
| 考点练习 | | 131 |



| | | |
|---------------------|-----|-------------------|
| 第十二章 社区护理管理 | | 第二节 社区护理组织 |
| 考情分析..... | 134 | 管理 |
| 考点导航..... | 134 | 136 |
| 第一节 概述 | 134 | 第三节 社区护理质量 |
| | | 管理 |
| | | 139 |
| | | 考点练习 |
| | | 144 |

考情分析

本章内容较为重要,历年考试多有涉及,但所占分值较少。主要考点包括:护理管理学的概念,护理管理学的研究对象,护理人力资源管理的内容,护理管理学的性质,护理管理者的角色,护理管理者的技能等。对于本章的复习,考生需着重掌握管理的作用,护理管理学的概念,南丁格尔对护理管理的贡献,护理管理学的研究对象,护理人力资源管理的内容,护理管理学的性质,护理管理者的角色,护理管理者的技能。

考点导航

第一节 管理概述

一、管理的概念

管理是集体劳动和分工协作的产物。由于不同的学者从不同的角度对管理进行定义,因此管理就有了很多不同的内涵和解释。

(一)西方的管理理念

1. 泰罗认为:管理就是“确切地知道你要别人去干什么,并使他用最好的方法去干”。
2. 西蒙认为:“管理就是决策”。
3. 法约尔认为:“管理是由计划、组织、指挥、协调及控制等职能为要素组成的活动过程”。
4. 管理是通过计划工作、组织工作、领导工作和控制工作来协调所有资源,以达到既定的目标。
5. 管理是协调人事关系,激发人的积极性,以达到共同目标的活动。

(二)中国的管理理念

中国的传统管理强调人是根本,对人的开发与管理是管理的核心问题。从人的本质出发,理解管理活动的真谛,就是管理要以人为本。管理的基点是“明德”,即发扬清明的德行,发掘人性的潜力,完善人性。



第一章 绪 论



考情分析

本章内容较为重要,历年考试多有涉及,但所占分值较少。主要考点包括:护理管理学的概念,护理管理学的研究对象,护理人力资源管理的内容,护理管理学的性质,护理管理者的角色,护理管理者的技能等。对于本章的复习,考生需着重掌握管理的作用,护理管理学的概念,南丁格尔对护理管理的贡献,护理管理学的研究对象,护理人力资源管理的内容,护理管理学的性质,护理管理者的角色,护理管理者的技能。



考点导航

第一节 管理概述

一、管理的概念

管理是集体劳动和分工协作的产物。由于不同的学者从不同的角度对管理进行定义,因此管理就有了很多不同的内涵和解释。

(一)西方的管理理念

1. 泰罗认为:管理就是“确切地知道你要别人去干什么,并使他用最好的方法去干”。
2. 西蒙认为:“管理就是决策”。
3. 法约尔认为:“管理是由计划、组织、指挥、协调及控制等职能为要素组成的活动过程”。
4. 管理是通过计划工作、组织工作、领导工作和控制工作来协调所有资源,以达到既定的目标。
5. 管理是协调人事关系,激发人的积极性,以达到共同目标的活动。

(二)中国的管理理念 中国的传统管理强调人是根本,对人的开发与管理的核心问题。从人的本质出发,理解管理的真谛,就是管理要以为人为本。管理的基点是“明德”,即发扬清明的德行、发掘人性的潜力、完善人性道

德,实现人的全面发展。

(三)管理的其他概念

1. 管理的本质是约束,约束的基础是法 管理最根本的是对人行为的约束。在一个组织中,如果没有法理,没有制度,约束就不复存在,也无从谈起。

2. 管理的策略是明理顺情 明理就是教育,顺情就是感化。

总的来说,管理的概念包含三个层次:

(1)实施计划、组织、领导及控制过程,实现组织的既定目标。

(2)高度重视人的能动作用,注重组织成员的素质培养和思想教育,重视组织文化的引导作用。

(3)管理过程的运行秩序是规章制度。

二、管理的作用(★)

1. 保证组织运行的秩序 管理的第一个作用就是使组织运行具有秩序。秩序包括两个方面:一种是组织层次,另一种是作业秩序。

2. 保证组织的运行效率 管理的第二个作用是使组织运行具有效率,包括时间和经济效率。

3. 监督作用 管理的第三个作用是监督,一个组织没有监督,就无法保证组织按计划运行。

三、管理的过程

管理的过程就是管理职能的实现过程,一般认为:管理包括4大管理职能:计划、组织、领导和控制(★)。

1. 计划 包括确立目标、制定战略以及制订分计划和协调活动的过程。

2. 组织 包括决定应该从事哪些任务,谁去做,什么时间完成。

3. 领导 指导和激励群体和个人,解决冲突。

4. 控制 监控和评估工作绩效,以确保它们按计划完成。

第二节 护理管理学概述

一、护理管理学的概念

护理管理学(★★)是研究护理活动中的管理问题,是管理学理论、原理、原则、方法在护理管理活动中的具体应用。



二、护理管理的发展历史

(一) 国外护理管理的发展 护理管理随着护理学的产生而产生,随着护理学的发展而发展。在南丁格尔创立现代护理学的同时,护理管理思想开始萌芽。南丁格尔对护理管理的主要贡献表现在以下几个方面(★★):

1. 建立管理制度、确立护理组织机构 南丁格尔提出护理管理要采用系统化的管理思想,医院必须制定相应的政策,使护理人员担负起护理病人的责任。在护理组织结构的设立上,医院必须设立护理部并有护理部主任来管理护理工作。

2. 提出并设立了医院设备及环境方面的管理要求 护理人员应重视改善病房环境,使病人有一个舒适的康复环境。同时还应研究、寻找如何节省人力及物力资源的方法。

3. 努力提高护理工作效率及护理素质 要求护理人员做好患者的护理记录,及时认真地对患者护理情况进行统计。强调护理人员除了照顾患者的身体之外,必须重视患者的心理问题。

4. 注重护理人员的训练及资历要求 护理人员必须经过专门的培训,护理管理人员必须接受管理训练。

(二) 我国护理管理的发展 我国护理的诞生和发展是跟随国际护理管理的发展而发展的。

1. 形成了护理管理学科体系 20世纪70年代以来,在管理学理论的引导下,我国护理管理者开始探索创立适合我国国情的护理管理体系。

2. 加强了护理教育及护士资格认证管理 随着高等教育的快速发展,护理管理人员的知识结构发生明显变化,形成了大专、本科、硕士、博士的人才梯队。1994年,卫生部要求,护理管理人员必须实行上岗培训制度。

3. 引入新型护理管理模式 20世纪90年代在总结责任制护理的基础上,引入了新型的整体护理观念。

4. 护理质量管理进一步改善 医院实行了全面质量管理,如建立了三级医院的护理质量标准,引进了ISO-9000国际质量认证体系,这些措施使护理质量得到了稳步提高。

5. 计算机技术的应用与开发 目前,计算机在医院护理管理中得到了普遍应用,如护理质量管理标准系统、护理部信息管理系统、病区护理信息管理系统等,这些系统的开发与应用,促进了护理管理手段的现代化。

三、护理管理学的研究对象(★★)

1. 护理组织结构 医院护理如果缺乏良好的组织结构,其内部效能就不

可能充分发挥出来,组织目标就难以实现。

2. 护理人力资源的管理 护理人力资源的管理内容包括:①加快护理高级管理人才的培养;②开拓护理人才市场;③形成人才竞争机制;④创建学习型护理组织等。

3. 护理设施、设备、物资的管理 护理管理者应研究如何保证护理设备、设施、物品的完好性、随时可用性、使用有效性和提高它们的使用寿命,以保证护理安全。

4. 护理的自然、社会环境的创建和维护 医院护理环境关系到患者生命的救治。在实施救治的过程中,如何使医院的护理环境能够保证救治过程的安全、高效,是护理管理者需要认真研究的问题。

5. 护理服务的安全性 随着各种护理新技术的广泛应用,护理风险产生的几率大大增加。如何降低风险,保证护理安全是广大护理管理者高度关注的课题。

6. 护理服务的有效性 护理服务的有效性是指护理人员在具体的护理活动操作中,所提供的专业服务的效果。

7. 服务对象对护理服务的满意度 如何最大限度地满足服务对象的需求,提供满意的服务,同时建立可行的质量评价体系,是目标各医疗机构护理管理部门的热门研究课题。

8. 护理教学的管理 临床带教老师的遴选,教学计划的制订、实施、评价是护理教学管理的重要内容。

9. 护理服务成本核算 护理成本核算是制定合理护理服务价格,衡量护理服务效益和合理配置人力资源的基础,是降低医疗护理成本的前提。

10. 护理经济研究 护理经济研究与管理实践的内容包括:①多元化的护理需求;②多层次的护理市场开发;③系统化的护理成本核算;④制度化的护理保险形式;⑤综合化的护理价值评价;⑥企业化的护理经营模式。

11. 护理相关法律、法规的研究 护理管理者应在实践中不断总结研究,为政府制定相关法律、法规提出建议和意见,以保护和约束护患双方的权利和责任。

12. 护理管理的网络化研究 护理管理人员应同网络人员合作,共同开发护理管理软件,改善管理方法,以提高管理效率。

四、护理管理学的学科性质

1. 护理管理学是一门科学 护理管理工作经过多年的研究、探索和总结,逐步形成了一套比较完整的、反映护理管理过程客观规律和一般方法的理论知识体系,为指导护理管理实践提供了根本的原理、原则和方法。

2. 护理管理学是一门综合性的交叉学科 护理管理学是一门综合性的交叉学科,既有自然科学性质又有社会科学属性(★),是一门自然科学和社会科学交叉的学科。

第三节 护理管理者的角色和技能

一、护理管理者的角色(★★★)

明茨伯格认为,管理者扮演三大角色:人际角色、信息角色和决策角色。

(一)人际角色 管理者的人际角色主要体现为管理者处理组织成员与其他利益相关者的关系。管理者所扮演的三种人际角色分别是代表人角色、领导者角色和联络者角色。

1. 代表人角色 护理管理人员要作为本单位、本部门的代表,参加所在单位和专业内组织的各种会议、活动和仪式等。

2. 领导者角色 护理管理者对所在单位、部门护理工作的质量负重要责任,他们必须在工作小组内担任领导者角色。

3. 联络者角色 护理管理者必须与部门的个人以及部门外的利益相关者建立良好关系,发挥联络者的作用。

(二)信息角色 护理管理者的信息角色体现在必须掌握足够的信息,以确保能顺利完成工作。

1. 监督者角色 作为监督者,护理管理者应持续关注组织内外环境的变化,以获取对工作有用的信息。

2. 传播人角色 护理管理者应把他们从各种途径所获取的大量信息传递出去,以保证护理人员掌握必要的信息,切实有效完成工作。

3. 发言人角色 护理管理者必须把相关信息传递给单位或组织以外的个人,以使本系统的上级领导随时掌握护理服务的动态。

(三)决策角色

1. 专业领军角色 护理管理者应及时掌握专业的新动向,开发新业务、新技术,并积极争取上级管理部门新业务、新技术的准入,以促进护理专业的发展。

2. 协调者角色 即各种矛盾和冲突的解决者。护理管理者必须善于处理冲突和解决问题,对突发的事件给予临机处置。

3. 资源分配者角色 作为资源分配者,护理管理者决定护理资源用于哪些项目。

二、护理管理者的技能(★★★)

罗伯特·卡茨认为,一名管理者应具备三种技能,即专业技能、人际技能、概念技能。

1. **专业技能** 专业技能是指使用某一专业领域内有关的工作程序、技术和知识组织完成专业任务的能力。如护理管理人员除掌握基础护理外,还应熟悉各专科护理。

2. **人际技能** 人际技能是指与处理人事关系有关的技能,包括理解、激励他人并与他人沟通和共事的能力。

3. **概念技能** 概念技能是指纵观全局,认清为什么要做某事的能力,也就是洞察组织与环境之间相互影响的复杂性和驾驭全局的能力。具体来说,概念技能包括理解事物的相互关系,从而找出关键影响因素的能力,确定和协调各方面关系的能力,以及权衡不同方案优势和内在风险的能力等。

一般来说,专业技能对于基层管理者需要的程度较深,而高层管理者只需要有些粗浅了解即可;人际关系技能对高、中、低层管理者有效地开展管理工作都是非常重要的;管理者所处的层次越高,也就越需要概念技能。

温馨提示

管理者应具备的三种能力可分别理解为:专业技能是指精通业务,人际技能是指擅长沟通;概念技能是指把握全局。对基层管理者而言,主要是专业技能,即精通业务,对下属给予直接指导,对高层管理者而言,主要是概念技能,即把握全局。

考点练习

一、单项选择题

- 护理管理学的二重性是指
 - 科学性和艺术性
 - 自然属性和社会属性
 - 普遍性和目的性
 - 层次性和共同性
- 管理者在处理与组织成员和其他利益相关者关系时所扮的角色是
 - 人际角色
 - 信息角色
 - 决策角色
 - 监督角色
- 护士长必须善于处理冲突和解决问题,对突发事件给予临机处理,体现了护理管理者的
 - 协调者角色
 - 发言人角色



- C. 监督者角色 D. 联络者角色
4. 对于高层管理者来说尤为重要的是
A. 技术技能 B. 人际技能
C. 概念技能 D. 知识技能
5. 对于基层管理者来说尤为重要的是
A. 技术技能 B. 人际技能
C. 概念技能 D. 知识技能
6. 管理者对于重大问题作出正确判断的能力属于
A. 技术技能 B. 人际技能
C. 概念技能 D. 知识技能

二、多项选择题

1. 管理者在人际关系上所扮演的角色是

- A. 代表人物 B. 监听者
C. 传播者 D. 领导者
E. 联络者
2. 管理者在信息方面所扮演的角色为
A. 代表人物 B. 监听者
C. 传播者 D. 领导者
E. 发言人

三、名词解释

护理管理学

四、简答题

- 简述护理管理学的研究对象。
- 简述南丁格尔对护理管理的贡献。



参考答案

一、单项选择题

1. B 2. A 3. A 4. C 5. A 6. C

二、多项选择题

1. ADE 2. BCE

三、名词解释

护理管理学: 是研究护理活动中的管理问题, 是管理学理论、原理、原则、方法在护理管理活动中的具体应用。

四、简答题

1. 答: 护理管理学的研究对象主要包括: 护理组织结构, 护理人类资源的管理, 护理设施、设备、物资的管理, 护理的自然、社会环境的创建和维护, 护理服务的安全性, 护理服务的有效性, 服务对象对护理服务的满意度, 护理教学的管理, 护理服务成本核算, 护理经济研究, 护理相关法律、法规的研究, 护理管理的网络化研究。

2. 答: 南丁格尔对护理管理的主要贡献表现在以下几个方面:
- (1) 建立管理制度、确立护理组织机构。
 - (2) 提出并设立了医院设备及环境方面的管理要求。
 - (3) 努力提高护理工作效率及护理素质。
 - (4) 注重护理人员的训练及资历要求。



第二章 管理理念



考情分析

本章内容不太重要,历年考试少有涉及,所占分值较少。主要考点包括:管理理念的定义、对立统一观的含义,管理中以人为本主义观的含义等。对于本章的复习,考生需着重掌握管理理念的定义、对立统一观的含义,普遍联系观的含义,发展观的含义,“度和量变、质变观”的含义,实践检验真理观的含义,管理中以人为本主义观的含义。



考点导航

第一节 管理理念的概念

管理实践表明,管理者的绩效与他们自身的知识、经验、能力有关,更重要的是与他们自身的思维方式、思想观念和认识方法密切相关。其思维方式、价值观念、思想观点首先影响其抉择决策原则、决策方法、决策程序、评价指标和方案等,因此,学习和掌握管理理念,建立管理者的思维方式,是提高护理管理者的管理水平,做好护理管理工作的重要环节。

(一)管理理念的概念 管理理念在现代有关管理理论的论述中出现的频率非常高,但在管理理论论著中,对其确切的定义理解未达成一致。本书认为管理理念可理解为管理哲学。管理理念就是管理者的哲学观,是管理者的思维方式和方法论(★)。

(二)管理理念的重要性 管理实践表明,社会管理系统管理者的绩效,与他们的知识、经验、能力等有关,更重要的是与他们自身的思维方式、思想观念和认识方法密切相关。因此说,在一般管理活动中普遍存在着哲学思考的问题,任何管理理论和方法总是与一定的哲学思想相联系,任何管理者也总是自觉或不自觉地在一定的管理哲学的指导下开展工作。因此,可以说哲学观是管理者的灵魂。管理者的哲学观决定着管理者解决问题、处理问题的水平和在本行业所站立的高度,决定一个企业或组织的发展方向,也就是决定着组织或企业的生命力。

第二节 现代管理理念

(一)管理中的“对立统一”观(★★) 世间万物存在的方式就是矛盾,管理者面临的管理问题都是不同性质、不同层次、处在不同发展过程中的矛盾。比如,组织长期发展与短期利益,管理者和被管理者,服务者和服务对象,规章制度、程序和灵活性,不同职务人员之间的薪酬分配,组织与组织之间的竞争等。这些矛盾的双方互相斗争又互相依存,通过矛盾的过程向前发展。

1. 调和与平衡 现代化的医疗护理活动是高度的集中合作,医生和护士,护士和护士,护理组织的上下级之间,护士和患者之间,护理部和医院各部门之间都会产生矛盾。为了维持组织的有序运转需要平衡,维持平衡就需要调和。在现实中,人们常通过互相沟通和妥协换取各方利益的协调解决,避免激烈对抗的产生,调和是处理冲突和危机的重要手段。在护理管理工作中,护理管理者应做到(★★):

(1)根据组织的经济效益,应在医生、护士之间确定好分配的合理比例,要按能力、责任、贡献、工作态度和风险承担来进行价值分配,并根据组织环境和组织状态的变化做适度的、有弹性的变化。

(2)护理组织既要照顾到服务对象的需求,又要取得组织效益,合理地开展护理服务项目,分清必须的基础护理和高层次的整体护理的结构关系,取得护理和患者之间的平衡。把护理服务、护理市场、护理者的个人和组织效益、护理的长远发展有机地结合起来。

(3)护理管理部门应当以平衡的方式从事各种组织的资源配置,护理人员的数量一定要和患者的总量有合理的比例。工作量超过员工的个体负荷极限,不断会出现劳资矛盾激化,而且会出现护理差错事故。

2. 注意矛盾的特殊性 护理管理中的问题因为涉及多学科的规律,具有复杂性。因此,注意使用不同的方法解决不同的问题是优秀的管理者和领导者必须注意的策略。即使是同样的问题,在时间、地点和条件变化的情况下,也会呈现出不同的特点。由于护理专业的特殊性,护理质量的技术问题只能用专业化的手段来解决,内科的护士不经培训去处理脑外科的患者肯定要出质量问题。

(二)管理中的“普遍联系”(★) 世界上的一切事物都不是孤立存在的,都处在普遍的联系之中,一个事物的变化可能影响其他的事物。作为管理者,尤其是较大规模的组织负责人,应该对自己管辖部门和行业有宏观的认识,对自己组织周围的社会环境有充分的理解和认识。这就要求管理者有事物普遍联系的观点。