

安徽省五年制护理专业高职规划教材



Huli Guanlixue

护理管理学

◇王凤玲 / 主编



HULI
GAOZH



东南大学出版社
SOUTHEAST UNIVERSITY PRESS

安徽省五年制护理专业高职规划教材

护理管理学

主 编 王凤玲

副主编 李金芝

编 者 (以姓氏笔画为序)

王凤玲(安徽省滁州卫生学校)

许 莉(安徽省滁州卫生学校)

李金芝(安徽省蚌埠医学院)

金 虹(安徽省滁州卫生学校)

庞 月(安徽省滁州市第一人民医院)

东南大学出版社

内 容 提 要

本书主要介绍了管理的基本理论和原理、管理的基本职能、目标管理、护理业务技术管理、医院感染与护理管理、护理质量管理、社区护理管理、护理管理与法律、护理信息管理等。本书深入浅出,通俗易懂,条理清楚,实用性强。

本书可作为护理专业高职、成人教育、自学考试教材,同时可供各级护理人员和护理管理者参考。

图书在版编目(CIP)数据

护理管理学/王凤玲主编;李金芝副主编. —南京:
东南大学出版社, 2006. 4

安徽省五年制护理专业高职规划教材

ISBN 7-5641-0314-0

I. 护... II. ①王... ②李... 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(2006)第 022277 号

护理管理学

出版发行	东南大学出版社
社 址	南京市四牌楼 2 号
邮 编	210096
电 话	(025)83793328
印 刷	姜堰晨光印刷有限公司
开 本	787mm×1092mm 1/16
印 张	11.5
字 数	290 千字
版 次	2006 年 4 月第 1 版第 1 次印刷
定 价	19.00 元

* 凡因印装质量问题,可直接向读者服务部调换。电话:025-83792328。

安徽省五年制护理专业高职规划教材编审委员会 成 员 名 单

- 主任委员：**严中亚 安徽省卫生厅副厅长
- 副主任委员：**黄泽秋 安徽省教育厅高教处处长
- 叶 莉 安徽省卫生厅科教处处长
- 余万春 安徽巢湖职业技术学院院长
- 委 员：**徐淑秀 安徽蚌埠医学院副院长
- 陈建中 安徽医学高等专科学校副校长
- 章绍青 安徽铜陵职业技术学院医学系主任
- 曹艳平 安徽安庆卫生学校校长
- 张 维 安徽六安卫生学校校长
- 俞凤鸣 安徽滁州卫生学校校长
- 肖传志 安徽淮南卫生学校校长
- 汪光宣 安徽芜湖地区卫生学校校长
- 尹光思 安徽宿州卫生学校校长
- 刘进忠 安徽阜阳卫生学校校长
- 冯伟华 安徽黄山卫生学校校长
- 李文明 安徽淮北卫生学校校长
- 李蔚如 安徽省计划生育学校校长
- 宋向东 安徽省医学情报研究所副所长
- 秘 书 组：**宋向东(兼组长)、李嗣生、鲁文胜



序

序

随着社会经济的发展和医疗卫生服务改革的不断深入,对护理人才的数量、质量和结构提出新的更高的要求。为加强五年制高职护理教学改革,提高护理教育的质量,培养具有扎实基础知识和较强实践能力的高素质、技能型护理人才,建设一套适用于五年制高职护理专业教学实际的教材,是承担高职五年制护理专业教学任务的各个院校所关心和亟待解决的问题。

在安徽省教育厅和卫生厅的大力支持下,经过该省有关医学院校的努力,由安徽省医学会医学教育学会组织的安徽省五年制高职护理专业规划教材编写工作,于2005年正式启动。全省共有10余所高校、医专、高职和中等卫生学校的多名骨干教师参加了教材的编写工作。本套教材着力反映当前护理专业最新进展的教育教学内容,优化护理专业教育的知识结构和体系,注重护理专业基础知识的学习和技能的训练,以保证为各级医疗卫生机构大量输送适应现代社会发展和健康需求的实用性护理专业人才。在编写过程中,每门课程均着力体现思想性、科学性、先进性、启发性、针对性、实用性。力求做到如下几点:一是以综合素质教育为基础,以能力培养为本位,培养学生对护理专业的爱岗敬业精神;二是适应护理专业的的现状和发展趋势,在教学内容上体现先进性和前瞻性,充分反映护理领域的新知识、新技术、新方法;三是理论知识要求以“必需、够用”为原则,因而将更多的篇幅用于强化学生的护理专业技能上,围绕如何提高其实践操作能力来编写。

1

本套教材共30本,包括:《卫生法学》、《护理礼仪与形体训练》、《医用物理》、《医用化学》、《医用生物学》、《人体解剖学》、《组织胚胎学》、《生理学》、《病理学》、《生物化学》、《病原生物与免疫》、《药理学》、《护理心理学》、《护理学基础》、《营养与膳食》、《卫生保健》、《健康评估》、《内科护理技术》、《外科护理技术》、《妇产科护理技术》、《儿科护理技术》、《老年护理技术》、《精神科护理技术》、《急救护理技术》、《社区护理》、《康复护理技术》、《传染病护理技术》、《五官科护理技术》、《护理管理学》和《护理科研与医学文献检索》。本套教材主要供五年制护理专业使用,其中的部分职业基础课教材也可供其他相关医学专业选择使用。



成功地组织出版这套教材,是安徽省医学教育的一项重要成果,也是对安徽省长期从事护理专业教学的广大优秀教师的一次能力的展示。作为安徽省高职高专类医学教育规划教材编写的首次尝试,不足之处难免,希望使用这套教材的广大师生和读者能给予批评指正,也希望这套教材的编委会和编者们根据大家提出的宝贵意见,结合护理学科发展和教学的实际需要,及时组织修订,不断提高教材的质量。

卫生部科技教育司副司长

王 群

2006年2月6日

前 言

护理管理学是一门研究护理管理活动基本规律与方法的科学,是管理学的基本理论和方法在护理管理中的具体运用。随着护理学科的发展,学习和运用现代管理理论和方法,提高护理管理水平,实现护理组织目标,已成为护理管理者的迫切要求。

本书是安徽省卫生厅、教育厅组织编写的《安徽省五年制护理专业高职规划教材》之一,根据教育部关于全国卫生职业教育改革的要求编写,供五年制护理专业高职高专教学使用,也可作为护理人员及护理管理人员的学习参考书。在编写过程中,我们针对教学对象,突出职业技术教育的特点,以强化素质教育、技术能力培养为指导思想,力求做到注重基础、重点突出,系统地阐述了现代管理学的一般理论和方法。为了便于学生理解、应用,本书注意理论与实践紧密联系,结合护理管理实例加以说明,尽可能深入浅出、通俗易懂、条理清楚。全书共分10章,重点介绍管理的基本理论、管理的各项职能、目标管理、护理业务技术及护理质量管理。随着护理内涵及护理服务范围的扩大,本书还增加了社区护理管理、护理管理中潜在的法律问题以及计算机在护理管理中的应用等内容,更加体现出护理管理学的系统性、科学性、启发性、实用性和时代性,以符合高职教育培养应用型人才的要求。学生通过学习,能够了解管理学的基本知识,掌握现代管理的基本方法和技巧,结合管理职能来指导护理管理工作,提高分析问题和解决问题的能力。

编者在编写过程中参阅了许多参考书及资料,对原作者表示诚挚的谢意。

由于理论水平和实践经验不足,书中难免有不妥之处,恳请广大师生和读者不吝指出,以便改正。

编 者

2005年11月



目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 管理的形成与发展	(1)
第二节 管理学的概述	(4)
第三节 护理管理学概述	(7)
第二章 管理的基本理论和原理	(14)
第一节 管理的基本理论	(14)
第二节 管理的基本原理与原则	(21)
第三节 管理基本理论在护理管理中的应用	(28)
第三章 管理的基本职能	(31)
第一节 计划工作	(31)
第二节 组织工作	(36)
第三节 控制工作	(41)
第四节 人力资源管理	(46)
第五节 领导	(50)
第四章 目标管理	(64)
第一节 概述	(64)
第二节 目标管理的基本过程	(69)
第三节 目标管理在护理工作中的应用	(71)
第五章 护理业务技术管理	(73)
第一节 概述	(73)
第二节 护理制度管理	(75)
第三节 护理技术常规、规程的制定与管理	(82)
第四节 基础护理技术管理	(85)
第五节 专科护理技术管理	(86)
第六节 护理业务技术资料档案的管理	(88)
第六章 医院感染与护理管理	(91)
第一节 概述	(91)
第二节 医院感染的护理管理	(93)
第三节 重点科室的医院感染与护理管理	(100)



第四节 护士职业损伤防护	(103)
第七章 护理质量管理	(106)
第一节 概述	(106)
第二节 护理质量管理	(109)
第三节 护理质量管理的基本方法	(111)
第四节 护理质量评价	(117)
第五节 ISO9000 标准与护理质量管理	(122)
第八章 社区护理管理	(126)
第一节 概述	(126)
第二节 社区健康管理	(130)
第三节 社区重点人群的护理管理	(133)
第九章 护理管理与法律	(140)
第一节 概述	(140)
第二节 护理管理中潜在的法律问题	(144)
第三节 对策	(148)
第十章 护理信息管理	(154)
第一节 概述	(154)
第二节 计算机在护理工作中的应用	(155)
实习指导	(159)
实习一 管理的基本理论和原理讨论	(159)
实习二 管理的基本职能	(161)
实习三 护理质量管理	(163)
实习四 社区护理管理	(166)
附录	(167)
附录一 岗位责任制	(167)
附录二 药物过敏试验法质量评分表	(169)
附录三 病区管理质量标准	(170)
附录四 特护、一级护理(危重)病人考核标准量化表	(171)
附录五 病人健康教育实施效果评价	(172)
附录六 糖尿病护理质量标准	(173)
主要参考文献	(174)



第一章

绪 论

管理自古有之。当人类开始组成集体共同劳动时,就需要指挥,协调成员之间的活动,这就是管理。它是人类最基本的活动之一,广泛地存在于现实社会生活之中,是一切有组织活动中不可缺少的组成部分。随着生产和科学技术的迅猛发展,分工日益精细复杂,组织管理也在不断地发展、提高和完善。管理活动历史悠久,但管理作为一门学科进行系统地研究,只是近一二百年的事。管理与科学技术是现代文明发展的动力和决定因素。

第一节 管理的形成与发展

管理起源于人类社会的共同劳动,进行有效管理的历史,至少已经有 6 000 年了。但管理发展成为一门科学是从 19 世纪末开始的,管理思想和理论的形成与发展,大致可分为三个阶段:古代管理阶段、近代管理阶段和现代管理阶段。

一、古代管理思想的形成与发展

自远古至 19 世纪末 20 世纪初。

(一)我国古代的管理思想

我国是具有五千年历史的文明古国,在许多古代书籍中均记载了我国古代朴素的管理思想与管理实践。国外管理学界认为世界上第一部系统地论述管理的著作是《孙子兵法》,其中“知人善任”、“尊贤用士”,体现了我国古代用人的管理思想。在社会管理方面,《论语》、《周礼》等书籍也提倡“在其位,谋其政”、“其身正,不令而行;其身不正,虽令不行”。在系统管理方面,如秦始皇时代,修建的万里长城,历时 100 年,长达 7 600 公里,动用 40 多万人;李冰父子修建的都江堰水利枢纽工程,融灌溉、蓄水、排洪、排沙于一体,都体现了朴素的整体化思想。可以设想,如果没有卓越的组织管理才能和丰富的管理经验,是不可能成功建造这样伟大的工程的。

(二)国外古代的管理思想

在古埃及、古罗马等文明古国亦有着悠久的历史实践史。素以世界奇迹著称的古埃及金字塔,用 230 万巨石砌成,反映了古埃及人合理分工、精心规划的管理。古罗马帝国因采用了分权的组织管理形式而兴盛了几个世纪。

但是,在这一阶段,人们只是把管理作为某个人或团体对某一活动的单一管理实践或管理思想的体现,依靠个人的主观经验和臆断行事,处于经验管理阶段,还没有形成系统的、整



体的管理科学理论。

二、近代管理理论

从 19 世纪末到 20 世纪二三十年代。

古典管理理论是近代管理理论的主体,以泰勒的科学管理理论、法约尔的管理过程理论以及韦伯的行政组织理论等为代表,使管理逐步成为一门独立的科学。这些管理理论为现代管理学的形成奠定了极其重要的基础。

(一) 泰勒的科学管理理论

泰勒(Taylor F. W),美国人。1884 年他进行了“金属切削试验”,系统地分析和研究了每个工人工作日的合适工作量。这是科学管理方法研究的开端。1889 年,泰勒又进行了著名的“铁锹”试验,对铲锹的动作标准、铁锹负载、铁锹规格、铲锹工作环境等进行了研究,设计出有效的标准化动作和工具,大大提高了生产效率。泰勒着重研究生产过程中工人的劳动效率,创造性提出了一整套“科学管理”理论,其主要管理原则是:

1. 提倡用科学方法代替个人经验,制定科学的操作方法和程序,以便合理利用工时,提高工效。
2. 科学地挑选、培训和教育人才。
3. 按科学原则进行工作,组织成员之间应密切配合,克服无程序的个人行为。
4. 制定工作岗位职责,提高生产效率,降低成本。

泰勒使管理成为一门独立学科,被称为“科学管理之父”。但泰勒的科学管理也有其局限性,忽视了人的因素,忽视创新,把人当作机器或工作的附属品;忽视整体经营管理及计划和执行两者的统一性,重视局部生产效率。

(二) 法约尔的管理过程理论

法约尔(Henri Fayol),法国人。法约尔的研究侧重点与泰勒不同,他以管理过程和管理组织为研究重点,着重分析高层次管理问题,也就是企业全面经营管理的研究。他把经营活动概括为六个方面,即管理活动、安全活动、技术活动、商业活动、财务活动及会计活动。其中,管理活动居于核心地位,并且有别于其他活动,包括五种职能:计划、组织、指挥、协调、控制。法约尔使管理形成了一个完整的管理过程,因此,被称为“管理过程之父”。法约尔在考虑管理职能的同时,特别重视管理人员的能力,他认为管理职能只有通过具备一定能力的人才能实现。他还提出成功的管理应遵循十四条原则:

1. 统一指挥,一个下级只能接受一位上级的指挥,避免双重或多头指挥。
2. 建立从上到下进行联系的各层权力的等级制度。
3. 统一领导,凡具有同一目标的各种活动,只能服从一个主管,集中力量采取统一的行动。
4. 合理分工,提高生产效率。
5. 集权与分权相适应。
6. 个人利益服从集体利益。
7. 严明纪律是管理所必需的。
8. 报酬公平。



9. 权责一致。
10. 公平公正。
11. 创新是组织发展的一种强大的推动力。
12. 注意保持同一集体中成员之间团结协作。
13. 秩序原则要求做到物皆有位、人皆有位、人称其职。
14. 组织内通常要有一批稳定的管理人员。

(三) 韦伯的行政组织管理理论

韦伯(Max Weber),德国人。他提出了理想的“行政组织理论”。韦伯认为:

1. 理想的行政组织体系是“金字塔”式的,分为三层:高层管理(决策)、中层管理(管理)和基层管理(执行)。各个职位都要遵循分级的原则,下级组织服从上级组织的领导。
2. 任何一种组织都是以某种形式的权力为基础,实行职责分工,每个职位上的人员必须称职,可以通过考试或教育训练来实现。
3. 在行政组织中,管理制度要适应各种管理工作,明确规定每个成员的职权范围和协作形式,人与人之间的关系是一种不受个人感情影响的完全以理性原则为指导的关系,避免滥用职权和感情用事,以利于提高管理效率,实现组织目标。

韦伯将人类的权力分为传统型、个人魅力型、法理型三种类型。法理型权力是一种综合的、稳定的、符合理性原则的统治形式。因此,韦伯被称为“组织理论之父”。

古典管理理论对护理管理理论的形成与发展产生了很大影响。如科学管理提出了专业化分工,护士实行功能制护理方式;制定标准统一、动作精练的护理技术操作规程和各项护理工作标准,并注意加强对护士的训练;医院建立护理部,形成直线指挥系统;制定各级护理人员岗位职责等。这些均是在古典管理理论影响下形成和完善的成果。

三、现代科学管理理论

从 20 世纪 20 年代末开始。

近代管理理论在管理中忽视了人的作用因素。而现代科学管理理论则把人作为“社会人”进行研究,同时把先进的通讯技术、电子计算机与系统论、控制论、信息论等广泛地运用到管理上来,形成了新的科学管理方法和管理技术。现代管理理论代表性的学派很多,这里主要介绍行为科学学派和管理科学学派。

(一) 行为科学学派

行为科学是应用社会学、心理学、人类学的知识,研究人类行为发展、变化规律的一门综合性的交叉学科。其理论产生于 20 世纪二三十年代,美国哈佛大学教授梅奥(G. E. Mayo)等人进行了著名的“霍桑试验”,并根据霍桑试验的结果提出了新的管理理论,即人际关系学说。

1. 人际关系学说 是研究人们在工作中的行为及这些行为产生的原因,又称为人群关系学说。其观点是:①人是“社会人”,受社会和心理因素的影响,不只是一个“经济人”;②人与人之间的和谐关系、安全感是决定生产效率的重要因素,不只是受工作方法和条件的限制;③在加强组织机构、规章制度建立的同时,不可忽视人群中非正式小团体组织的特殊作用,它能影响人的行为;④强调管理不能强制性,有效地领导应激发员工的积极性和内在潜力。



人际关系学说是行为科学管理学派的早期思想,它只强调要重视人的行为。行为科学还要求进一步研究人的行为规律,探讨产生不同行为的影响因素,以及如何控制人的行为。

2. 激励理论 是行为科学理论发展的重要领域,美国著名心理学家马斯洛(Abraham. h. Maslow)提出的人的需要层次理论揭示了人类行为普遍的、一般的规律。他认为:①人是有需要的动物,只有尚未满足的需要才能影响行为,已经满足的需要不能成为激励人的动机;②需要是逐级上升的,但不是绝对固定的,同一时期内个体可存在多种需要,但只有一种需要占支配地位,影响人的行为,称为优势需要。优势需要是在不断变化的。但马斯洛的需要层次理论忽视了人的主观能动性,否定了社会对人的成长有决定性影响。

3. 双因素理论 美国著名心理学家赫茨伯格(F. Herzberg)在需要层次理论的基础上提出了“双因素理论”。他认为并不是任何需要都能激发人的积极性。他把需要分为两大类:一类为保健因素(如生理、安全和爱的需要),多与工作环境和工作关系有关的因素,例如福利待遇、工作制度及人际关系,如果满足了可防止积极性下降,但不能增进积极性;另一类为激励因素(如尊重、自我实现的需要),属于工作本身的因素,例如权力、责任感、成就感,满足了会极大地调动人的积极性。赫茨伯格认为只有靠激励因素的作用,才能调动工作积极性,提高效率。

(二)管理科学学派

管理科学学派又称数理学派,是泰勒科学管理理论的延续和发展,这个学派运用电子计算机、系统工程和运筹学等现代技术手段定量地研究管理问题。强调:①用系统的理论和方法指导管理实践;②及时、准确、有效地使用信息使管理现代化;③用科学方法进行预测,使管理活动按目标方向发展;④不断创新,以适应社会的发展。

管理科学学派与行为科学学派主要区别在于:管理科学学派是应用科学的方法论解决生产和作业管理的问题,而行为科学学派是应用科学的方法论解决管理工作中的人事问题。

第二节 管理学的概述

管理既然是人类最基本活动之一,如同科学技术是生产力一样,管理也是一种特定形态的生产力,普遍存在于各个领域的各项工作之中。学习护理管理学,首先应对管理学基本知识有一个完整的了解,这样才能更好地应用于临床护理工作中。

一、管理

(一)管理的概念

什么是管理?众说不一。现代管理学者提出:管理是指由一个人或更多的人协调他人的活动,以便达到个人单独活动所不能达到的效果。国内外管理学界公认的观点是:管理是管理者与被管理者共同实现既定目标的活动过程。其内涵:①管理是以人为中心,有目的、有意识地组织协调活动;②管理是一个动态的、不断创新和发展的过程;③管理是围绕一个共同目标进行的群体活动;④作为管理人员在管理中需要完成计划、组织、控制和领导等管理职能;⑤管理适用于任何一个组织机构和各级组织的管理人员。

(二)管理的对象

在早期,泰勒、法约尔等人提出管理对象“三要素”理论,即人、财、物这三个基本要素。



后来管理学家认为管理过程中的时间、信息也同样重要,发展出五要素理论。

1. 人力 是指从事组织活动的劳动者,包括被管理的下属管理人员、技术人员、生产人员以及预备劳动力的培养教育。高效能的管理应该是用人所长,人尽其才,才尽其用。

2. 财力 是指任何一个组织在一定时期内所掌握和支配的物质资料的价值表现,包括经济和财务。在使用与管理的过程中应遵循经济规律进行有效管理。

3. 物力 是指生产资料,包括物资、设备、材料、仪器、能源等,物力的管理要求做到保证供应、物尽其用,提高利用率。

4. 时间 是运动着的物质存在的一种客观形式,是一种珍贵的并有价值的无形的财富和资源。有效的管理应该考虑如何用最短的时间做更多的事情,取得最大效益。

5. 信息 信息泛指情报、消息、数据、指令、信号等有关知识,具体指具有新内容、新知识的消息。在整个管理过程中都贯穿着信息。信息管理是提高管理效能的重要部分。

这五个要素中,人、财、物称为管理活动中的硬件,时间、信息称为管理活动中的软件。在对管理对象进行认识时,不能孤立地机械分析,它们是相对独立的部分有机结合成的整体,彼此相互制约、相互影响,不断发展变化。

(三)管理的基本特征

1. 管理的二重性 即自然属性和社会属性。管理的自然属性是社会劳动或社会化大生产中协作劳动本身的要求,反映出管理的必要性。无论任何生产方式、社会制度,只要有协作劳动就需要组织、指挥和协调管理,是生产过程固有的属性。这种自然属性不受社会制度和社会关系的限制,是各类社会制度的国家所共有的。管理的社会属性是把管理作为人类的一种社会活动,体现出社会中不同阶级的意志,为不同的阶级利益服务,反映管理的目的性,受社会制度和阶级关系的制约,具有鲜明的阶级性,在不同的社会形态中,管理的性质、目的不同。

2. 管理的人本性 在任何管理中,人是决定因素。因此,在管理中,管理者必须坚持以人为本的原则,注重提高人的素质,满足人的应有的需求,注意处理好人与人之间的相互关系,积极调动人的主动性和创造性。

3. 管理的目的性 任何一项管理活动都是有目的的活动,都是为了实现既定管理目标进行的。管理目标既是管理的出发点和归宿,又是管理活动中进行指导和质量评价的基本依据或标准。因此,制定管理目标是任何管理活动的首要任务。

4. 管理的科学性和艺术性 管理的科学性表现在管理活动中所形成的一套系统的,由许多概念、原理、基本原则组成的知识体系,它反映了管理过程的客观规律性,具有行之有效的研究方法步骤来分析问题和解决问题,构成了管理学的基本框架。管理的艺术性是指在科学原则的基础上的灵活性和创新性,在非常情况下的应变性。表现在管理的实践性上,在不同的环境中,管理没有一成不变的模式,管理者在处理同样的问题时应采取不同的诀窍、方式和方法才能收到满意的效果。

5. 管理的共同性 在组织活动中,管理人员虽然所处的地位、权力、责任不同,但是管理的任务、基本职能和管理的目标是相同的。如护理部主任与病房护士长处于不同的地位,负有不同的责任和拥有不同的权力范围,但是他们的任务和管理职责相同,即都需要为集体创造一种环境,使护理人员用尽可能少的支出,通过努力实现最佳的护理目标。

6. 管理的普遍性 管理活动涉及人类每一个社会角落,与人们的社会活动、家庭活动



以及各组织活动都是息息相关的,任何组织如果没有管理就会一事无成。

(四)管理的基本职能

管理的职能是管理或管理者所应发挥的作用或承担的任务,又称管理的要素,是管理过程中各项活动的基本功能,是管理原理、管理方法的具体体现。管理作用的发挥就是通过管理的职能来实现的。包括:

1. 计划职能 计划是管理主要的、最基本的一个职能。组织为了能够有效、协调地进行各种活动,必须有严密的计划。计划是一个组织要做什么和怎样做的行动指南,包括选定组织的具体目标、工作内容、实现目标的方法和步骤等。

2. 组织职能 是指为了实现目标,对成员的活动进行合理地分工、授权,合理地配备资源,并规定各种协调沟通关系的管理活动。包括设计合理的职务结构和建立管理体制,制定各项规章制度,合理组织人、财、物等。

3. 人员管理 是对组织结构所规定的不同岗位进行恰当而有效的人员配备,以便更好地胜任组织各项职能工作。包括人员的规划、开发、选择、培训、使用和考评。

4. 领导职能 是运用领导者的影响力及权力,指挥和引导集体或个人实现某个特定目标的一种组织管理活动。是使各项管理职能有效地实施、运转并取得实效的统率职能。

5. 控制职能 是管理者为保证下级执行结果与计划相一致,对下级的工作成效进行监督、检查、评价和发现偏差进行矫正的过程。控制工作是一个连续不断、反复进行的过程,目的就是保证组织实际活动及其成果与预期的目标相一致。

这五项职能是一个统一的有机整体,在管理工作中是一种相互交叉的循环过程。另外,最近几十年把创新也作为一种管理职能。创新职能要求管理者能够针对组织内外环境的瞬息万变做出科学的决策,而不应是因循守旧,墨守成规。

二、管理学

(一)管理学的概念

管理学是一门系统研究管理活动中各种现象和普遍规律、基本原理和一般方法的科学。是自然科学和社会科学相互渗透产生的一门边缘学科。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)管理学研究的对象

从理论上讲,根据管理的二重性,管理学的研究对象为:生产力、生产关系、上层建筑。

1. 生产力方面 主要研究如何充分利用和合理分配组织中的人、财、物、时间和信息,并使生产力诸要素之间相互协调,发挥其最大作用,获得最佳经济效益和社会效益。例如病房护士长在护理管理工作中,要根据护理人员不同的知识层次、工作能力,病人的具体情况以及病房现有的仪器、设备、物资等劳动资料进行有效地结合,使之更好地为病人服务,达到最佳的护理效果。

2. 生产关系方面 主要研究如何处理组织中人与人之间的相互关系,建立和完善组织结构和管理体制,以最佳的状态、最大限度地调动组织成员的积极性和创造性,实现组织目标。例如护理管理中的人际关系有护理管理者与护理人员关系、医护关系、护患关系、护理群体与其他相关人员关系。护理管理要研究如何使这些人际关系平衡、协调发展,以调动护



理人员、患者及相关人员的积极性。建立合理的护理组织和健全完善的护理管理体制,有利于护理工作的开展。

3. 上层建筑方面 主要研究如何使组织内部环境与组织外部环境相适应的问题,就是要使组织纪律、各项规章制度、组织成员的行为规范符合社会的政治、法律、道德、经济的要求,以维持正常的生产关系,促进生产力的发展。例如,随着人们健康观念的改变,护理管理要研究如何以人的健康为中心,使护理组织内部环境适应人类对护理的要求,从而维持和促进护理工作发展。

(三) 管理学的研究内容和范围

管理的普遍性决定了管理学研究的内容及范围的广泛性,有各种不同的分类法。如从思想建设管理上分类有:法制管理、道德管理、纪律管理、心理管理和思想管理;从管理的对象来分类有:人、财、物、时间、信息五个要素;从管理的职能分类有:计划、组织、人员管理、领导、控制五项职能;根据管理的二重性,管理学研究的内容涉及如何合理组织生产力,维护、完善生产关系。

第三节 护理管理学概述

医学科学的发展,使传统护理学知识结构发生很大变化,护理由疾病防治护理扩大到全面健康保健、康复护理,由病人扩大到全社会的健康人群。护理管理作为护理专业领域的一种管理活动,要适应护理学科发展的需要。

一、护理管理

(一) 护理管理的概念

WHO认为: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。其主要目的就是通过对护理工作的计划、组织、协调和控制,达到控制护理系统、激发护理人员、优化护理效应,以提高护理质量和工作效率。主要内容包括护理行政管理、护理业务技术管理、护理科研和教育管理等方面。主要任务是应用科学化的管理,向病人提供最佳的护理过程。

护理管理的基本要求是系统地进行制度化、规范化、规格化、程序化、标准化的“五化”管理。

1. 护理管理制度化 要建立健全以岗位责任制为中心的各项规章制度等。管理制度化是管理的基础和法律形式,是现代管理的灵魂,是护理工作能够有效地惯性运行的保证。

2. 护理诊疗规范化 制定各种护理技术操作规程、护理常规、质量监控标准和办法。

3. 护理设置规格化 在护理系统内,尽可能使所有病区统一布局,如护理标记、各种临床用具、各种设备等统一规格、统一方位,达到整齐划一、美观大方。

4. 护理工作程序化 在临床护理过程中要以病人为中心,应用护理程序对病人实施个体化的整体护理。对任何管理内容都必须进行分析判断、做出决策、指导实践、沟通反馈这一过程,即都要有一个统一且有条不紊的工作程序。

5. 护理业务标准化 实行标准化管理和考核,使护理质量和工作效率始终处于科学化



优化状态中。

(二) 护理管理的特点

作为以人的健康为中心的整体护理模式,护理工作既有医院内特点,也有社区护理特点,要求护理管理既要适应护理学科的学科性,又要适应护理学科的社会性。除具有管理的所有基本属性外,还具有以下特点:

1. 综合性 要求护理管理者将多学科理论知识综合并加以应用。护理工作已经由从属于医疗转变为交流—协作—互补型关系,护理管理不仅涉及管理学、护理学,还涉及心理学、社会学、法学、公共卫生、卫生统计等多学科知识,是一门综合交叉的学科。护理管理单凭经验管理已经不能满足护理临床需要,护理管理者不仅要重视管理理论学习、科学管理方法的综合应用,更强调应用管理中评判性思维处理问题,提高决断能力。

2. 实践性 要求护理管理者运用科学的管理方法,创造性地开展工作。护理管理首先应具有科学的计划性。在管理中应根据管理工作的计划、组织、协调和控制等活动职能,运用管理思想和科学方法指导护理工作,解决和处理实际问题;同时,护理管理者还应考虑管理方法的可行性。科学的管理理论和方法很多,应结合我国护理临床实际情况,创造性地灵活应用,创建与实际相适应的管理方法。

3. 服务性 要求护理管理者以人为本进行管理。护理是为人类健康服务的工作,管理应以人为中心,应用科学化管理过程,为人类提供最佳的护理服务。以人为本的管理首先表现在一切为了病人,凡对病人有利的要坚决执行,不利的要及时改进。其次体现在对护理人员的管理,应重视护理人员的主观、客观因素,调动每个人的积极性,充分挖掘人力资源。为了提高护理管理队伍素质和科学管理水平以及护理工作效率和质量,要求管理知识应普及到所有护理人员。

4. 预见性 要求护理管理者要有预测可能发生的事件及对意外情况进行前瞻性控制的能力。针对护理工作的复杂性和多变性,护理管理者要运用科学方法统观全局,多方位、系统地进行预见性管理。要有的放矢,重点监控,认真防范差错事故的发生。护理管理者要注重管理的前瞻性,做好策划,要充分预计、评估和制定一些突发事件应急预案,做到有序应急,忙而不乱,保证护理工作正常运行。

(三) 护理管理的发展趋势

我国卫生工作奋斗目标是:到2010年,国民健康主要指标在经济较发达地区达到或接近世界中等发达国家的平均水平,在欠发达地区达到发展中国家的先进水平。要达到这一工作目标,今后护理管理发展的方向主要为:

1. 护理管理行为人性化 “以人为本”是管理的核心。人的管理的核心任务是调动人的积极性和挖掘人的创造力。成功的管理和高水平的护理,需要有一批具有丰富管理经验和高水平的技术专家。提高护理队伍群体素质以及培养更多的在护理的某一专科或专病领域内,具有较高水平的理论知识和实践能力,有丰富临床经验的临床护理专家(clinical nursing specialists, CNS),以适应时代要求,是护理管理者迫切需要解决的问题。要突出“以人为本”,不仅要为护理人员创造一个愉快的工作环境,为病人提供温馨的治疗环境,全力为病人提供低耗、高效、优质的护理服务,更重要的是为全社会人群提供健康教育和心理咨询,达到自我护理和自我管理的目的。