

► 高等职业院校护理课程系列教材

► 山东协和职业技术学院主编

护理管理学

■ 张玉芳等 编著

HULIGUANLIXUE



中医古籍出版社

中国高等医学院校护理专业教材

第2版 供护理学类专业用

护理管理学

——第2版——

HULIGUANLIXUE



人民卫生出版社

高等职业院校护理课程系列教材

山东协和职业技术学院 主编

护理管理学

主 编 张玉芳

副主编 刘志梅 杨春涛 周福华

编 委 吕利明 沈 玮 王沐荣 刘怡芝

王艳华 王迎春 王若维

中医古籍出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

护理管理学/张玉芳等编著. —北京: 中医古籍出版社,
2009.9

(高等职业院校护理课程系列教材)

ISBN 978 - 7 - 80174 - 739 - 6

I. 护… II. 张… 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 (2009) 第 079775 号

护 理 管 理 学

编 著 张玉芳 等

责任编辑 刘晓巍 孙志波

封面设计 焦萍萍

出版发行 中医古籍出版社

社 址 北京东直门内南小街 16 号 (100700)

印 刷 山东省恒兴实业总公司印刷厂

开 本 787mm × 1092mm 1/16

印 张 16.25

字 数 375 千字

版 次 2009 年 9 月第 1 版 2009 年 9 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978 - 7 - 80174 - 739 - 6

定 价 400.00 元 (全 14 册)

前 言

根据教育部《关于加强高职教育教材建设的若干意见》的精神,我院于2004年组织山东中医药大学、北京中医药大学、首都医科大学、山东大学齐鲁医院等十几所高等院校和医院的专家、教授编写出版了具有高职特色的“高职院校中西医临床医学系列教材”共18册,使用至今,得到广大师生的好评。

随着医学的不断发展和教学改革的不断深入,对教材提出了新的要求。为适应新形势下高职高专教育教学发展和改革的需要,我院教材建设指导委员会研究决定,于2008年6月启动第二轮高职高专医护类教材的编写工作。

新一教材的编写出版,有的是新增教材,有的是在总结第一轮教材的基础上进行修订、补充而成的。无论是新增还是修订,都以围绕培养医护高等技术应用型专门人才为目标,力求体现高职高专教育的特色,重点培养学生分析和解决问题的实际能力。基础课程的内容在主要为专业课服务,以应用为目的,以讲清概念、强化应用为教学重点;专业课程则突出了针对性和实用性,使学生容易掌握,便于使用。

为贯彻落实教育部关于高职高专产学研结合的教材编写精神,我们分析了产学研结合的教学特点和需求,总结了当前教材和教学模式中的一些缺点,提出了利于产学研结合的教材编写模式。这主要体现在本轮教材的编写人员主要为长期工作在第一线的医生和教师,他们既有高水平的理论基础和实践技能,又有丰富的教学和临床经验,并且了解高职高专学生的情况,熟悉高职高专的教学规律和教学特点,所以,可以编写出更加切合临床实际,更便于临床使用,更符合产学研相结合编写原则的教材。

编写教材非常辛苦,编写一套好的教材更是不容易,要付出许多心血和汗水。在此谨向所有编写人员表示感谢,向支持和帮助教材编写出版的领导和朋友们表示感谢!

教材建设是我院重要而艰巨长期的任务,既不能一劳永逸,也难尽善尽美。殷切希望老师和同学们在使用过程中发现问题与不足,及时提出宝贵意见,以便进一步修改完善。

山东协和职业技术学院院长 盛振文

2009年1月

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 管理概述	(1)
一、管理的内涵	(1)
二、管理的基本特征	(5)
三、管理学及其研究内容	(6)
第二节 护理管理学概述	(7)
一、护理管理的概念	(8)
二、护理管理学研究范围	(8)
三、护理管理者的任务	(9)
四、护理管理者的基本素质	(10)
第三节 护理管理发展趋势	(11)
第二章 管理理论和原理	(13)
第一节 古典管理理论	(13)
一、泰勒的科学管理理论	(13)
二、法约尔的管理过程理论	(15)
三、韦伯的行政组织理论	(16)
第二节 行为科学管理理论	(16)
一、人际关系学说	(17)
二、人类需要层次理论	(18)
三、人性管理理论	(20)
第三节 现代管理理论	(22)
一、管理理论丛林	(22)
二、管理理论新发展	(23)
第四节 管理原理和原则	(25)
一、系统管理	(25)
二、人本管理	(28)
三、弹性管理	(30)
四、效益管理	(32)
第三章 计划	(33)
第一节 计划概述	(33)
一、计划的基本概念和特征	(33)
二、计划的种类	(34)

三、计划的步骤	(36)
第二节 职业生涯规划	(38)
一、职业生涯规划相关概念	(38)
二、职业生涯规划理论	(39)
三、护理人员职业生涯规划的基本原则	(41)
四、护理人员职业生涯规划	(41)
第三节 目标管理	(42)
一、目标	(42)
二、目标管理	(44)
第四节 时间管理	(47)
一、时间管理概述	(47)
二、时间管理的过程	(48)
三、有效时间管理的方法	(48)
第四章 组织	(52)
第一节 组织概述	(52)
一、组织的概念及基本要素	(52)
二、组织类型	(53)
三、组织的管理原则	(55)
四、组织结构	(57)
五、组织的变革与发展	(60)
第二节 我国的医疗卫生组织系统	(64)
一、卫生组织的分类和功能	(64)
二、医院组织系统	(66)
三、医院的特点和功能	(68)
四、护理管理组织系统	(69)
第三节 组织文化	(70)
一、组织文化概述	(70)
二、组织文化在管理活动中的意义和作用	(75)
三、护理组织文化的定义与内容	(76)
四、护理组织文化建设和管理	(76)
第四节 学习型组织	(78)
一、学习型组织应包括五项要素	(78)
二、学习型组织的组织特点和学习特点	(80)
第五章 人力资源管理	(81)
第一节 人力资源管理概述	(81)
一、护理人力资源管理的目标和特点	(81)
二、护理人力资源管理体系	(83)
三、护理人力资源管理职能	(83)

第二节 护理人员招聘	(84)
一、职务分析	(84)
二、寻求符合护理岗位要求的候选人	(85)
三、招聘考核和面试	(85)
四、录用体检和试用考察	(86)
五、录用决策及招聘工作评估	(87)
第三节 医院护理人员配置	(87)
一、医院护理人员配置	(87)
二、护理管理岗位职责及任职资格	(89)
三、护理人力资源分配	(91)
第四节 护理人员绩效评价	(92)
一、护理人员绩效评价的作用	(92)
二、护理人员绩效评价的基本原则	(93)
三、护理人员绩效评价工具及评价责任	(94)
四、绩效评价程序	(96)
第五节 护理人员培训	(97)
一、护理人员培训的目的及功能	(97)
二、护理人员培训的原则	(97)
三、护理人员培训程序	(98)
四、护理人员培训教育形式和方法	(99)
第六章 领导	(102)
第一节 领导概述	(102)
一、领导和领导者的概念	(102)
二、领导与管理	(102)
三、领导者与管理者	(103)
四、领导的作用	(103)
五、领导者的权力和影响力	(103)
第二节 领导理论	(105)
一、特征领导理论	(106)
二、行为领导理论	(107)
三、权变领导理论	(109)
第三节 新型领导	(112)
一、魅力型领导	(112)
二、变革型领导	(112)
三、学习型领导	(113)
四、共同领导	(113)
五、团队领导	(113)
第四节 项目管理和压力管理	(114)

一、项目管理	(114)
二、压力管理	(116)
第五节 管理中的激励	(120)
一、激励的概念	(120)
二、激励的模式	(120)
三、激励的原则	(120)
四、激励理论	(121)
第七章 组织沟通与信息技术	(128)
第一节 沟通	(128)
一、沟通概述	(128)
二、沟通原则	(129)
三、沟通要素与基本过程	(130)
四、沟通方式与网络	(130)
五、沟通的技巧	(134)
六、影响沟通的因素与有效沟通策略	(135)
第二节 冲突	(139)
一、冲突的概念	(139)
二、冲突的分类	(139)
三、冲突的基本过程	(140)
四、冲突的处理	(141)
第三节 护理信息技术	(143)
一、信息技术对管理沟通的影响	(143)
二、护理信息及其特点	(144)
三、护理信息的分类与来源	(145)
四、护理信息系统和护理信息管理的基本内容	(145)
五、护理信息管理方法	(147)
第八章 控制	(149)
第一节 控制概述	(149)
一、控制基本涵义	(149)
二、控制的理论基础	(149)
三、控制的功能	(150)
四、控制类型	(151)
五、控制基本原则	(152)
第二节 控制技术	(152)
一、控制的系统	(152)
二、控制的对象	(153)
三、控制过程	(154)
四、控制技术	(157)

五、有效控制系统的特征	(158)
第三节 控制在护理管理中的应用	(159)
一、风险管理与护理安全管理	(159)
二、护理成本控制	(162)
第九章 护理质量管理	(165)
第一节 质量管理概述	(165)
一、质量管理相关概念	(165)
二、质量管理过程	(165)
三、ISO9000 系列标准	(166)
第二节 护理质量概述	(167)
一、护理质量管理的概念	(167)
二、护理质量管理的原则	(168)
三、护理质量缺陷	(169)
第三节 护理质量管理的基本方法	(170)
一、PDCA 循环管理	(170)
二、QUACERS 模式	(172)
三、以单位为基础之护理品质保证模式	(172)
四、美国 JCAHO ten steps 品质管理模式	(172)
第四节 护理质量标准与标准化管理	(173)
一、护理质量标准的基本概念	(173)
二、护理质量标准的分类	(173)
三、常用护理质量标准	(174)
四、护理质量标准化管理	(176)
第五节 护理质量评价与持续改进	(177)
一、护理质量评价指标	(177)
二、护理质量评价方式	(178)
三、护理质量评价的内容与方法	(178)
四、护理质量评价结果的分析	(179)
五、护理质量的改进	(182)
第六节 预防护理不良事件管理	(182)
一、护理不良事件概述	(182)
二、护理告知	(183)
三、患者安全管理目标	(185)
第十章 护理管理与法律法规	(187)
第一节 与护理管理相关的法律法规	(187)
一、卫生法	(187)
二、护理法	(188)
三、我国与护理管理相关的法律、法规	(189)

第二节 护理管理中常见的法律问题	(193)
一、依法执业问题	(193)
二、执业安全问题	(195)
第十一章 医院感染管理	(197)
第一节 医院感染的概述	(197)
一、医院感染的概念	(197)
二、医院感染的分类及发生的形式	(198)
三、医院感染的流行环节	(198)
四、医院感染监测	(198)
第二节 医院感染的预防与护理管理	(198)
一、医院感染的危险因素	(199)
二、医院感染的预防	(199)
三、加强护理管理,减少医院感染	(201)
四、常见医院感染的控制	(203)
第十二章 社区护理管理	(206)
第一节 社区护理概述	(206)
一、概念	(206)
二、社区卫生服务与社区护理	(206)
三、我国人口老龄化、经济发展与社区护理需求	(207)
第二节 社区护理管理	(208)
一、社区护理的工作特点	(208)
二、社区护理的管理	(209)
附录1 中华人民共和国护士管理条例	(215)
附录2 医疗事故处理条例	(220)
附录3 医院感染管理办法	(229)
附录4 医院管理评价指南(2008年版)	(234)

护理管理学既属于护理学学科范围,又属于管理学范围,是护理学和管理学的交叉学科。学习护理管理学,目的是掌握管理的科学规律,应用管理学的理论、原理和原则指导护理管理实践。

一、管理的内涵

所谓管理(management),是指管理者通过计划、组织、领导、控制等职能,合理有效地协调和利用组织资源,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管理的对象是组织所拥有的资源,包括人、财、物、时间和信息五个方面。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,所以时间是管理过程中最稀有、最特殊的资源;②管理要解决的基本矛盾是有限的资源与互相竞争的多种目标之间的矛盾;③管理是为实现组织目标服务的,它是一个有意识、有目的的行为过程。管理过程如图1-1所示:

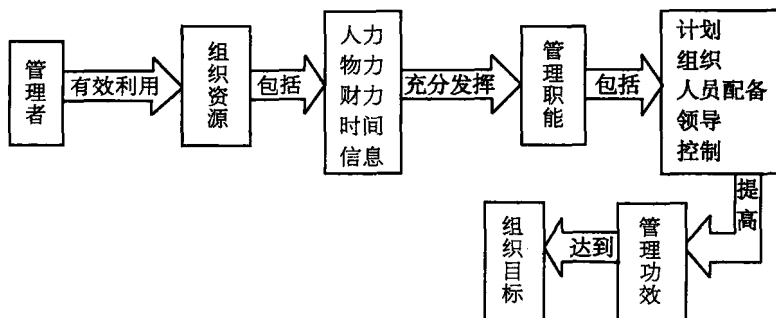


图 1-1 管理过程示意图

管理的职能,也就是管理的作用或功能,与管理者的职能是统一的。管理的职能还有另外一种含义,即它是管理过程中的基本要素或主要步骤。人们对管理的职能有多种不同的划分,本书按目前管理界公认的四职能学说,从计划、组织、领导、控制四个方面来论述管理职能。

1. 计划(planning) 计划是为实现组织既定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)、在什么地点(where)和怎样去做(how)。虽然计划工作不可能完全准确地预测未来,但是,如果没有计划,医院的护理管理工作就会陷入盲目状态,医院的护理管理目标的实现就没有保障。好的计划可以促进和保证管理人员在今后的工作中开展有效的管理,从而有助于将预期的目标变成现实。

2. 组织(organizing) “组织”一词具有双重的含义:作名词用,主要指组织形态;作动词用,即指组织工作,是指对人员角色安排和任务分配。这两层含义在医院和护理管理中都要涉及到,但主要是第二层含义,即动词意义上的组织工作。组织职能的主要内容包括医院和护理管理的结构设计、人员配备、医院护理管理的规划与变动、医院护理管理授权等等。组织是分配和安排医院护理管理成员之间的工作、权力和资源,实现医院护理管理目标的过程。不同的目标有不同的组织结构。关系和时间是医院护理管理行为的核心。组织职能使医院护理管理当中的各种关系结构化,从而保证计划得以实行。人事或人员配备(staffing)也属于组织职能,是指管理者根据医院和护理管理内部的人力资源供求状况,所进行的人力资源招聘和选拔,培训与发展,计划、预测和控制,配置与保障,工作分析与设计,考评与激励等一系列活动或过程,其目的是为了配备合适的人员去充实医院护理管理中的各项职务,以保证医院护理管理活动的正常进行,进而实现医院护理管理的既定目标。人员配备包括选人、用人、评人、育人和留人等五个方面。

3. 领导(leading) 领导是指指导和督促组织成员去完成任务的一项管理职能。领导就是管理者带领和指挥组织的全体成员同心协力地执行组织的计划,实现组织的目标的活动过程。由于领导总是伴随着服从,而下属一般是愿意服从于那些他们认为可以使自己的需要、愿望和要求得到满足的领导者。所以,领导工作成功的关键在于选好、用好人才,创造和保持一个良好的工作环境。领导工作是一种行为活动,需要运用影响力、激励、沟通等多种手段。目前,已有许多学者专门予以研究和探讨,并逐渐形成了领导科学,成为管理科学一个新的分支。

4. 控制(controlling) 控制就是为实现组织目标,以计划为标准,由管理者对被管理者的行为、活动的检查、监督、调整等管理过程。计划职能与控制职能密不可分。计划是控制的前提,它为控制提供了目标和标准;控制是实现计划的手段,没有控制,计划就不能顺利实现。有效的控制,需要提高预见性,在偏差发生之前及时采取预防措施,把问题消灭在萌芽之中,还要迅速及时建立完善的信息管理系统,加强信息的收集、分析和反馈。

一般而言,制定好计划后,就要进行医院和护理管理设计和安排、实施领导。计划、组织、人事、领导、控制这五项职能在具体的管理实践活动中的次序不是一成不变的,多项职能常常同时进行,而且交织在一起。既相互联系、相互影响,又互为条件、共同发生作用。

总而言之,管理工作就是要设计和保持一种环境,使所处其中的人们能够协调地开展工作,从而最大限度地利用各种资源,有效地实现组织的目标。

(三) 管理者(managers)

1. 概念 一般组织成员可以分为操作者和管理者。管理者是直接从事指挥别人活动的人。操作者是直接从事某项工作或任务,不具有监督其他人工作的职责,如护理员、卫生员。相反,管理者不仅对自己的工作负责,而且是指挥别人活动的人,还要对别人的工

作负责。他们位于操作者之上的组织层次中。假定作为一个管理者,一定要有下级。管理者通过协调其他人的活动达到与别人一起或者通过别人实现组织目标的目的(图 1-2)。

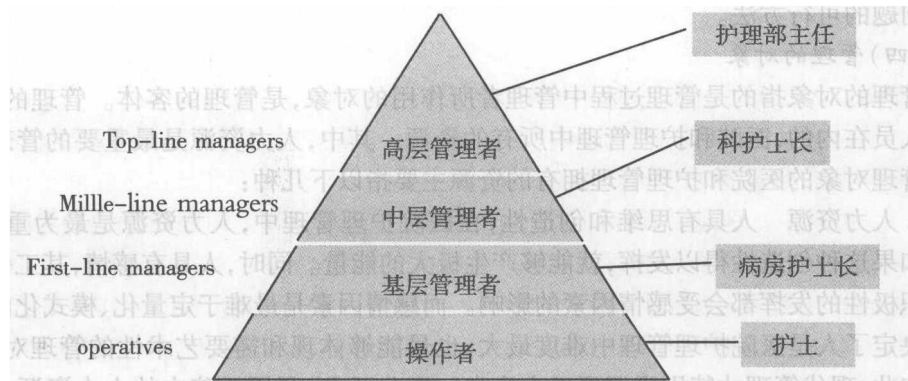


图 1-2 医院护理组织层次

2. 不同组织层次管理者需要具备的管理技能

组织内的管理者,可以划分为基层管理者、中层管理者和高层管理者。所有的管理者无论处在哪个层次上,都要制定决策,都要履行计划、组织、领导和控制职能,都要为组织中的成员创造并保持一种环境,使成员发挥聪明才智,使组织取得预期效果。管理学家们指出,在从事管理活动时,所有的管理人员都应具备四种管理技能:专业技能、人际交往技能、理性技能和设计技能。然而不同组织层次的管理者,花在管理职能上的时间有很大差别,即他们在履行管理职能的程度和重点有所不同。就职能来说,随着管理者在组织中的晋升,即职务越高,从事更多的计划工作和更少的直接监督工作。所以,管理者所需的管理技能构成会因组织层次的不同有差异(图 1-3)。

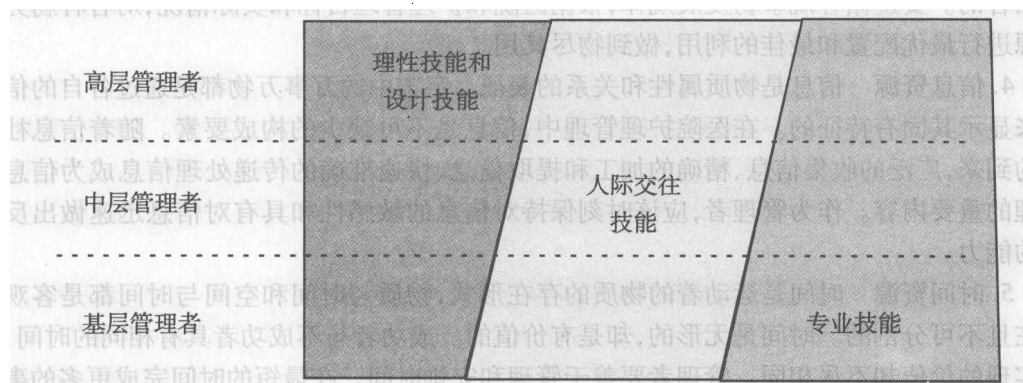


图 1-3 组织层次与管理技能

(1) 专业技能:即在专业方面所需要的知识和水平,包括利用工具和特殊技术指导部属的能力。例如护理管理者需要的护理专业知识和技术、技能。

(2) 人际交往技能:即与他人一起工作的能力,包括协作精神、团队精神就创造一个使员工感到安全和能够自由发表意见的环境和能力。

(3) 理性技能:即能够总揽大局,有大局观点;有在复杂的环境中辨认重要因素和理解各要素相互关系的能力。有人称之为概念技能。

(4)设计技能:即解决问题的能力,不仅能发现问题,而且能解决问题;如果仅是“看到问题的人”,他们就是不合格的;因此,管理人员必须能够依据所面临问题发现并找出解决问题的可行方法。

(四)管理的对象

管理的对象指的是管理过程中管理者所作用的对象,是管理的客体。管理的对象是包括人员在内的,医院和护理管理中所有的资源。其中,人力资源是最重要的管理对象。作为管理对象的医院和护理管理拥有的资源主要指以下几种:

1. 人力资源 人具有思维和创造性,在医院护理管理中,人力资源是最为重要的资源。如果这种创造性得以发挥,就能够产生极大的能量。同时,人具有感情,其工作效率、生产积极性的发挥都会受感情因素的影响。而感情因素是最难于量化、模式化的因素。由此决定了人是医院护理管理中难度最大,也最能够体现和需要艺术性的管理对象。正因为如此,现代管理才特别强调要以人为本。充分开发、利用医院内的人力资源,积极争取医院护理管理所缺乏的外部的人力资源。在人尽其才的基础上,积极地对员工进行培训,不断地提高成员的素质。

2. 财力资源 在市场经济中,财力资源既是各种经济资源的价值体现,又是具有一定独立性和运动规律的特殊资源。任何一个组织,都可以从财力资源运用的角度来考察其管理的水平与成效。管理财力资源,目标就是要实现财尽其力,通过聚财、以财生财,对资金实行有效管理,保证管理计划的圆满完成。

3. 物力资源 物是人们从事社会实践活动的物质基础。任何一所医院的生存与发展都离不开物质基础。随着知识经济时代的到来,一所医院的物力资源不仅包括医院的有形资产,还应当包括无形资产。而且在这些无形资产中,有相当一部分是与人力资源紧密相结合的。要遵循客观事物发展规律,根据医院和护理管理目标和实际情况,对各种物力资源进行最优配置和最佳的利用,做到物尽其用。

4. 信息资源 信息是物质属性和关系的表征。宇宙中的万事万物都是通过各自的信息来显示其固有特征的。在医院护理管理中,信息是不可缺少的构成要素。随着信息社会的到来,广泛的收集信息、精确的加工和提取信息、快速准确的传递处理信息成为信息管理的重要内容。作为管理者,应该时刻保持对信息的敏感性和具有对信息迅速做出反应的能力。

5. 时间资源 时间是运动着的物质的存在形式,物质与时间和空间与时间都是客观存在且不可分割的。时间是无形的,却是有价值的。成功者与不成功者具有相同的时间,但实现的价值却不尽相同。管理者要善于管理和安排时间。在最短的时间完成更多的事情,创造更多的财富。

(五)管理的方法

1. 行政方法 行政方法是指在一定的组织内部,以组织的行政权力为依据,运用行政手段,按照行政隶属关系来执行管理职能,实施管理的一种方法。

行政方法的特点:①一定的强制性:以医院的行政权力为基础,以下级服从上级为原则,因此,行政方法时效性很强,见效快;②明确的范围:即它只能在行政权力所能够管辖的范围内起作用;③不平等性:行政管理方法是以组织的权力为基础,以服从为原则。上

级对下级发出的命令,下级在执行中不能就利益或者是其他方面的要求讨价还价。所以,在医院护理管理中,应用行政方法实施管理,下级与上级的地位是不平等的。

2. 经济方法 经济方法是指以人们的物质利益的需要为基础,按照客观经济规律的要求,运用各种物质利益手段来执行管理职能,实现管理目标的方法。

经济方法的特点:①利益性:经济方法主要利用人们对经济利益和物质利益的追求,来引导被管理者;②交换性:经济方法实际上是以一定的交换为前提的。管理者运用一定的报酬手段影响被管理者去完成所承担的任务;③关联性:经济方法使用的范围十分广泛,影响面宽,与各个方面都有着直接或者是间接的联系。

要注意的是,经济方法虽然具有多方面的积极意义,但也有相当的局限性。因为人们的需求不可能仅仅只有物质利益,决定人们行为积极性的也并非只有对经济利益的追求。在具体的实践中要注意这一点。否则,会导致“一切向钱看”的倾向。

3. 教育方法 教育是按照一定的目的、要求对受教育者从德、智、体诸方面施加影响,使受教育者改变行为的一种有计划的活动。

教育方法的特点:①教育是一个较缓慢的过程:是以转变人的思想、价值观为特征,以提高人的素质为目的。②教育是一个互动过程:在教育的过程中,教者和受教育者都在提高,是一个相互学习、相互影响的活动。教育要起作用,教育者必须为人师表、以身作则,身体力行。③教育的形式是多样的:教育的具体方法很多,如思想政治工作、企业文化建设、工作岗位培训、对员工的感情投资等都是行之有效的教育方法。

管理发展史表明,教育的方法虽不是万能的,但缺少教育的管理也是不行的。因为人们在任何一个社会组织中,除了谋求一定的物质利益、社会归属、自我价值的实现之外,还包括着自身的成长,自我的完善。这些方面的要求是报酬、职位所不能满足的。对员工进行教育,是提高管理效率、增强医院和护理管理的凝聚力、调动员工积极性的重要方法。

4. 数量分析方法 数量分析方法是建立在现代的系统论、信息论、控制论等科学基础上的一系列数量分析、决策方法。数量分析方法在现代管理中的运用越来越普遍。这种方法运用得当,可以提高管理的科学性、决策的准确性。数量分析方法在医院护理管理的物力资源和财力资源的管理中运用的空间极其广阔,在人力资源管理中也有一定的适用范围。

数量分析方法的特点:①模型化:指在假定的前提条件下,运用一定的数理逻辑分析,对需要解决的问题建立起一定的模型;②客观性强:在使用这些方法时,除了假定前提条件和选择分析的数量分析方法之外,在建立模型和进行推导过程中,基本上不受人为因素的影响,具有较强的客观性。

二、管理的基本特征

(一)管理的二重性

管理具有二重性,一是自然属性,二是社会属性。管理的自然属性,是指管理过程对人、财、物、时间、空间、信息等资源进行组合、协调和利用中,包含着许多客观的、不因社会制度和社会文化的不同而变化的规律和特性。管理的这种不因生产关系、社会文化的变化而变化,只与生产力发展水平相关的属性,就是其自然属性。管理的社会属性,是指因

为人生存在一定的生产关系条件下和一定的社会文化和政治、经济制度中,必然要受到生产关系的制约和社会文化、政治、经济制度的影响。不同的生产关系、不同的社会文化和经济制度都会使管理思想、管理目的以及管理的方式方法呈现出一定的差别,从而使管理具有特殊性和个性,这就是管理的社会属性。

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,使我们可以大胆地引进国外成熟的管理经验,以便迅速提高我国的管理水平。而管理的社会属性则告诉我们,决不能全盘照搬国外做法,必须考虑国情,建立有中国特色的管理模式。

(二) 管理既是科学又是艺术

1. 管理的科学性 科学是反映自然社会和思维等客观规律的知识体系。管理的理论是由一系列的概念、原理、原则和方法构成的知识体系,而这些知识是从假设、实验和分析发展而成的,反映了管理活动的科学性。

2. 管理的艺术性 是指能够熟练地运用知识,并且通过巧妙的技能来达到某种效果。而有效的管理活动正需要如此。真正掌握了管理学知识的人,应该能够熟练地灵活地把这些知识应用于实践,并能根据自己的体会不断创新。

管理实践活动是一门艺术,而指导这种实践活动的知识体系——管理学则是一门科学。所以,管理既是科学又是艺术,是科学性和艺术性的辩证统一。

(三) 管理的普遍性与目的性

管理广泛存在于人类各种活动之中,涉及到社会每一个角落,与人们的各项社会活动息息相关。管理同其他社会实践活动一样,都是有意识、有目的的活动,管理的一切活动都要为实现组织目标服务。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,组织才能求得生存和发展。

(四) 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,使得在这一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、时间以及信息),去实现医院护理管理预定的目标。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。不同的是上层主管(护理部主任)比基层主管(护士长)更侧重计划职能。但是,所有的成员都需要为医院和护理管理创造一种环境,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、管理学及其研究内容

(一) 管理学的概念

管理学,是研究管理活动的基本规律与方法的一门科学。管理学发展到今天,已经形成一个庞大的管理学谱系,几乎每一个专门领域都已经形成了专门的管理学。如:为企业经营要求形成的企业管理学以及为医院护理管理服务的护理管理学等。

(二) 管理学的特点

1. 实践性 管理学的理论直接来源于管理的实践活动,并且直接为管理实践活动提供指导。管理学是通过众多的管理实践活动进行深入的分析、总结,并在此基础上形成理论的科学。