



卫生部“十二五”规划教材 全国高等中医药院校教材
全国高等医药教材建设研究会规划教材

供护理学专业用

护理管理学

主编 胡艳宁



人民卫生出版社
PEOPLE'S MEDICAL PUBLISHING HOUSE

卫生部“十二五”规划教材 全国高等中医药院校教材
全国高等医药教材建设研究会规划教材
供护理学专业用

护 理 管 理 学

主 编 胡艳宁

副主编 张玉芳 柏亚妹 陈 燕

编 委 (以姓氏笔画为序)

王佳琳 (成都中医药大学) 陈 燕 (湖南中医药大学)
龙秀红 (广西中医药大学) 陈正女 (大连医科大学)
刘彦慧 (天津中医药大学) 赵若华 (福建中医药大学)
肖洪玲 (安徽中医学院) 胡艳宁 (广西中医药大学)
张玉芳 (山东中医药大学) 柏亚妹 (南京中医药大学)

秘 书 龙秀红 (兼)

人民卫生出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

护理管理学/胡艳宁主编. —北京: 人民卫生出版社, 2012.6

ISBN 978-7-117-15760-5

I. ①护… II. ①胡… III. ①护理学: 管理学—医学院校—教材 IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 076355 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!

本书本印次封底贴有防伪标。请予识别。

护 理 管 理 学

主 编: 胡艳宁

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: 潮河印业有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 16

字 数: 379 千字

版 次: 2012 年 6 月第 1 版 2012 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-15760-5/R · 15761

定 价: 27.00 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)

出版说明

在国家大力推进医药卫生体制改革,发展中医药事业和高等中医药教育教学改革的新形势下,为了更好地贯彻落实《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》和《医药卫生中长期人才发展规划(2011—2020年)》,培养传承中医药文明、创新中医药事业的复合型、创新型高等中医药专业人才,根据《教育部关于“十二五”普通高等教育本科教材建设的若干意见》,全国高等医药教材建设研究会、人民卫生出版社在教育部、卫生部、国家中医药管理局的领导下,全面组织和规划了全国高等中医药院校卫生部“十二五”规划教材的编写和修订工作。

为做好本轮教材的出版工作,在教育部高等学校中医学教学指导委员会和原全国高等中医药教材建设顾问委员会的大力支持下,全国高等医药教材建设研究会、人民卫生出版社成立了第二届全国高等中医药教育教材建设指导委员会和各专业教材评审委员会,以指导和组织教材的编写和评审工作,确保教材编写质量;在充分调研的基础上,先后召开数十次会议对目前我国高等中医药教育专业设置、课程设置、教材建设等进行了全方位的研讨和论证,并广泛听取了一线教师对教材的使用及编写意见,汲取以往教材建设的成功经验,分析历版教材存在的问题,并引以为鉴,力求在新版教材中有所创新,有所突破,藉以促进中医药教育教学发展。

根据高等中医药教育教学改革和高等中医药人才培养目标,在上述工作的基础上,全国高等医药教材建设研究会和人民卫生出版社规划、确定了全国高等中医药院校中医学(含骨伤方向)、中药学、针灸推拿学、中西医临床医学、护理学、康复治疗学7个专业(方向)133种卫生部“十二五”规划教材。教材主编、副主编和编者的遴选按照公开、公平、公正的原则,在全国74所高等院校2600余位专家和学者申报的基础上,近2000位申报者经全国高等中医药教育教材建设指导委员会、各专业教材评审委员会审定和全国高等医药教材建设研究会批准,被聘任为主审、主编、副主编、编委。

全国高等中医药院校卫生部“十二五”规划教材旨在构建具有中国特色的教材建设模式、运行机制,打造具有中国特色的中医药高等教育人才培养体系和质量保障体系;传承、创新、弘扬中医药特色优势,推进中医药事业发展;汲取中医药教育发展成果,体现中医药新进展、新方法、新趋势,适应新时期中医药教育的需要;立足于成为我国高等中医药教育的“核心教材、骨干教材、本底教材”和具有国际影响力的中医药学教材。

全套教材具有以下特色:

1. 坚持中医药教育发展方向,体现中医药教育教学基本规律

注重教学研究和课程体系研究,以适应我国高等中医药学教育的快速发展,满足21世纪对高素质中医药专业人才的基本要求作为教材建设的指导思想;顶层设计和具体方案的实施严格遵循我国国情和高等教育的教学规律、人才成长规律和中医药知识的传承规律,突出中医药特色,正确处理好中西医之间的关系。

2. 强化精品意识, 体现中医药学学科发展与教改成果

全程全员坚持质量控制体系, 把打造精品教材作为崇高的历史使命和历史责任, 以科学严谨的治学精神, 严把各个环节质量关, 力保教材的精品属性; 对课程体系进行科学设计, 整体优化, 基础学科与专业学科紧密衔接, 主干学科与其他学科合理配置, 应用研究与开发研究相互渗透, 体现新时期中医药教育改革成果, 满足 21 世纪复合型人才培养的需要。

3. 坚持“三基五性三特定”的原则, 使知识点、创新点、执业点有机结合

将复合型、创新型高等中医药人才必需的基本知识、基本理论、基本技能作为教材建设的主体框架, 将体现高等中医药教育教学所需的思想性、科学性、先进性、启发性、适用性作为教材建设的灵魂, 将满足实现人才培养的特定学制、特定专业方向、特定对象作为教材建设的根本出发点和归宿, 使“三基五性三特定”有机融合, 相互渗透, 贯穿教材编写始终。以基本知识点作为主体内容, 适度增加新进展、新技术、新方法, 并与卫生部门和劳动部门的资格认证或职业技能鉴定标准紧密衔接, 避免理论与实践脱节、教学与临床脱节。

4. 突出实用性, 注重实践技能的培养

增设实训内容及相关栏目, 注重基本技能和临床实践能力的培养, 适当增加实践教学学时数, 并编写配套的实践技能(实训)教材, 增强学生综合运用所学知识的能力和动手能力, 体现医学生早临床、多临床、反复临床的特点。

5. 创新教材编写形式和出版形式

(1) 为了解决调研过程中教材编写形式存在的问题, 除保障教材主体内容外, 本套教材另设有“学习目的”和“学习要点”、“知识链接”、“知识拓展”、“病案分析(案例分析)”、“学习小结”、“复习思考题(计算题)”等模块, 以增强学生学习的目的性和主动性及教材的可读性, 强化知识的应用和实践技能的培养, 提高学生分析问题、解决问题的能力。

(2) 本套教材注重数字多媒体技术, 相关教材增加配套的课件光盘、病案(案例)讲授录像、手法演示等; 陆续开放相关课程的网络资源等, 以最为直观、形象的教学手段体现教材主体内容, 提高学生学习效果。

本套教材的编写, 教育部、卫生部、国家中医药管理局有关领导和教育部高等学校中医学教学指导委员会、中药学教学指导委员会相关专家给予了大力支持和指导, 得到了全国近百所院校和部分医院、科研机构领导、专家和教师的积极支持和参与, 谨此, 向有关单位和个人表示衷心的感谢! 希望本套教材能够对全国高等中医药人才的培养和教育教学改革产生积极的推动作用, 同时希望各高等院校在教学使用中以及在探索课程体系、课程标准和教材建设与改革的进程中, 及时提出宝贵意见或建议, 以便不断修订和完善, 更好地满足中医药事业发展和中医药教育教学的需要。

全国高等医药教材建设研究会
第二届全国高等中医药教育教材建设指导委员会
人民卫生出版社

2012 年 5 月

第二届全国高等中医药教育教材建设指导委员会名单

顾 问 王永炎 陈可冀 程莘农 石学敏 沈自尹 陈凯先
石鹏建 王启明 何 维 金生国 李大宁 洪 净
周 杰 邓铁涛 朱良春 陆广莘 张 琪 张灿理
张学文 周仲瑛 路志正 颜德馨 颜正华 严世芸
李今庸 李任先 施 杞 晁恩祥 张炳厚 栗德林
高学敏 鲁兆麟 王 琦 孙树椿 王和鸣 韩丽沙

主任委员 张伯礼

副主任委员 高思华 吴勉华 谢建群 徐志伟 范昕建 匡海学
欧阳兵

常务委员 (以姓氏笔画为序)

王 华 王 键 王之虹 孙秋华 李玛琳 李金田
杨关林 陈立典 范永昇 周 然 周永学 周桂桐
郑玉玲 唐 农 梁光义 傅克刚 廖端芳 翟双庆

委 员 (以姓氏笔画为序)

王彦晖 车念聪 牛 阳 文绍敦 孔令义 田宜春
吕志平 杜惠兰 李永民 杨世忠 杨光华 杨思进
吴范武 陈利国 陈锦秀 赵 越 赵清树 耿 直
徐桂华 殷 军 黄桂成 曹文富 董尚朴

秘 书 长 周桂桐 (兼) 翟双庆 (兼)

秘 书 刘跃光 胡鸿毅 梁沛华 刘旭光 谢 宁 滕佳林

全国高等中医药院校护理学专业教材评审委员会名单

顾 问 韩丽沙

主 任 委 员 孙秋华

副主任委员 徐桂华 陈锦秀

委 员 (以姓氏笔画为序)

马小琴 刘兴山 池建淮 李伊为 何文忠 张先庚

陈 燕 陈莉军 孟繁洁 郝玉芳 胡 慧

秘 书 马小琴 (兼)

前 言

为了更好地适应新形势下全国高等中医药院校教育教学改革和发展的需要,按照全国高等中医药院校各专业的培养目标,在全国高等医药教材建设研究会、全国高等中医药教材建设指导委员会的组织规划下,确立本课程的教学内容并编写了本教材。

护理管理学是管理学的分支学科,是一门综合性应用学科,也是护理专业学生的主干课程和必修课程。

《护理管理学》坚持以护理管理的基本理论、基本知识和基本技能为基础,以护理学院本科生为主要对象,把握思想性、科学性、先进性、启发性和适用性相结合的特点编写,是在“十一五”规划教材的基础上,借鉴国内外现代管理理论和方法,突出中医护理管理的特色,借鉴管理相关领域近年来所取得的研究成果,结合临床护理管理的实践和发展编写而成。适用于全国高等中医药院校护理学专业本科生教育,也可以作为临床护理人员继续教育的教材和护理管理工作者的参考书。

全书以管理过程理论为指导,按管理职能的思路构建教材基本内容,共分十一章:第一、二章着重介绍管理学和护理管理学的基本概念、基本理论、基本方法及发展趋势。第三章至第八章从理论的系统性出发,结合护理的实践,介绍管理职能(计划、组织、人事、领导、控制)的相关知识,第九章至第十一章重点介绍相关理论与技能在护理实践中的应用,以提高护理管理效率及质量。本书的特色为:

1. 新颖性 教材内容在保留成熟的管理学和护理管理学基本理论、知识和技能的基础上,注重增加国内外管理学研究的新理论、新成果和新方法,如中国传统管理思想的总结、管理创新及护理团队的管理、护理安全管理等内容,同时辟有知识拓展栏,以管理学的最新发展开阔读者的视野和思路。

2. 可获得性 本教材通俗易懂,用词准确、阐述清楚、层次分明,利于理解和掌握管理学的知识和技能,培养管理思维。教材还注重应用适当的图示、图表配合,每章开篇介绍学习目的、学习要点,每章末附有结构清晰的学习小结(学习内容、学习方法)以及复习思考题,保证知识的深入浅出,易于同学明确并实现每章的学习目标。

3. 实用性 本教材强调巩固知识和提高能力相结合。在每章节的内容中,增加了知识链接,穿插相关的背景资料、管理故事、管理工具及管理精粹等,促进读者对管理知识的理解,提高读者的学习兴趣;教材中配有典型案例,通过案例分析,帮助读者消化本章所学的管理知识,促进理论与护理管理实践的结合,培养学生的应用能力。

本教材由全国9所高等院校的10位护理专业教师合作编写而成,其中第一章由胡艳宁编写,第二章由张玉芳编写,第三章由张玉芳和陈正女编写,第四章由肖洪玲编写,第五章由柏亚妹编写,第六章由陈燕编写,第七章和第十一章由刘彦慧编写,第八章由王佳琳编写,第九章由龙秀红编写,第十章由赵若华编写。教材在编写的过程中,

参考、借鉴了有关著作和文献资料,在此谨向作者致以诚挚的谢意!本教材的编写也得到了各编委所在单位的大力支持,在此一并表示衷心的感谢!

护理管理学是一门年轻的学科,护理管理学的理论和实践体系也在不断地构建、完善和发展中。教材内容需接受课堂教学和医院临床工作实践的检验,热情地欢迎专家、同行和广大师生提出宝贵意见,以便不断修订完善。

编 者

2012年5月

目 录

第一章 绪论	1
第一节 管理概述	1
一、管理与管理学的概念	1
二、管理与科学管理的基本特征	2
三、管理的对象和方法	4
四、管理的基本职能	6
五、管理者及其具备的能力	6
第二节 护理管理学概述	8
一、护理管理学概念	8
二、护理管理的发展史	8
三、护理管理的特点	10
四、影响护理管理的因素	10
五、护理管理学研究的内容	12
第三节 护理管理面临的挑战	13
一、我国护理管理面临的挑战	13
二、面临挑战的策略	14
第二章 管理理论和原理	18
第一节 中国传统管理思想	18
一、儒家管理思想	18
二、道家管理思想	19
三、兵家管理思想	20
四、法家管理思想	21
第二节 西方管理理论	23
一、古典管理理论	23
二、行为科学理论	25
三、现代管理理论	28
第三节 管理原理	32
一、系统原理	32
二、人本原理	34

三、动态原理	35
四、效益原理	35
第三章 计划职能	38
第一节 计划概述	38
一、计划的概念和特征	38
二、计划的种类和形式	39
三、计划的步骤	40
第二节 目标管理	42
一、目标概述	42
二、目标管理	44
第三节 时间管理	47
一、时间管理概述	47
二、时间管理的过程	47
三、时间管理的方法	48
四、有效时间管理的技巧	50
第四章 组织职能	54
第一节 组织概述	54
一、组织及组织结构概念	54
二、组织的基本要素	55
三、组织及组织结构的基本类型	56
四、组织设计	61
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、医院组织系统及功能	66
三、护理管理组织系统	70
四、护理团队建设	72
五、护理学习型组织	73
第三节 组织文化	76
一、组织文化概述	76
二、护理组织文化的创建与管理	78
第五章 人力资源管理	83
第一节 人力资源管理概述	83
一、人力资源管理相关概念	83
二、护理人力资源管理的目标和特点	84

三、护理人力资源管理职能	85
第二节 医院护理人员编配	86
一、护理工作分析与岗位设置	86
二、护理人员招聘	88
三、护理人力资源配置	91
第三节 护理人员绩效评价与薪酬管理	97
一、护理人员绩效评价	97
二、护理人员薪酬管理	100
第四节 护理人员培训	101
一、继续教育培训	101
二、专科护士培训	104
第五节 护理人员职业生涯规划	105
一、职业生涯规划相关概念	106
二、职业生涯规划理论	106
三、护理人员职业生涯规划的基本原则	107
四、护理人员职业生涯规划	107
第六章 领导职能	112
第一节 领导概述	112
一、领导与领导者概念	112
二、领导者的影响力	113
三、领导者的素质要求	115
四、领导效能	115
第二节 领导理论	118
一、领导特征理论	118
二、领导行为理论	119
三、领导权变理论	121
第三节 管理者的领导艺术	125
一、管理者威信与形象塑造	125
二、管理者的授权艺术	126
三、管理者的管理创新	129
第四节 管理决策	131
一、决策概述	132
二、决策的原理与原则	132
三、决策的程序	133
第七章 护理管理中的激励	136
第一节 激励概述	136

一、激励的概念	136
二、激励的原理	137
三、激励的原则	137
第二节 激励理论	138
一、内容型激励理论	139
二、行为改造型理论	144
三、过程型激励理论	149
第八章 控制职能	156
第一节 控制概述	156
一、控制的基本含义	156
二、控制的内容	157
三、控制的类型	158
四、控制的原则	159
第二节 控制的基本过程和方法	160
一、控制的基本过程	160
二、控制的基本方法	163
第三节 护理成本控制	164
一、概述	165
二、护理成本核算的内容及方法	166
三、护理成本-效益分析	166
四、护理成本控制的步骤及途径	167
第九章 护理质量管理	169
第一节 质量管理概述	169
一、质量管理的相关概念	169
二、质量管理的发展	170
第二节 护理质量管理	171
一、护理质量及护理质量管理概念	171
二、护理质量管理的基本任务	172
三、护理质量管理的基本原则	172
第三节 护理质量管理体系	173
一、护理质量管理体系的构成	173
二、护理质量管理体系的实施	175
第四节 护理质量管理标准及方法	175
一、标准、标准化管理的概念	175
二、护理质量标准	176

三、护理质量管理方法·····	178
第五节 护理质量评价·····	180
一、护理质量评价的内容·····	181
二、护理质量评价指标·····	181
三、护理质量评价的形式·····	182
四、护理质量评价的方法·····	182
五、护理质量评价结果分析·····	183
六、护理质量评价应注意的问题·····	186
第十章 护理安全管理·····	188
第一节 护理安全管理概述·····	188
一、护理安全概念·····	188
二、影响护理安全管理的因素·····	189
三、护理安全管理措施·····	190
第二节 护理质量缺陷管理·····	191
一、护理质量缺陷基本概念·····	191
二、护理质量缺陷的防范措施·····	192
三、护理质量缺陷的处理程序·····	193
第三节 护理风险管理·····	194
一、护理风险管理基本步骤·····	194
二、引起护理风险的原因·····	195
三、预防和控制护理风险的措施·····	195
第四节 突发公共卫生事件的院内管理·····	196
一、突发公共卫生事件的概述·····	196
二、突发公共卫生事件的管理·····	197
三、突发公共卫生事件中护理管理的任务·····	198
第十一章 护理信息管理·····	202
第一节 信息及信息管理概述·····	202
一、概念·····	202
二、信息的特征和种类·····	203
三、信息管理及其发展·····	204
四、信息管理的作用·····	205
第二节 护理信息管理·····	206
一、护理信息的特点·····	206
二、护理信息的分类与收集方法·····	206
三、护理信息系统及信息管理类别·····	207

四、护理信息管理方法	209
附录一 急救物品管理质量考核评分标准	212
附录二 静脉输液技术评分标准	213
附录三 艾条灸法评分标准	215
附录四 普通病区管理质量考核评分标准	217
附录五 手术室护理工作质量考核评分标准	219
附录六 一级护理质量考核评分标准	222
附录七 中医医院中医护理工作指南（试行）	224
附录八 患者对护理工作满意度调查表	232
主要参考书目	233
中英文名词对照索引	234

第一章 绪 论



学习目的

通过本章的学习，掌握管理、管理学、管理者及护理管理的概念，管理的对象、科学管理的基本特征；理解管理的基本特征、管理者应具备的能力、护理管理的特点、护理管理学研究的内容、影响护理管理的因素及护理管理面临的挑战。学会正确地运用管理的职能、管理的方法，分析解决护理管理中的实际问题，为更好地开展护理管理工作奠定基础。

学习要点

管理、管理学及管理者的概念；管理与科学管理的基本特征、管理的对象、管理的职能、管理的方法及管理者应具备的能力；护理管理学概念、发展史、特点、研究的内容及影响因素；护理管理面临的挑战及策略。

护理管理学既属于护理学学科范围，具有自然科学的特性，又属于管理学的范围，是管理学学科在护理管理事业中的具体应用。学习护理管理学就是要总结前人的管理经验，在管理学理论和原理的指导下，通过对管理的内涵、方法以及护理管理活动规律的系统研究，实现对医院护理工作的有效管理。

第一节 管理概述

一、管理与管理学的概念

(一) 管理的概念

管理 (management) 作为一种社会活动，普遍存在于各个领域的各项工作之中。各管理理论学派和管理均有不同的定义，如：“管理就是决策”、“管理就是领导”；“管理就是计划、组织、指挥、协调和控制”；“管理是管理与被管理者共同实现既定目标的活动过程”；“管理就是设计并保持一种良好环境，使人在群体里高效率地完成既定目标的过程”；“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”等等。

综上所述，管理就是管理者通过计划、组织、人事、领导、控制等管理职能，合理地利用和协调人、财、物、时间和信息等组织资源，与被管理者共同实现组织目标的过程 (图 1-1)。

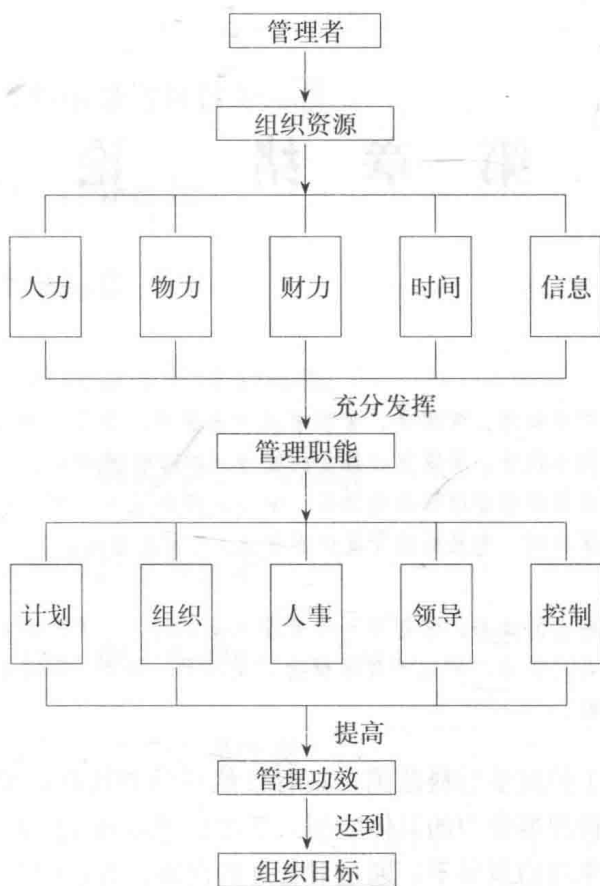


图 1-1 管理过程

(二) 管理学概念

管理学 (management science) 是自然科学和社会科学相互交叉地带产生出来的一系列新生学科中的一门边缘学科。它是一门系统地研究管理过程的普遍规律、基本原理和一般方法的综合性应用学科。目前越来越多的人已经认识到, 在社会的各种组织里, 管理活动都是按照一定的规律进行的。从社会普遍存在管理活动中概括出来的基本规律, 包括一般的原理、理论、方法和技术, 就构成了一般管理学, 它适用于各行业, 各种不同的组织。

二、管理与科学管理的基本特征

(一) 管理的基本特征

特征一般是指某一事物区别于其他事物的特有的显著征象、标志。根据对管理概念的理解和管理活动的实际情况, 一般认为管理具有以下基本特征。

1. 管理的二重性 即自然属性和社会属性。管理的自然属性是指对人、财、物、时间、信息等资源进行组合、协调和利用的管理过程, 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。例如: 护理管理中总结出的各项技术操作程序, 反映了护理服务中有效、准确、安全生产的基本规律, 各个国家之间是可以相互学习的。管理的社会属性是指人们在一定的生产关系条件下和一定的社