



高等医药院校网络教育护理学“十三五”规划教材
供护理学类专业使用

丛书总主编 唐四元

护理管理学

HULI GUANLIXUE

黄 金 陈亚梅 主 编



中南大学出版社
www.csupress.com.cn

高等医药院校网络教育护理学“十三五”规划教材
供护理学类专业用

护 理 管 理 学

丛书总主编 唐四元
主 编 黄 金 陈亚梅



中南大学出版社
www.csupress.com.cn

· 长 沙 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

护理管理学 / 黄金, 陈亚梅主编. --长沙: 中南大学出版社,
2017. 10

ISBN 978 - 7 - 5487 - 3049 - 1

I. ①护… II. ①黄… ②陈… III. ①护理学—管理学 IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 267325 号

护理管理学

主编 黄 金 陈亚梅

☐责任编辑 李 娟

☐责任印制 易红卫

☐出版发行 中南大学出版社

社址: 长沙市麓山南路

邮编: 410083

发行科电话: 0731 - 88876770

传真: 0731 - 88710482

☐印 装 长沙雅鑫印务有限公司

☐开 本 787 × 1092 1/16 ☐印张 16.25 ☐字数 418 千字

☐版 次 2017 年 10 月第 1 版 ☐2017 年 10 月第 1 次印刷

☐书 号 ISBN 978 - 7 - 5487 - 3049 - 1

☐定 价 43.00 元

图书出现印装问题, 请与经销商调换

高等医药院校网络教育护理学“十三五”规划教材 编审委员会

主任委员：廖 耘 唐四元 吴湘华

副主任委员：赵 军 郑 杰 胡玉玺

委 员：（依姓氏笔画排序）

王红红 王秀华 冯 辉 张静平 李乐之

杨 敏 陈 嘉 易巧云 黄 金 曾 慧

《护理管理学》编写委员会

丛书总主编 唐四元

主 编 黄 金 陈亚梅

副 主 编 朱晓萍 虞建英 周 雯

编 者 (按姓氏笔画排序)

马彩莉(中南大学湘雅二医院)

王卫星(中南大学湘雅二医院)

王丽雅(上海市第十人民医院)

仇铁英(中南大学湘雅二医院)

朱晓萍(上海市第十人民医院)

刘家红(深圳市南山区人民医院)

李小云(中南大学湘雅二医院)

李海洋(中南大学湘雅二医院)

吴 茜(上海市第十人民医院)

陈亚梅(上海市第十人民医院)

周 雯(中南大学湘雅二医院)

范伟娟(中南大学湘雅二医院)

秦玉菊(深圳市南山区人民医院)

曹立芳(中南大学湘雅二医院)

梁秀凤(大连理论医学研究所)

黄 金(中南大学湘雅二医院)

董巧亮(中南大学湘雅二医院)

虞建英(湖南省第二人民医院)

编 写 秘 书 仇铁英(中南大学湘雅二医院)

丛书前言

.....

20 世纪早期熊彼特提出著名的“创造性毁灭”理论：一旦现有的技术受到竞争对手更新、效率更高的技术产品的猛烈冲击，创新就会毁灭现有的生产技术，改变传统的工作、生活和学习方式。今天，网络技术的影响波及全球，各种教育资源通过网络可以跨越时间、空间距离的限制，使学校教育成为超出校园向更广泛的地区辐射的开放式教育。作为我国高等教育组成部分的远程网络教育，是传播信息、学习知识、构筑知识经济时代人们终生学习体系的重要教育手段。

随着社会的进步，人民大众对享有高质量的卫生保健需求日益增加，特别是目前国内外对高层次护理人才的需求增加，要求学校护理教育和继续护理教育更快、更多地培育出高质量的护理人才。中南大学是国家首批“211 工程”“985 工程”“双一流”建设高校，湘雅护理学院师资力量雄厚，教学资源丰富，拥有悠久的教学历史和先进的教学方法、设施，在历次国内外护理学科专业排名中均名列前茅。为履行培养高等级护理人才的职责，针对远程教育的教学特点，中南大学湘雅护理学院组织有丰富教学经验的教授和专家编写了这套“高等医药院校网络教育护理学‘十三五’规划教材”，包括《护理学导论》《护理学基础》《内科护理学》《外科护理学》《健康评估》《社区护理学》《护理研究》《护理教育学》《护理心理学》《护理管理学》等。

本套教材在编写中根据《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020 年）》和《中国护理事业发展规划纲要（2016—2020 年）》提出的“坚持以岗位需求为导向”“大力培养临床实用型人才”“注重护理实践能力的提高”“增强人文关怀意识”的要求，注重理论与实践相结合、人文社科及护理与医学相结合，培养学生的实践能力、独立分析问题和解决问题的评判性思维能力。各章前后分别列有“学习目标”和“思考题”，便于学生掌握重点，巩固所学知识。作为远程网络教育护理学专业本科层次专用教材，教材内容与丰富的多媒体资源进行了全方位的有机结合，能切实满足培养从事临床护理、社区护理、护理教育、护理科研及护理管理等应用型人才的需求。

由于书中涉及内容广泛，加之编者水平有限，不当之处在所难免，恳请专家、学者和广大师生批评指正，以便再版时进一步修订完善。

前 言

护理管理学是以社会科学和管理科学的理论为基础,研究护理管理活动的普遍规律、基本原理、基本方法和基本技术的一门应用科学,也是护理学和管理学交叉形成的一门新兴学科。随着护理学科的发展,护理管理学已成为高等医学院校护理学专业学生的必修课程。

本教材以培养高素质、强能力、精专业、重实践的应用型护理学人才为目的,紧扣培养目标,严格按照教材编写要求进行编写。内容上注重教材的“三基”(基本知识、基础理论、基本技能)、“五性”(思想性、科学性、先进性、启发性、实用性);书写上以“术语规范、文字精炼、逻辑清晰、图文并茂、易教易学”为原则,既可作为护理学专业学生的教科书,也可作为临床护理管理人员的参考书。本教材以管理学的五大职能为主线进行编写。首先对管理、管理学和护理管理、护理管理学进行了概括性阐述,探讨了管理理论在护理管理工作中的应用;其次,结合护理专业对计划、组织、人力资源管理、领导、控制五大管理职能进行详述;最后介绍了护理管理实践中的护理质量管理与护理管理相关的法律、法规。教材在强调系统性和完整性的同时,也重视实用性和基础性,注重解决护理管理中的实际问题。

本教材具有以下特点:①根据护理管理学的科学体系——管理理论、管理方法、管理实践,对教材内容进行整合,由管理理论、管理方法的学习,逐步过渡到护理实践的应用,再到管理范围的拓展,章节前后顺序安排做到了整体优化,体现循序渐进、由浅入深的原则,符合教学规律,能满足学生接受知识的要求。②以管理要素为主线,从人、财、物、信息、技术多角度全方位阐述了护理管理的内容,便于学生了解管理知识,为快速进入临床实践奠定理论基础。

参加本教材编写的编者均为在护理管理教学和临床一线工作的护理管理专家及骨干,编委们在编写过程中付出了辛勤劳动,在此表示衷心的感谢!虽然各位编者在编写过程中投入了极大的热情和精力,尽最大努力进行编写与完善,但由于编者水平所限,编写时间较短,书中难免存在不妥之处,恳请广大读者批评指正!

编 者

2017年10月

目 录

第一章 绪 论	(1)
第一节 管理学概述	(1)
第二节 护理管理学概述	(7)
第三节 护理管理面临的挑战与发展机遇	(14)
思考题	(17)
第二章 管理的基本理论与原理	(18)
第一节 古典管理理论	(18)
第二节 行为科学理论	(24)
第三节 现代管理理论	(30)
第四节 管理原理	(37)
思考题	(42)
第三章 计 划	(43)
第一节 计划概述	(43)
第二节 目标管理	(48)
第三节 时间管理	(51)
第四节 管理决策	(55)
思考题	(60)
第四章 组 织	(61)
第一节 组织概述	(61)
第二节 医疗卫生组织	(70)
第三节 组织变革与发展	(80)
第四节 组织文化与团队建设	(86)
思考题	(96)
第五章 护理人力资源管理	(97)
第一节 护理人力资源管理概述	(97)
第二节 护士岗位管理	(122)

第三节	护士的职业生涯规划	(133)
思考题		(144)
第六章	领 导	(145)
第一节	领导概述	(145)
第二节	领导理论	(151)
第三节	管理者的领导艺术	(157)
思考题		(168)
第七章	控 制	(169)
第一节	控制概述	(169)
第二节	控制内容	(174)
第三节	护理管理中的控制	(180)
思考题		(190)
第八章	护理质量管理	(191)
第一节	护理质量管理概述	(191)
第二节	护理质量管理方法	(196)
第三节	质量管理的常用工具	(208)
第四节	护理质量评价与持续改进	(215)
思考题		(219)
第九章	护理信息管理	(220)
第一节	信息概述	(220)
第二节	医院信息管理	(221)
第三节	护理信息管理	(225)
思考题		(230)
第十章	护理管理与法律	(231)
第一节	与护理相关的法律法规	(231)
第二节	护理管理中常见的法律问题	(235)
思考题		(244)
参考文献		(245)

第一章 绪论

“凡是有共同劳动的地方，必有管理。”管理是人类共同劳动的产物，并随着人类社会的发展而发展。护理管理学是管理学的分支学科，是管理科学在护理管理事业中的具体应用，在管理学原理原则指导下，通过对管理的含义、内容、方式及管理活动规律的系统研究，实现对工作的有效管理。护理管理者必须掌握护理管理的科学规律，了解先进的管理理论和方法，提高自己的管理能力和水平并不断探索和创新。

第一节 管理学概述

一、管理学的基本概念

(一) 管理的概念

管理是管理者对组织内部资源进行计划、组织、人事、领导和控制等，促进其协调配合，与被管理者共同实现组织目标的过程。管理概念的准确理解包括以下几个基本点：①管理的宗旨是实现组织管理的目标，是一个有意识和有目的的行为过程；②管理的对象主要包括人、财、物、时间、信息和空间等要素，其中人是最重要的管理对象，时间是最特殊、最稀缺的资源；③管理的作用是实现最大的社会效益和经济效益。

(二) 管理的对象

管理对象是管理者实现管理活动的对象，是管理的客体。

1. 人力资源

人具有探索、创新精神，能充分发挥主观能动性，是最重要的管理对象。如何使人的主观能动性、积极性和创造性得到充分发挥进而最大限度地提高工作效率是管理者面临的挑战。人力资源管理不仅强调以人为本，而且重视人的情感及心理的有效管理，做到事得其人，人尽其才。

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。通过对财力资源的有效运用可达到提高管理水平及效率的目的。财力资源管理目标就是通过管理者对组织财力资源的科学管理，做到以财生财，财尽其用，用有效的财力资源创造最大的社会 and 经济效益。

3. 物力资源

物是人们从事社会实践活动的基础，所有组织的生存和发展都离不开物质基础。在进行组织物力资源管理时，管理者要遵循事物发展的客观规律，根据组织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组合的利用，使其开源节流，物尽其用。

4. 信息资源

信息是物质属性和事物之间各种关系的特征。人类对各种资源的有效获取、分配和使用是通过信息资源的开发和利用实现的。随着信息时代的到来,广泛地收集信息、精确地加工和提取信息、快速准确地传递处理信息、有效地利用信息已成为信息管理的重要内容。管理者应保持对信息的敏感性和具有对信息迅速作出反应的能力,才能进行正确决策及提高管理效率。

5. 时间资源

时间是运动着的物质的存在形式,物质与时间、空间与实践都是客观存在且不可分割的。时间是无形的,不可逆的,是最特殊、最稀缺的资源。管理者要善于管理和安排时间,做到在最短的时间内完成更多的事情,创造更多的财富。

6. 空间资源

从资源学的角度来讲,空间资源主要包括高度资源、环境资源和物质资源。研究和开发空间资源,是为了更好地利用空间资源弥补地球资源不足的缺陷、优化资源配置、提高资源的综合利用水平,以拓展人类的生存与发展空间。

7. 技术资源

技术资源广义上属于社会人文资源,在经济发展中起着越来越重要的作用。技术是自然科学知识在生产过程中的应用,是直接的生产力,是改造客观世界的方法、手段。技术管理在一定程度上决定了一个组织的核心竞争力,对组织的兴衰成败有直接影响。

(三) 管理的职能

管理职能是指管理的职责与功能。管理者需从事特定的活动或职能,以便有效率和有效地协调他人的工作。1916年,按照法国工业家亨利·法约尔的观点,所有的管理者都从事五种管理职能:计划、组织、指挥、协调和控制。20世纪50年代中期,美国两位管理学家哈罗德·孔茨(Harold Koontz)和西里尔·奥唐奈(Cyril O. Donnell)将计划、组织、人员配备、领导和控制五种职能作为管理教科书的框架。本教材将从计划、组织、人力资源管理、领导和控制五个方面来论述管理职能。

1. 计划职能

计划职能是指对未来组织活动的目标、方案和步骤的设计,是管理最基本的职能。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(when)和怎样去做(how),即5W1H。人们想要有效地进行社会实践活动,就必须有严密、统一的计划。好的计划可以促进和保证管理人员在工作中开展有效的管理,有助于将预期目标变成现实。

2. 组织职能

组织职能是指对组织活动的各种要素和人们在组织活动中的相互关系进行合理地组织。组织工作的主要内容包括组织设计、人员配置、权利划分、组织关系和组织变革等。组织职能是管理的重要职能之一,能使管理当中的各种关系结构化,是完成计划的保证。

3. 人力资源管理职能

人力资源管理职能是指管理者根据组织管理内部的人力资源供求状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。人力资源管理作为一项独立的管理职能,已得到越来越多的管理理论家和实际工作者的认同,并把人员配置职能的含义扩展为选人、育人、用人、评人和留人五个方面。随着管理理论研究和实践的不断发

展,人力资源管理职能已发展成人力资源管理学,成为一门独立的管理学科分支。

4. 领导职能

领导职能是指管理者运用权力使各项管理职能有效地实施、运转并取得实效的统率职能。领导者要创造和保持一个良好的工作环境,懂得如何去激励和调动人的积极性、主动性和创造性,提高工作效率,保证组织目标的实现,并不断提高自身的领导素质。护理管理的领导职能就是管理者带领和引导护理团队同心协力实现组织目标的过程。

5. 控制职能

控制是为实现组织目标,对组织活动进行规范、监督、检查和调整等管理过程。控制职能和计划职能密不可分,计划是控制的标准和前提,控制是实现计划的手段。

以上五种职能是统一的有机整体,既相互联系、相互影响,又互为条件,共同发挥管理作用。

(四) 管理的基本方法

管理方法是管理者为实现管理目标,确保管理活动顺利进行的手段、方式、途径和程序的总和,是管理活动的主体作用于客体的桥梁。

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强制性。采用强制性的命令和措施,以使下级服从上级。因此行政方法的时效性很强,见效快。②直接性。即它直接对下属人员施加管理。③权威性。行政管理方法是以依靠组织和领导者的权威,以服从为原则。上级对下级发出的命令,下级在执行中不能讨价还价。

2. 经济方法

经济方法是指以人们对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,以达到较高的经济效益和社会效益的方法。经济方法的特点:①利益性。经济方法主要利用劳动者个人的经济利益同组织的经济利益挂钩来引导被管理者,最大限度地调动其主动性、积极性和创造性。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和影响广泛,与各个方面都有着直接或者间接的联系。但是它也有一定的局限性,因为人们的需求和积极性如果只有对经济利益的追求,会形成错误的价值观,导致“一切向钱看齐”的倾向。

3. 教育方法

教育是按照一定的目的和要求对受教育者从德、智、体等方面施加影响,提高人的认识,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教育是一个缓慢的过程。教育以转变人的思想和价值观为特征,以提高人的素质为目的,是一个缓慢的过程。②教育是一个互动过程。在教育过程中,教育者和受教育者都在提高,是一个相互学习、相互影响的过程。教育要起作用,教育者必须为人师表、以身作则、身体力行。③教育的方法多样。教育的具体方法很多,如灌输、疏导、谈心、典型教育、思想政治工作、企业文化建设、工作岗位培训、对员工的情感投资等。

4. 法律方法

法律方法是指运用国家制定的法律、法令、条例及类似法律规范性质的各种行为规范进行管理的一种方法。在管理的法律方法中,既包括国家正式颁布的法律,也包括各级政府机

构各个管理系统所指定的具有法律效力的各种社会规范。法律方法的特点：①强制性：它一般是由国家或组织强制实施的、人人必须遵守的行为规则，具有普遍的约束力和强制性。②规范性：法律、组织规范规定人们在什么情况下可以做什么、应当做什么或不应当做什么，同时又通过这种指引，作为评价人们行为的标准。根据这些规范可以估计到自己或他人的行为是合法还是违法等。③概括性：法律、组织规范制约的对象不是具体的人，而是概括的人，故具有普遍适用性和相对稳定性。

5. 数量分析方法

数量分析方法是建立在现代系统论、信息论、控制论等科学基础上的一系列数量分析、决策的方法。数量分析方法的特点：①模型化：指在假定的前提条件下，运用有关数字知识和具体数据，针对需要解决的问题建立一定的模型来实施管理职能。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的过程中，基本上不受人为因素的影响，具有较强的客观性。运用数学分析方法能使我们对外观存在的经济规律深入化和精确化，从而提高管理的科学性和决策的准确性。

(五) 管理者的概念

管理者是管理活动的主体，通过协调和监管他人的活动以达到组织目标，在管理中起主导作用。管理者具有三个基本特征：①拥有制度规定的权利；②拥有必要的管理职能；③既是一定职位的代表，又是本组织权利和利益的化身。

(六) 管理者的分类

根据管理者在组织中所处的位置不同，可以将管理者划分为基层管理者、中层管理者和高层管理者。基层管理者是最底层的管理人员，直接指挥和监督现场工作人员，保证各项计划和指令的完成。中层管理者包括所有处于基层和高层之间的各个管理层次的管理者，指挥和监督基层管理者的管理工作，正确领会高层的指令精神，侧重于中期计划、内部管理性计划的制订和实施。高层管理者处于组织顶层，负责为整个组织作出决策、制定计划和目标，同时指挥和监督中层管理者的管理工作，考核他们的工作业绩。

(七) 管理者的基本技能

美国著名管理学家罗伯特·卡茨(Robert Katz)认为，管理者需要三种关键的管理技能：技术技能、人际技能和概念技能。

1. 技术技能

技术技能是指熟练完成特定工作所需的特定领域的知识和技术。如监督护理人员的管理者必须懂相关护理知识。对于基层管理者来说，技术技能往往最为重要，因为他(她)们通常所管理的是利用工具和技术来生产或提供服务的被管理者，中层管理者次之，高层管理者再次之。

2. 人际技能

人际技能是与人共事、理解他人、激励他人和处理人际关系的能力。拥有良好人际技能的管理者能从他们的员工那里获得最大产出。他们知道如何沟通、激励、领导和获得信任。人际关系技能对所有层级的管理者同等重要。

3. 概念技能

概念技能是管理者用来对抽象、复杂的情况进行思考和概念化的技能。在运用这种技能时，管理者将组织视为一个整体，理解组织各部分的关系，并且设想组织如何适应其广泛的外部环境。概念技能对于高层管理者最为重要，中层管理者次之，对于基层管理者较不

重要。

(八) 管理学的概念

管理学是系统研究管理活动普遍规律、基本原理和一般方法的科学,是自然科学和社会科学相互交叉产生的一门边缘性、综合性学科。管理学是专门研究管理活动及其基本规律和一般方法的科学。管理学具有实践性、综合性和社会性的特点。实践性是指管理学的理论直接来源于管理的实践活动,并且在应用于管理实践的过程中不断得以检验、丰富和发展,从而进一步为管理实践活动提供指导。综合性是指管理学需要综合应用哲学、社会学、心理学、行为学、政治学、经济学等多学科的研究成果和方法来解决管理学中的各种复杂性难题。社会性是指管理学研究的是管理活动中的各种关系及其一般规律。

二、管理学的形成与发展、研究对象与内容、基本研究方法

(一) 管理学的形成与发展

1. 管理学的形成

管理活动源远流长,人类进行有效的管理活动,已有数千年的历史,但从管理实践到形成一套比较完整的理论,则是一段漫长的历史发展过程。一般来说,管理学形成之前可分成两个阶段:早期管理实践与管理思想阶段(从有了人类集体劳动开始到18世纪)和管理理论产生的萌芽阶段(从18世纪到19世纪末)。19世纪末20世纪初,美国机械工程师泰勒开始研究如何提高员工的工作效率,并于1911年出版了《科学管理原理》一书,标志着管理学学科的正式诞生。

2. 管理学的发展

自管理科学成为独立的学科以来,大体经历了三个发展阶段:古典管理理论阶段、行为科学理论阶段和现代管理理论阶段。

(1) 古典管理理论阶段。1911年泰勒出版了《科学管理原理》一书,标志着管理学学科的正式诞生,而泰勒成为科学管理学派奠基人。同时,法约尔对组织管理进行了系统地研究,提出了管理过程的职能划分理论,他在著作《工业管理与一般管理》中阐述了管理职能的划分,法约尔认为管理的职能是计划、组织、指挥、协调和控制,形成了较为系统的管理理论。马克斯·韦伯在管理思想方面的主要贡献是在《社会组织和经济组织理论》一书中提出了理想官僚组织体系理论,他认为建立一种高度结构化的、正式的、非人格化的理想的官僚组织体系是提高劳动生产率的最有效形式。这一时期的管理理论称为古典管理理论。

(2) 行为科学理论阶段。管理学的行为科学理论就是通过对管理过程中人的行为以及这些行为产生的原因进行分析研究,对人的特性进行全面地把握,实现提高管理效率的目的。行为科学的主要成果有梅奥的人际关系理论、马斯洛的人类需求层次理论、麦格雷戈的“X理论-Y理论”和卢因的群体行为理论等。

(3) 现代管理理论阶段。第二次世界大战以后,随着科学技术和社会格局的巨大变化,诸多学者从不同的学科、不同的角度出发,运用不同的方法对管理展开研究,形成了各种各样的管理学派。现代管理理论阶段包括两个时期,第一个时期是20世纪60年代出现的“管理理论丛林阶段”;第二个时期是20世纪80年代后针对知识经济和创新管理的知识管理阶段,亦称为“新管理理论丛林阶段”。管理理论丛林主要的代表学派有:管理过程学派、管理科学学派、社会系统学派、决策理论学派、系统理论学派、经验主义学派、经理角色学派和权变理论学派等。新管理丛林理论的主要内容包括学习型组织理论、企业能力理论、企业再造

理论、竞争合作理论、团队管理理论和情境管理理论。

(二) 管理学研究对象与内容

1. 管理学的研究对象

管理学的研究对象是管理学研究的客体,包括管理活动、管理过程和管理规律。管理活动是指管理者通过对组织拥有的各种资源的合理利用,带领被管理者共同完成组织目标的活动。管理过程是指管理者通过计划、组织、领导、控制等管理职能,实施管理活动的过程。管理规律是管理活动和管理过程本身所固有的、本质的、必然的联系,是人类在管理过程中获得的真理性认识。

2. 管理学的研究内容

管理学是一门系统地研究管理过程中的普遍规律、基本原理和一般方法的科学。随着社会的不断进步,科学技术的飞速发展,以及管理活动内容的日益丰富,管理在人们的实际生活中和在生产过程中的作用越来越受到广泛关注和重视。管理学的研究内容可以从生产力、生产关系和上层建筑三个方面来概括。

(1) 生产力。主要研究生产力的合理组织问题,包括如何合理分配和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发展的需求,求得最佳经济效益和社会效益。

(2) 生产关系。主要研究如何正确处理组织中人与人之间的相互关系,如何建立和完善组织机构和分工协作关系,如何最大限度地调动各方面的积极性、主动性和创造性,达到最大的工作效益和社会效益等。

(3) 上层建筑。主要研究如何使组织内部环境和外部环境相适应的问题,即研究组织的管理体制、规章制度的建立和完善、组织的意识形态(价值观、经营哲学、理念等)等与社会的政治、法律、道德等上层建筑相适应,从而维持正常的生产关系,适应和促进组织生产力的发展。

(三) 管理学基本研究方法

1. 观察总结法

亦称为归纳法,是指通过观察管理实践、总结管理经验,并进行归纳概括和理性思考,使其上升为管理理论的方法。人们通过观察、总结、归纳、抽象等方法,形成了系统的管理理论,进而用理论来指导管理实践。

2. 比较研究法

是对事物同异关系进行对照、比较,从而揭示事物本质的思维过程和方法。它是人们根据一定的标准或以往的经验、教训把彼此有某种联系的事物加以对照,从而确定其相同与相异之点,对事物进行分类,并对各个事物的内部矛盾的各个方面进行比较后,得出事物的内在联系,从而认清事物的本质。比较研究是对两个或多个事物进行对比性研究,这种对比研究可以发现相同点或不同点,从而能够对有关研究对象的属性和特点有一个比较清楚的认识。

3. 历史研究法

是指要考察管理活动、管理思想、管理理论的起源和历史演变,寻求具有普遍意义的管理原理、管理原则、管理方式和管理方法,从中发现并揭示管理规律。用历史的方法研究管理学的发展史,要求全面地、发展地看待一切管理思想和学派,既要挖掘它的历史,又要看它的发展变化。

4. 试验研究法

是指通过有目的地设定环境,人为地为某一试验创造一定条件,反复观察研究对象的行为特征,从而揭示出管理的一般规律、原则和艺术的方法。著名的泰勒的“时间-动作”试验、梅奥的“霍桑实验”就是采用此种方法。

5. 个案研究法

是指对某一个体、某一群体或某一组织在较长时间里连续进行调查,从而研究其行为发展变化的全过程,这种研究方法也称为案例研究法。个案研究的目的固然是了解把握某个个体的具体情况,但也要通过一个个案的研究,揭示出一般规律。例如瑞士著名的儿童心理学家皮亚杰通过对少数儿童的个别谈话法,揭示出儿童心理发展的普遍规律;哈佛商学院因其成功的案例教学,培养出了大批优秀的企业家。

第二节 护理管理学概述

医院护理管理水平直接影响医院的护理质量和护理工作效率。护理管理的水平是医院管理工作的重要体现。充分利用有限的资源,提供高质量的护理服务是护理管理的目标和任务。护理管理是护理管理者有效地利用人力、物力和财力等资源提高人们健康水平的过程。护理管理学是管理学的一个分支,主要涉及护理工作管理问题,同时护理管理学也是护理学的重要组成部分,是护理学学科体系中不可缺少的一部分。

一、护理管理的基本概念

(一) 护理管理的概念

科学的护理是促进护理学科发展,提高护理质量的保证。世界卫生组织(WHO)对护理管理的定义是: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的其他人员、设备、环境和社会活动的过程。美国护理专家吉利斯(D. A. Gillies)认为,护理管理者若能具备规划、组织、领导、控制的能力,对人力、物力、财力、时间能做最经济有效的运用,就能达到最高效率并收到最大效果。

(二) 护理管理的任务

护理管理是卫生事业管理的重要组成部分。其任务是运用管理学的理论和方法来研究护理工作的特点,找出其规律性,对护理工作中的人力、物力、财力、时间、空间等资源进行系统而科学的计划、组织、控制和协调,以确保提供正确、及时、安全、有效、完善的护理任务,提高护理工作效率和效果,提高护理质量。护理质量的高低取决于护理管理的水平,所以护理管理是保证、协调、提高护理工作的关键。

目前我国护理管理学面临的任务是总结我国护理管理的经验,研究并借鉴各国先进的护理管理模式和方法,建立适应我国国情的护理管理理论。具体内容包括:完善护理服务内容体系;建立护理服务评估和评价系统;实施护理项目成本核算标准化、系统化、规范化的管理;探讨护理管理新模式等。根据工作内容不同可分为护理行政管理、护理业务管理、护理教育管理和护理科研管理。

1. 护理行政管理

主要是遵循国家的方针政策和医院有关的规章制度,对护理工作进行组织管理、物资管理、人力管理和经济管理等,持续质量改进,有效地提高护理工作效率和护理质量。

2. 护理业务管理

是对各项护理业务工作进行协调控制,提高护理人员的专业服务能力和业务水平,以保证护理工作质量,丰富护理服务内涵,满足社会健康服务需求,提供优质护理服务。

3. 护理教育管理

主要是培养高水平的护理人才,提高护理队伍整体素质,满足社会健康服务需求。随着人们对健康服务需求的不断增加,护理教育向现代化、社会化、综合化、多样化等趋势发展。临床护理教育是培养不同层次护理人才的重要途径,完整的临床护理教育体系应该包括:护理中专、大专、本科、研究生的教育,护士规范化培训,护士继续教育,专科护士培训和护理进修人员培训等。

4. 护理科研管理

护理科研是用科学的方法反复地探索、回答和解决护理领域的问题,直接或间接地指导护理实践的过程。护理科研同其他科学研究一样,具有探索性和创新性,这个本质特征规定了科学研究工作者应具有主动性、自觉性和计划性,规定了科研工作的正常程序。护理科研的正常程序能够正确地指导研究工作顺利进行,使护理科学研究活动符合科学规律,取得科学的结果。护理科研管理是运用现代管理的科学原理、原则和方法,结合护理科研规律和特点,对护理科研工作领导、协调、规划和控制的过程。

(三) 护理管理的特点

1. 护理管理的广泛性

护理管理的广泛性主要包括管理对象和范围的广泛性以及护士参与管理的广泛性两方面。一方面,护理管理涉及的内容、范围广,不仅要协调医院内各部门之间的关系,还要协调医院与社会各方面的关系。另一方面,参与管理活动的人员广泛。如在一个医院内,护理部正、副主任作为高级管理人员,负责组织、指导全院性护理工作,制定全院护理工作计划,管理标准及护理质量控制等;科护士长是中层管理人员,其主要职责是组织、贯彻、执行上级制定的政策,指导下层管理人员的工作;病房护士长是基层管理人员,主要负责管理和指导护士的护理工作,管理病房的具体事务。

2. 护理管理的实践性

护理管理的实践性是指护理管理活动广泛存在于护理实践过程,护理管理的过程是管理理论与管理实践相结合的过程。护理管理具有极强的实践性,离开了实践,护理管理就无从谈起。

3. 护理管理的人文性

护理的服务对象是人,在护理工作中离不开人文关怀,护理的人文性也决定了护理管理的人文性。护士直接为患者服务,要求护理人员有较好的素质修养。在责任制整体护理模式下,护士要综合应用心理学、生理学、社会科学、自然科学等方面的知识帮助、指导和照顾患者。随着社会发展和生活水平的提高,人们对健康服务的要求越来越高,必然对护士的综合素质要求越来越高。而良好的素质修养是可以通过管理教育获得的,因此培养和保持护士的良好素质是护理管理的重要内容之一。

4. 护理管理的技术性

护理管理既是一项管理工作,又是一项技术性很强的工作,护理工作涉及大量的技术活动,护理管理也因此涉及大量的技术管理工作,护理管理者只有熟悉护理领域中的各项技术标准,才能更好更科学地管理好医院护理工作。