



全国医药高职高专规划教材

QUANGUO YIYAO GAOZHIGAOZHUAN GUIHUA JIAOCAI

(供护理及相关医学专业用)

护理管理学

HULI GUANLI XUE

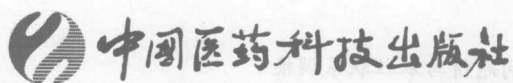
主编 雷芬芳 胡友权



中国医药科技出版社

护理管理学

主 编 雷芬芳 胡友权
副主编 张树芳 袁慧云
闫春梅 刘萍容



图书在版编目 (CIP) 数据

护理管理学/雷芬芳, 胡友权主编. —北京: 中国医药科技出版社, 2009. 8

全国医药高职高专规划教材. 供护理及相关医学专业用

ISBN 978 - 7 - 5067 - 4234 - 4

I. 护… II. ①雷…②胡… 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 126688 号

美术编辑 陈君杞

版式设计 郭小平

出版 中国医药科技出版社

地址 北京市海淀区文慧园北路甲 22 号

邮编 100082

电话 发行: 010 - 62227427 邮购: 010 - 62236938

网址 www.cspyp.cn

规格 787 × 1092mm $\frac{1}{16}$

印张 15 $\frac{1}{2}$

字数 294

版次 2009 年 8 月第 1 版

印次 2009 年 8 月第 1 次印刷

印刷 南宫市印刷有限责任公司

经销 全国各地新华书店

书号 ISBN 978 - 7 - 5067 - 4234 - 4

定价 28.00 元

本社图书如存在印装质量问题请与本社联系调换

出版者的话

随着我国医药卫生职业教育的迅速发展,医药职业院校对具有职业教育特色医药卫生类教材的需求也日益迫切,根据国发〔2005〕35号《国务院关于大力发展职业教育的决定》文件和教育部〔2006〕16号文件精神,在教育部、国家食品药品监督管理局的指导之下,我们在对全国医药职业教育相关专业教学情况调研的基础上,于2008年12月组织成立了全国医药高职高专规划教材建设委员会,并开展了全国医药高职高专规划教材的组织、规划和编写工作。在全国20多所相关院校的大力支持和积极参与下,共确定25种教材作为首轮建设科目。

在百余位专家、教师和中国医药科技出版社的团结协作、共同努力之下,这套“以人才市场需求为导向,以技能培养为核心,以职业教育人才培养必需知识体系为要素、统一规范科学并符合我国医药卫生事业发展需要”的医药卫生职业教育规划教材终于面世了。

这套教材在调研和总结其他相关教材质量和使用情况的基础上,在编写过程中进一步突出了以下编写特点和原则:①确立了以通过相应执业资格考试为基础的编写原则;②确定了“市场需求→岗位特点→技能需求→课程体系→课程内容→知识模块构建”的指导思想;③树立了以培养能够适应医药卫生行业生产、建设、管理、服务第一线的应用型技术人才为根本任务的编写目标;④体现了理论知识适度、技术应用能力强、知识面宽、综合素质较高的编写特点;⑤具备了“以岗位群技能素质培养为基础,具备适度理论知识深度”的特点。

同时,由于我们组织了全国设有医药卫生职业教育的大多数院校的大批教师参加编写工作,强调精品课程带头人、教学一线骨干教师牵头参与编写工作,从而使这套教材能够在较短的时间内以较高的质量出版,以适应我国医药卫生职业教育发展的需要。

根据教育部、国家食品药品监督管理局的相关要求,我们还将组织开展这套教材的修订、评优及配套教材(习题集、学习指导)的编写工作,竭诚欢迎广大教师、学生对这套教材提出宝贵意见。

全国医药高职高专规划教材建设委员会

主任委员 胡友权 (益阳医学高等专科学校)

副主任委员 (以姓氏笔画为序)

马晓健 (怀化医学高等专科学校)

孔德建 (曲靖医学高等专科学校)

王兴武 (山东医学高等专科学校)

吴元清 (湘潭职业技术学院)

宋国华 (漯河医学高等专科学校)

李世胜 (永州职业技术学院)

武天安 (楚雄医药高等专科学校)

武继彪 (山东中医药高等专科学校)

范珍明 (益阳医学高等专科学校)

饶学军 (保山中医药高等专科学校)

魏凤辉 (白城医学高等专科学校)

秘书长 吴少祯 (中国医药科技出版社)

蒋乐龙 (怀化医学高等专科学校)

委员 (以姓氏笔画为序)

邓翠珍 (邵阳医学高等专科学校)

孙梦霞 (岳阳职业技术学院)

朱荣林 (江西中医药高等专科学校)

许建新 (曲靖医学高等专科学校)

邢爱红 (山东医学高等专科学校)

李久霞 (白城医学高等专科学校)

李树平 (怀化医学高等专科学校)

陈月琴 (漯河医学高等专科学校)

胡玉萍 (保山中医药高等专科学校)

黄学英 (山东中医药高等专科学校)

蒋小剑 (永州职业技术学院附属医院)

谢玉琳 (永州职业技术学院)

蔡晓红 (遵义医药高等专科学校)

办公室 高鹏来 (中国医药科技出版社)

罗万杰 (中国医药科技出版社)

编 委 会

主 编 雷芬芳 胡友权

副主编 张树芳 袁慧云 闫春梅 刘萍容

编写人员(以姓氏笔画为序)

文向华 (益阳医学高等专科学校)

刘萍容 (湖北职业技术学院)

闫春梅 (山东医学高等专科学校)

张树芳 (曲靖医学高等专科学校)

李建群 (湖南师范大学第一附属医院)

沈海文 (云南医学高等专科学校)

胡友权 (益阳医学高等专科学校)

袁慧云 (昆明医学院第二附属医院)

雷芬芳 (邵阳医学高等专科学校)

谭 琼 (邵阳医学高等专科学校)

前言

护 理 管 理 学

护理管理学是管理学科的一个分支,是融专业独特性、理论性、实践性为一体的应用性学科。随着现代医学科学的发展和护理模式的转变,护理管理涉及到护理工作的每一部分。除职能的护理管理者外,一名基层的护理人员其实也是一名管理者,如整体护理工作模式中的责任护士,临床路径中的路径管理护士。由此可见,掌握护理管理活动中的普遍规律、基本原理、方法和技术是未来护理人才所必须具备的。

遵循护理教育教学改革的精神,结合我国高等职业教育培养应用型人才的目标和课程设置的规定,在多年护理教学、临床管理实践的基础上我们组织编写了这本教材。编写中我们尽量以护理管理实践为基础,注重理论联系实际,力求反映本学科的新动态和新进展。在知识体系中,按照必须、够用的原则,适当兼顾学科的完整性和系统性。在结构路线上,以管理职能为线索,结合我国护理工作及护理管理工作的特点,力求反映护理领域管理活动的一般规律和特殊变化,做到由浅入深,循序渐进。在编写组成员中,既有教学一线人员,又有医院护理管理者,均有着丰富的护理教学和临床护理管理工作经验,从而为教材贴近临床护理管理实际搭建了平台。

本书涵盖护理管理和护理研究两部分,以护理管理的介绍与阐述为主。全书共分为十二章,内容包括管理学与护理管理学的基本理论、方法及其发展;护理管理职能过程的计划、组织、人力资源管理、领导、控制及相关的知识与技能(激励、协调);护理质量管理;护理管理与法律;最后一章,简单介绍了护理研究的基本理论、基本方法,以及护理论文的撰写方法。每章之后附有思考题,有的还附有案例分析,充分体现了理论与实践的结合,并力求培养学生解决问题、分析问题的能力,及评判性思维的能力。

本教材可供高职高专、应用型本科以及成人高等教育护理专业教学使用,也可作为各级护理人员、护理管理人员学习使用。通过学习,学习者能够掌握现代护理管理知识和技能,分析和解决护理管理中的实际问题,为创造性地提高护理管理水平和护

理工作效率打下坚实的基础。

本书在编写过程中得到了各编者单位的大力支持和帮助，在此表示衷心的感谢，并对本书所引用书籍和文献的原作者致以诚挚的谢意。

由于编者水平有限，编写时间紧迫，教材中难免存在不当之处，敬请广大专家、同行和读者批评指正。

编 者
2009 年 6 月

目 录

护 理 管 理 学

第一章 绪论	(1)
第一节 管理与管理学概述	(1)
一、基本概念	(1)
二、管理的基本特征、对象、基本职能与基本方法	(3)
三、管理学的特点与研究对象	(6)
第二节 护理管理学概述	(7)
一、护理管理的概念与作用	(7)
二、护理管理学的概念与研究范围	(7)
三、护理管理的形成与发展	(8)
四、护理管理的发展趋势	(11)
第三节 护理管理者面临的挑战	(12)
一、全方位管理模式对护理管理的影响	(12)
二、循证护理对护理管理的影响	(12)
三、新知识新技术对护理管理的挑战	(13)
四、人才竞争与人才流失对护理管理的挑战	(13)
第二章 管理理论与管理原理	(15)
第一节 古代的管理思想	(15)
一、中国古代的管理思想	(15)
二、西方早期的管理思想	(16)
第二节 古典管理理论	(17)
一、泰勒的科学管理理论	(17)
二、法约尔的管理过程理论	(18)
三、韦伯的行政组织理论	(19)
第三节 行为科学理论	(20)
一、人际关系学说	(20)
二、人性管理理论	(21)

三、群体行为理论	(21)
第四节 现代管理理论	(22)
一、管理理论丛林	(22)
二、管理理论的新发展	(23)
第五节 管理原理及原则	(24)
一、系统原理及原则	(24)
二、人本原理及原则	(26)
三、动态原理及原则	(27)
四、效益原理及原则	(27)
第三章 计划	(30)
第一节 计划概述	(30)
一、计划的概念和内容	(30)
二、计划的特征	(31)
三、计划的原则	(31)
四、计划的分类	(32)
五、计划的步骤	(34)
六、计划在护理管理中的意义	(36)
第二节 目标和目标管理	(37)
一、目标	(37)
二、目标管理	(39)
第三节 时间管理	(43)
一、时间和时间管理的概述	(43)
二、时间管理的步骤	(44)
三、高效时间管理的方法	(46)
第四章 组织	(50)
第一节 组织概述	(50)
一、组织的基本概念	(50)
二、组织的类型	(50)
三、组织的基本要素	(52)
第二节 组织结构	(53)
一、组织结构的基本概念	(53)
二、组织结构的基本类型	(53)
第三节 组织设计	(56)
一、组织设计的概念	(56)
二、组织设计的原则	(56)

三、组织设计的步骤	(58)
第四节 我国卫生组织系统与护理组织系统	(59)
一、我国卫生组织系统	(59)
二、我国医院组织系统	(60)
三、我国护理组织系统	(62)
第五节 组织文化	(64)
一、组织文化概念	(64)
二、组织文化的特征	(64)
三、组织文化的结构	(65)
四、组织文化的功能	(65)
五、护理组织文化	(66)
第五章 人力资源管理	(70)
第一节 人力资源管理概述	(70)
一、人力资源管理的概念	(70)
二、人力资源管理的意义	(70)
三、人力资源管理的原则	(71)
四、护理人力资源的特点	(71)
第二节 护理人员配备	(72)
一、护理人员的编配	(72)
二、护理人员的分工	(76)
三、护理人员的排班	(78)
第三节 护理人员的招聘与培训	(80)
一、护理人员的招聘	(80)
二、护理人员的培训	(82)
第四节 护理人员职业生涯规划	(85)
一、职业生涯规划概述	(85)
二、职业生涯规划理论	(86)
三、职业生涯规划的基本原则	(88)
四、护理人员职业生涯规划	(88)
第六章 领导	(96)
第一节 领导概述	(96)
一、领导的概念和作用	(96)
二、领导影响力	(97)
三、护理管理中领导者的素质要求	(99)
第二节 领导理论	(99)

一、领导特质理论	(100)
二、领导行为理论	(101)
三、领导权变理论	(103)
第三节 授权	(105)
一、授权的概念和意义	(105)
二、授权的原则	(106)
三、授权的步骤	(106)
四、授权的方法	(107)
五、授权的注意事项	(108)
六、授权易出现的问题	(108)
第四节 决策	(109)
一、决策的概念	(109)
二、决策的类型	(109)
三、决策的原则	(110)
四、决策的步骤	(111)
五、决策的方法	(113)
第七章 激励	(117)
第一节 激励概述	(117)
一、激励的概念与作用	(117)
二、激励的过程模式	(118)
三、激励的原则	(118)
第二节 激励理论	(119)
一、内容型激励理论	(119)
二、行为改造型激励理论	(121)
三、过程型激励理论	(123)
第三节 激励艺术	(125)
一、洞察人的真实需要	(125)
二、把握最佳的激励时机	(126)
三、正确运用激励方式与手段	(126)
第八章 协调	(129)
第一节 沟通	(129)
一、沟通概述	(129)
二、沟通的过程与要素	(130)
三、沟通的形式、方式与渠道	(131)
四、有效沟通的原则	(133)

五、有效沟通的技巧	(134)
六、影响沟通的因素	(136)
七、有效沟通的策略	(137)
第二节 冲突	(139)
一、冲突概述	(139)
二、冲突过程	(141)
三、医患冲突	(142)
四、冲突的处理	(143)
第三节 协调	(145)
一、协调的概念和作用	(145)
二、协调的原则与要求	(146)
三、协调的具体方法	(147)
第九章 控制	(148)
第一节 控制概述	(148)
一、控制的概念	(148)
二、控制的意义	(148)
三、控制的特点	(149)
四、控制的分类	(150)
五、控制的原则	(151)
第二节 控制的基本过程	(152)
一、确立标准	(153)
二、衡量绩效	(154)
三、纠正偏差	(155)
第三节 控制在护理管理中的应用	(156)
一、护理风险管理	(156)
二、护理成本控制	(159)
第十章 护理质量管理	(164)
第一节 质量管理概述	(164)
一、质量与质量管理的概念	(164)
二、质量管理的发展历程	(164)
三、质量管理的过程	(166)
第二节 护理质量的标准化管理	(168)
一、标准与标准化管理	(168)
二、护理质量的标准化管理	(169)
第三节 护理质量管理	(173)

一、护理质量管理的概念	(173)
二、护理质量管理的特点	(173)
三、护理质量管理的基本原则	(173)
四、护理质量管理的基本任务	(174)
五、护理质量管理的方法	(175)
第四节 护理质量控制的内容	(177)
一、基础护理管理	(177)
二、专科护理管理	(179)
三、急危重症护理管理	(180)
四、新业务、新技术管理	(180)
五、预防护理质量缺陷管理	(181)
六、医院感染管理	(185)
第五节 护理质量评价	(189)
一、护理质量评价的对象与方式	(189)
二、护理质量评价的指标	(190)
三、护理质量评价的内容	(190)
四、护理质量评价结果的分析	(191)
五、临床护理质量评价的注意事项	(194)
第十一章 护理管理与法律	(198)
第一节 与护理管理相关的法律法规	(198)
一、卫生法体系与护理法	(198)
二、我国与护理管理相关的法律、法规和政策	(200)
第二节 护理管理中常见的法律问题	(203)
一、依法执业问题	(203)
二、执业安全问题	(205)
第三节 护理管理与规章制度	(205)
一、护理规章制度的重要性	(205)
二、护理规章制度的建立与实施	(206)
三、护理规章制度的内容	(207)
第十二章 护理研究	(208)
第一节 护理研究概述	(208)
一、科学研究的概念、分类与功能	(208)
二、护理研究的概念与意义	(209)
三、我国护理研究的发展概况	(210)
四、护理研究的范畴和发展趋势	(211)

五、护理研究应遵循的伦理原则	(212)
第二节 护理研究的步骤	(213)
一、提出问题和假设形成	(213)
二、研究设计	(215)
三、预试验	(217)
四、收集资料	(217)
五、统计学分析	(218)
六、撰写和报告科研论文	(218)
第三节 护理研究的方法	(219)
一、描述性研究	(219)
二、分析性研究	(221)
三、实验性研究	(222)
第四节 护理论文的撰写	(223)
一、护理科研论文的撰写	(223)
二、护理综述论文的撰写	(227)
三、护理个案论文的撰写	(228)
参考文献	(231)

绪 论

管理是人类最基本、最重要的活动之一。管理实践与管理思想可以说几乎是与人类的历史一样悠久。然而,管理成为一门科学也就一百多年的历史。护理管理学是管理科学在护理事业中的具体应用,是在自然科学、社会科学理论指导下的综合性、应用性学科,是医学领域中的一门独立学科。因此,护理管理者除了具有护理学科基本知识外,还必须掌握护理管理的科学规律,掌握管理学的基本理论和基本方法,从而实现了对护理工作的有效管理。

第一节 管理与管理学概述

一、基本概念

(一) 管理

管理一词的英文是“manage”,是从意大利文“maneggiar”和法文“manage”演变而来。原意是“训练和驾驭马匹”。虽然管理作为一种社会活动,普遍存在于各个领域的各项工作中,但关于管理的概念,各管理理论学派均有不同的解释。如管理决策学派认为,“管理就是决策”,“管理就是领导”;管理职能学派认为,“管理就是计划、组织、指挥、协调和控制”;现代管理学派认为,“管理是指同别人一起,或通过别人使活动完成得更有效的过程”。

目前,国内外管理学界比较共同的观点认为:管理(management)是一个动态过程,是管理者与被管理者共同实现既定目标的活动过程。

综上所述,我们认为,管理是管理者合理分配与有效利用组织资源(包括人力、物力、财力、时间、信息),通过计划、组织、人员配备、领导、控制五项基本职能,充分发挥管理的功效,与被管理者共同实现既定组织目标的过程(图1-1)。

(二) 管理学

管理学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科学,是自然科学和社会科学相互交叉而产生的一门综合性的应用学科。它的交叉首先体现在

科学知识和艺术知识的交叉，管理科学性主要表现在其理论体系严谨、知识规范，是人类管理实践经验的结晶，是一种科学的知识体系，管理艺术性主要表现在管理工作有许多不确定的随机因素，必须根据具体情况及环境条件，综合运用管理理论、原理与原则，灵活地处理各种事件、关系和冲突；其次体现在科学知识的高度综合交叉，它涉及系统科学、人才学、社会学、心理学、计算机学、经济学、工程技术学等多门学科，是自然科学和社会科学相互结合的产物。

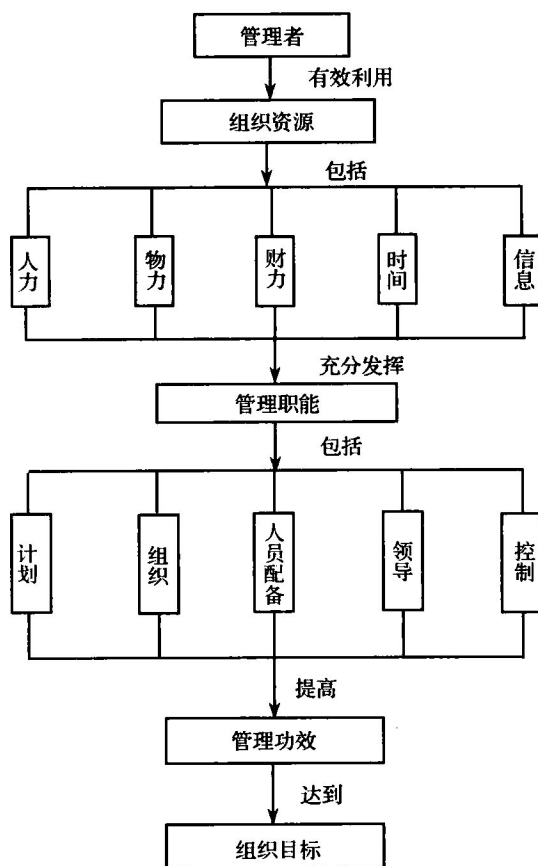


图 1-1 管理过程

(三) 管理者

管理者 (managers) 是带领一群完成机构既定目标的人，是指挥别人活动的人，不是家长，也不是操作者 (operatives)。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职责的人，管理者则位于操作者之上的组织层次中。也就是说，作为一名管理者，一定要有下级，但也可能担任某些作业职责。例如病房护士长，负责指挥护士的活动，但也参与一定的护理操作。又如护士相对于辅助护士亦是管理者，护士不仅指挥辅助护士的工作，还管理病人及家属等相关人员，他们既是护理操作的执行者，同时也是一名护理管理者。